



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre**

DIRETORIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (CGJ/DGADM)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

DIRETORIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (CGJ/DGADM)

Período de Referência:

Janeiro a Junho de 2014

Emitido em:

15/07/2014

Aprovado por:

Diretor-Geral da DGADM

SUMÁRIO

| | |
|--|--------------------------|
| 1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS | 3 |
| 2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS | 3 |
| 3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.. | 4 |
| 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS | 5 |
| 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES..... | 5 |
| 6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO | 7 |
| 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE..... | 7 |
| 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS | 7 |
| 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS | 8 |
| 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS..... | 9 |
| 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS | SERRO! INDICADOR NÃO DEF |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS (do mês de referência)

<NÃO APLICÁVEL>

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

| NOME DO PROJETO | SITUAÇÃO NO PERÍODO | | |
|-----------------|--|--|--|
| | Planejado (% Acumulado até o momento) | Realizado (% Acumulado até o momento) | Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas) |
| <NÃO APLICÁVEL> | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

| INDICADORES ESTRATÉGICOS | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|--|
| GRÁFICO | COMENTÁRIO | | | | | | | | | | | | | | |
| <NÃO APLICÁVEL> | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADORES OPERACIONAIS | | | | | | | | | | | | | | | |
| GRÁFICO | COMENTÁRIO | | | | | | | | | | | | | | |
| Pesquisa de Satisfação do Usuário - DEDIS | Não houve pesquisa no 1º semestre | | | | | | | | | | | | | | |
| Pesquisa de Satisfação do Usuário – DESOP | Não houve pesquisa no 1º semestre | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Gráfico de Evolução - % Distribuições Excluídas - DEDIS</caption> <thead> <tr><th>Mês</th><th>Porcentagem</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>0,39%</td></tr> <tr><td>FEB</td><td>0,46%</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>0,55%</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>0,25%</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>0,29%</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>0,27%</td></tr> </tbody> </table> </div> <p>% Distribuições Excluídas - DEDIS</p> | Mês | Porcentagem | JAN | 0,39% | FEB | 0,46% | MAR | 0,55% | ABR | 0,25% | MAI | 0,29% | JUN | 0,27% | Resultado dentro da meta estabelecida |
| Mês | Porcentagem | | | | | | | | | | | | | | |
| JAN | 0,39% | | | | | | | | | | | | | | |
| FEB | 0,46% | | | | | | | | | | | | | | |
| MAR | 0,55% | | | | | | | | | | | | | | |
| ABR | 0,25% | | | | | | | | | | | | | | |
| MAI | 0,29% | | | | | | | | | | | | | | |
| JUN | 0,27% | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">2014</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Gráfico de Evolução - % Documentos Pré-cadastrados - DEDIS</caption> <thead> <tr><th>Mês</th><th>Porcentagem</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>89,5%</td></tr> <tr><td>FEB</td><td>94,7%</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>88,9%</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>76,5%</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>36,4%</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>80,0%</td></tr> </tbody> </table> </div> <p>% Documentos Pré-cadastrados - DEDIS</p> | Mês | Porcentagem | JAN | 89,5% | FEB | 94,7% | MAR | 88,9% | ABR | 76,5% | MAI | 36,4% | JUN | 80,0% | Resultado abaixo da meta estabelecida, tendo em vista a atipicidade do mês de Maio, em razão de vigilância epidemiológica realizada no Departamento. |
| Mês | Porcentagem | | | | | | | | | | | | | | |
| JAN | 89,5% | | | | | | | | | | | | | | |
| FEB | 94,7% | | | | | | | | | | | | | | |
| MAR | 88,9% | | | | | | | | | | | | | | |
| ABR | 76,5% | | | | | | | | | | | | | | |
| MAI | 36,4% | | | | | | | | | | | | | | |
| JUN | 80,0% | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

| METAS | RESULTADOS (% Acumulado até o momento) |
|-----------------|---|
| <NÃO APLICÁVEL> | |

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

A Diretoria Geral de Administração participa da implementação do processo administrativo eletrônico (SIGA DOC), coordenando as ações que visam à implementação do projeto piloto aqui na Corregedoria Geral da Justiça.

Coordena, também, a manutenção do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) entre as suas unidades, acompanhando o prazo de vigência das Rotinas Administrativas (RAD), bem como dando suporte às Unidades quando da revisão/elaboração das mesmas.

Através do seu Departamento de Suporte Operacional (DESOP) coordena as atividades realizadas pela Secretaria de Apoio à Comissão para a Erradicação do Sub-Registro de Nascimento que buscam a diminuição dos efeitos sociais experimentados pela população sub-registrada.

O DESOP, Administrador Regional dos Sistemas Corporativos do CNJ, elaborou e ministrou treinamento do Malote Digital, em conjunto com a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudicial.

Publicou o Manual de Cadastramento e Movimentação de Documentos Administrativos da Corregedoria, que passa a integrar a RAD-DGADM-011, e também os Manuais do Sistema SIPEN, versão Java.

O Departamento de Distribuição (DEDIS) absorveu a demanda referente à distribuição dos processos para os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, assim como a reduziu o tempo de atendimento ao usuário dos serviços prestados pelo Departamento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

Na Divisão de Apoio técnico Inerdisciplinar (DIATI), em função da crescente demanda das Equipes Interdisciplinares, criou-se o “Estudos de Casos”, cujo objetivo é aprimorar a prática das equipes que apoiam as varas da Infância, Juventude e do Idoso, recebendo solicitações de todas as equipes para os casos que geraram algum impasses e/ou questões, sendo os mesmos discutidos com o propósito de aprimorar a prática das Equipes.

A DIATI tornou-se responsável também pela inspeção pessoal mensal nas entidades e programas de execução de medidas socioeducativas, destinadas ao atendimento do adolescente em conflito com a lei, em atendimento a Resolução 77 do Conselho Nacional de Justiça.

A vinculação do Núcleo de Depoimento Especial de Criança e Adolescente à DIATI, através do Ato Executivo 49/2013, tem a finalidade de prestar suporte operacional ao mesmo, vez que este não possui equipe de trabalho própria.

Na Divisão de Custas e Informações (DICIN) a implementação do Call Center, serviço telefônico de difusão de informações acerca do recolhimento de custas judiciais e emolumentos, foi finalizada com a contratação de 5 colaboradores terceirizados e com o treinamento da nova equipe no atendimento telefônico.

A Divisão de Pessoal (DIPES) realizou ação de readequação das lotações de funcionários cedidos a este Tribunal de Justiça por órgãos externos que estavam em desacordo com as diretrizes estabelecidas nos convênios firmados, especialmente no que tange às atribuições da Dívida Ativa.

O Serviço de Pessoal Extrajudicial participou ativamente da organização e desenvolvimento do XLI Concurso Público para Admissão nas Atividades Notariais e/ou Registrais da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

Na DIATI apresenta-se em fase de construção e lançamento a Revista “Modus Operandi”, cujo objetivo é registrar práticas e apresentar as atividades desenvolvidas pela Divisão e seus serviços no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

| AÇÕES DE DESTAQUE | ECONOMIA OBJETIVA GERADA |
|--|---|
| Programa de consumo consciente de material fornecido através do DESOP/SEARQ. | Economia de cerca de 8440 cópias reprográficas (8%), 255 resmas de papel para impressão (19,5%) e 33 cartuchos e toner (11%). |
| Suspensão de impressão de GRERJ para o público atendido no balcão da DICIN. | Economia de consumo de papel de 39 resmas. |

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

| Tópicos | | | | Observações |
|--------------------------|--|---|---|---|
| Pessoal | | | x | Carência de pessoal na DIATI - NUDECA, que não possui equipe própria. Em relação ao RIGER anual/2013 houve uma redução no efetivo do DEDIS |
| Tecnologia da Informação | | x | | Em algumas ocasiões o Sistema se apresenta lento ou inoperante |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

| | | | |
|----------------|--|----------|--|
| Infraestrutura | | x | O DEDIS aguarda o início da obra de readequação do Departamento. |
|----------------|--|----------|--|

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

No primeiro semestre de 2014, a **DIATI** buscando o aprimoramento de seus canais de comunicação com as equipes interdisciplinares, vem alinhando suas rotinas administrativas com as melhores práticas com o intuito de melhor traduzir sua integração com a missão e visão do Poder Judiciário. Da mesma forma, trabalhou com o objetivo de melhor integrar os recém-concursados, aperfeiçoar processos de trabalho e identificar boas práticas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

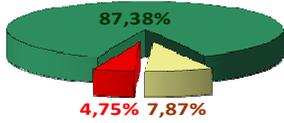
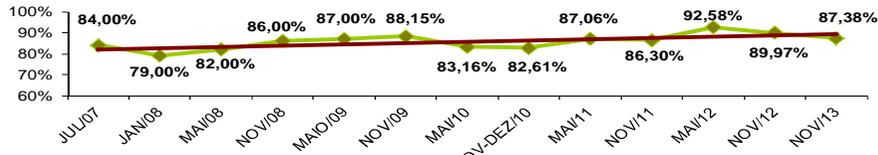
<NÃO APLICÁVEL>

| PLANILHA DE INDICADORES <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small> | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|-----------------------------------|--------|---------------------------------------|--|--------|--------|-----------------------------------|--------|--------|------------------------------------|--------|--------|-------------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | INDICADOR DE PROJETO | | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | | | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | | |
| TEMA | | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | | | | | | | |
| FINALIDADE | | | | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | | | |
| PERIODICIDADE | | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | | INDICADOR DE DESEMPENHO | | | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | |
| FÓRMULA | | | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | |
| META | | | | | | | | ORIGEM DOS DADOS | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2011 | jan/11 | fev/11 | mar/11 | abr/11 | mai/11 | jun/11 | jul/11 | ago/11 | set/11 | out/11 | nov/11 | dez/11 | Resultado no Per. |
| | 2012 | jan/12 | fev/12 | mar/12 | abr/12 | mai/12 | jun/12 | jul/12 | ago/12 | set/12 | out/12 | nov/12 | dez/12 | Resultado no Per. |
| | 2013 | jan/13 | fev/13 | mar/13 | abr/13 | mai/13 | jun/13 | jul/13 | ago/13 | set/13 | out/13 | nov/13 | dez/13 | Resultado no Per. |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | | | | Data: | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

|  <h3 style="text-align: center;">PLANILHA DE INDICADORES</h3> | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--------|--------|--|--------|---------------------------------------|---|-----------------------------------|--------|----------------------------|------------------------------------|---------------------|--|
| 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 | | | X | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | | |
| TEMA | Visão | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | | | Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do Pjerj para o exercício democrático da cidadania | | | | | | |
| INDICADOR | ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário | | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | | Aumentar o grau de satisfação dos usuários | | | | | | |
| FINALIDADE | Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS) | | | | | | | | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | | Status | |
| PERIODICIDADE | Anual | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | | INDICADOR DE DESEMPENHO | | | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | |
| FÓRMULA | (qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100 | | | | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | (MM) maior é melhor | |
| META | Ficar acima de 88,5% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2013. | | | | | | ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação do Usuário | | UNIDADE DE MEDIDA | | Percentual | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | JUL/07 | JAN/08 | MAI/08 | NOV/08 | MAIO/09 | NOV/09 | MAI/10 | NOV-DEZ/10 | MAI/11 | NOV/11 | MAI/12 | NOV/12 | NOV/13 | |
| | 84% | 79% | 82% | 86% | 87% | 88,15% | 83,16% | 82,61% | 87,06% | 86,30% | 92,58% | 89,97% | 87,38% | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold;">PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS - NOVEMBRO de 2013</p>  <p style="text-align: center; color: green; font-weight: bold;">87,38%</p> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">4,75% 7,87%</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">■ ÓTIMO e BOM ■ REGULAR ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p>  <p style="text-align: center; font-weight: bold;">2007-2013</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE | 89,97% | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 87,38% | | | | | | | | | | | | | |
| META | 88,50% | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | <p>Em relação à PSU de NOVEMBRO/12, o resultado consolidado do DEDIS apresentou uma redução no índice do conjunto O+B. O resultado dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: NOVEMBRO/12: DINSP 99,37%; DIDIC 95,28%; PROGER 84,41%; SEPJU 70,62% e NOVEMBRO/13: DINSP 100,00%; DIDIC 96,67%; PROGER 73,99%; SEPJU 86,11%.</p> <p>A DINSP e a DIDIC continuaram apresentando resultado em patamar elevado. A redução no índice do PROGER foi concentrada principalmente no item “Quanto às Instalações” que no mês de Novembro/12 era de 66,96%, e Novembro/13 atingiu 47,71%. Encontra-se em andamento o processo de reestruturação do DEDIS que abrange o PROGER, atualmente em análise na DGENG.</p> <p>Merece destaque a melhoria de aproximadamente 18% no conjunto O+B do SEPJU, entretanto, o quesito “Quanto à facilidade de encontrar o Plantão” (80,46%) se distanciou da curva média dos demais quesitos, impedindo que o SEPJU atingisse a meta definida para o DEDIS.</p> <p>A redução do índice no conjunto O+B do PROGER e do SEPJU impediu que a meta do Departamento fosse alcançada.</p> | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | Realizar consulta junto à DGDIN a fim de estudar o tratamento acertado à meta para a Pesquisa de Satisfação do Usuário do DEDIS, bem como abertura de um RACAP. | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | Marilene Lelis Dias - Mat. 13453 | | | Data: | 16/12/2013 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

| PLANILHA DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------------------------|---------|--|---------------------|---|---------------------|------------------------------------|---------|--|---------|----------|-------------------|---------|-----|
| ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada. | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DEDIS-PROGER | INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO | | INDICADOR DE PROJETO | | INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO | | INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE | X | Quadro de horário de entrega do expediente. | | META | | | |
| TEMA | Eficiência Operacional | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO | | Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais. | | | | | | DATA | HORÁRIO | 14:30 | |
| INDICADOR | ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida | | | PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE | | Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER. | | | | | | 02/06/14 | 14:25 | SIM | |
| FINALIDADE | Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria | | | CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | | Acumulado | | | | | | 03/06/14 | 14:30 | SIM | |
| PERIODICIDADE | Mensal | INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO | | INDICADOR DE DESEMPENHO | X | INDICADOR DE EFICIÊNCIA | | INDICADOR DE EFETIVIDADE | | | | 04/06/14 | 14:50 | NAO | |
| FÓRMULA | (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100 | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | (MM) maior é melhor | | | | | | 05/06/14 | 13:30 | SIM |
| META | Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria até às 14:30h do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 80% dos dias úteis do mês. (Média Anual) | | | ORIGEM DOS DADOS | | Estatística Mensal | | UNIDADE DE MEDIDA | | Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta | | 06/06/14 | 13:30 | SIM | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2012 | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Resultado no per. | | |
| DOC.CONFERIDOS | 267.565 | 245.050 | 283.900 | 243.631 | 315.856 | 238.766 | 317.517 | 337.844 | 283.726 | 334.758 | 301.629 | 201.528 | 280.981 | 280.981 | |
| %DIAS | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 87,5% | 100,0% | 95,5% | 100,0% | 100,0% | 58,8% | 100,0% | 100,0% | 95,2% | |
| 2013 | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Resultado no per. | | |
| DOC.CONFERIDOS | 291.127 | 218.171 | 270.580 | 299.473 | 288.957 | 285.383 | 309.364 | 318.553 | 295.416 | 313.804 | 268.509 | 199.488 | 279.902 | 279.902 | |
| %DIAS | 100,0% | 73,3% | 100,0% | 90,0% | 100,0% | 89,5% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 95,5% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 95,7% | |
| 2014 | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Resultado no per. | | |
| DOC.CONFERIDOS | 260.144 | 264.770 | 246.247 | 241.025 | 266.253 | 214.079 | | | | | | | 248.753 | 248.753 | |
| %DIAS | 89,5% | 94,7% | 88,9% | 76,5% | 36,4% | 80,0% | | | | | | | 77,7% | 77,7% | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE | N/A | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 77,7% | | | | | | | | | | | | | | |
| META (Ficar abaixo na média anual) | 80,0% | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 80,0% | |
| FERIADOS | | | | | | | | | | | | | | | |
| 04/07/14 | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>A partir de Janeiro, o presente indicador passou a ser Objeto da Qualidade do Departamento. Espera-se com isso uma maior celeridade nos trâmites judiciais, sem perder o foco no atendimento ao usuário. Em relação ao 1º semestre de 2014, podemos perceber uma acentuada queda no mês de abril, isso se deve a grande quantidade de petições recebidas no dia 24/04 (28.305), período pós feriados, com reflexo nos dias 24, 25, 28 e 29. Não obstante a sucessão de ocorrências, a atipicidade ocorrida no mês de maio se deu em virtude do afastamento de uma colaboradora por doença infecto contagiosa, ocasionando um controle epidemiológico dos demais integrantes da equipe, associado à ausência de pessoal, por motivo de greve dos rodoviários nos dias 13, 14 (com suspensão de prazo). O atraso no encerramento da conferência afeta o processo de recebimento de petições, uma vez que os funcionários não podem ser disponibilizados para o guichê antes de terminar a conferência. Desta forma, o atendimento ao público se estende por vezes até às 19:00h, que por sua vez impede que as petições sejam distribuídas nas estantes, ficando este procedimento para o dia seguinte, o que acaba por atrasar o início da conferência e assim sucessivamente. Tendo em vista o foco no atendimento ao usuário com qualidade, os procedimentos internos são os mais impactados, para que os funcionários sejam disponibilizados para os guichês, perpetuando-se, assim, este ciclo. As principais ações para que o resultado fosse alcançado foram: redistribuição dos processos de trabalho, aliada à abertura de guichês na DIDIC, à divulgação do pré-cadastramento de petições intercorrentes e ao funcionamento da sala para os escritórios com grandes volumes.</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>A redistribuição dos processos de trabalho, aliada à abertura de guichês na DIDIC, à divulgação do pré-cadastramento de petições intercorrentes, ao funcionamento da sala para os escritórios com grandes volumes e o acompanhamento da reestruturação do espaço físico do DEDIS, continuarão sendo as ações para aperfeiçoamento do serviço prestado ao usuário do PROGER.</p> | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsável pela emissão do relatório:

Claudia Inês Martins Luvisse

Responsável (aprovação e divulgação):

Marilene Letis Dias - Mat. 13453

Data:

07/07/2014



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

| 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 | | | Tomar 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 | 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 | 15.690 | 17.172 | 14.749 | 12.604 | 8.339 | 6.864 | 13.733 | |
| | EXCLUSÃO | 37 | 31 | 55 | 54 | 49 | 51 | 41 | 44 | 25 | 48 | 26 | 19 | 40 | |
| | % EXCLUSÃO | 0,27% | 0,26% | 0,37% | 0,32% | 0,30% | 0,32% | 0,26% | 0,26% | 0,17% | 0,38% | 0,31% | 0,28% | 0,29% | |
| | 2014 | | | | | | | | | | | | | | |
| | MÊS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Resultado no per. | |
| DISTRIB. | 8.477 | 8.506 | 9.199 | 8.785 | 9.721 | 7.316 | | | | | | | 8.667 | | |
| EXCLUSÃO | 33 | 39 | 51 | 22 | 28 | 20 | | | | | | | 32 | | |
| % EXCLUSÃO | 0,39% | 0,46% | 0,55% | 0,25% | 0,29% | 0,27% | | | | | | | 0,37% | | |
| RESULTADOS NO PERÍODO | GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| LINHA DE BASE | 0,29% | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO ATUAL | 0,37% | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 0,48% | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE CRÍTICA | O resultado no semestre ficou abaixo da meta estabelecida para o final do ano. Excluindo-se o mês de Março, uma vez que o resultado apurado apresentou patamar elevado em razão da criação do V Juizado da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, impondo uma nova rotina de trabalho, bem como o ingresso de novos colaboradores, ainda em fase de treinamento, o restante dos meses permaneceu dentro da média. 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. | | | | | | | | | | | | | | |

Responsável pela emissão do relatório:

Max Mariotti/Carlos Marcelo Esposto

Responsável (aprovação e divulgação):

Marilene Lelis Dias - Mat. 13453

Data:

07/07/2014