



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


---

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

---

**DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM**

**1º Semestre de 2011**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE</b>		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (DGADM)	Aprovado por: ALESSANDRO BORGES VALENTE	Período: 01/01/2011 A 30/06/2011

**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>48</b>
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	48
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	57
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	59
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	61
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	64
<b>5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS .....</b>	<b>64</b>
<b>6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES .....</b>	<b>65</b>
6.1 Comunicação Interna – CGJ.....	65
6.2 Atividade Cultural.....	65
6.3 Capacitação.....	65
6.4 Reunião para Melhoria de Gestão em Equipes Interdisciplinares .....	65
6.5 Comunicação Interna - DIATI .....	66
6.6 Comunicação Interdisciplinar.....	66
6.7 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão.....	66
<b>7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>67</b>
<b>8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES .....</b>	<b>70</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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/2011 a junho/2011.

Quanto à **gestão estratégica**, a DGADM definiu dois (02) objetivos da qualidade. Esses objetivos são relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade do DEDIS, Unidade da DGADM que possui Sistema de Gestão certificado de acordo com a ISO 9001:2008. Um (01) desses objetivos está sendo implementado por meio de projeto. Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

A unidade é também coordenadora de cinco (05) **projetos estratégicos**, de acordo com a Resolução TJ/OE nº. 21/2009, conforme detalhado no item 2.2 deste relatório. Os projetos estão em fase de classificação e priorização pela Administração Superior do PJERJ e de ajustes de cronogramas junto às áreas intervenientes.

A DGADM está, ainda, desenvolvendo **3 projetos não estratégicos**, detalhados 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. A DGADM, juntamente com as Unidades subordinadas, fará uma revisão na Árvore de Processos de Trabalho e seus respectivos indicadores.

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

Quanto à **capacitação**, a DIATI apontou a necessidade de disponibilização de cursos pela ESAJ na área de Psicologia e Assistência Social. Esta capacitação faz parte do Projeto Pólos Interdisciplinares. A DICIN, apontou, também, a necessidade de mais



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

cursos para os novos colaboradores. 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**, existem processos em andamento para adequação do quantitativo de **equipamentos** à necessidade do DEDIS. A DICIN apontou a necessidade de troca dos atuais monitores por monitores de LCD, assim como a DIATI. Nas demais Unidades houve provimento satisfatório de **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 estão adequadas às necessidades da Unidade, uma vez que o espaço físico não comporta o movimento atual. Ressalta-se, também, a necessidade de substituição do piso das demais unidades, tendo em vista que os mesmos estão desnivelados em função do uso. O DEDIS solicita mudança de perfil com relação ao material de consumo. O DEDIS, a DIPES e a DICIN apontaram a necessidade de aquisição e substituição de materiais permanentes. O DESOP sinalizou quanto à segurança. Os apontamentos citados estão detalhados no item 4.3.

Quanto à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGADM documentou dois (02) novos processos de trabalho – DESOP e DIPES - revisou nove (09) rotinas do DEDIS, duas (02) rotinas do DESOP, uma (01) da DIATI, uma (01) da DIPES e duas (02) da DICIN e fez quatro (04) avaliações sem revisão. Restam elaborar quatro (04) rotinas, das quais duas (02) estão em fase de mapeamento e uma (02) em fase de finalização.

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. A DIATI, ainda está finalizando a organização do arquivo corrente de duas áreas.

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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

003/956/2009, Processo nº. 210.776/2009, das Unidades Administrativas da Corregedoria Geral da Justiça, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

O DEDIS passou por uma **auditoria** interna em maio de 2011 com um (01) apontamento e uma externa extraordinária em junho de 2011, na qual não houve apontamento. A manutenção da Certificação da unidade foi recomendada pela equipe auditora. As demais unidades da DGADM não passaram por **auditorias de gestão** (internas ou externas) no período.

Não foi realizada **autoavaliação do SIGA** na DGADM no primeiro semestre de 2011.

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/2011

**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/2011

**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/2011**

**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	Pólos Interdisciplinares (DGADM-DIATI)	-	-	X
3	Desenvolver (DGADM)	-	-	X
4	Call Center (DGADM-DICIN)	-	-	X
5	Receber Bem (DGADM-DEDIS)	X	-	X
6	Petição Inicial Pré-Cadastrada (DGADM-DEDIS)	X	-	-
7	Informatização de Acervo Criminal Estadual (DGADM-DESOP)	-	X	-
8	Aprimorar a sistemática de lançamento de frequência de Secretários de Juízes (DGADM-DIPES)	-	X	-
9	Emissão da Certidão para Licitação Pública e Outros (DGADM-DIPES)	-	X	-

Os resultados detalhados de cada um dos projetos e/ou objetivos da qualidade seguem nas tabelas abaixo:





**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

<b>TEMA: Responsabilidade Social</b>							
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover a Cidadania</b>							
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	35%	22,37%	N/A	698	R\$ 250.000,00	R\$ 0,00
		<b>OBSERVAÇÕES:</b>					
		Índice de cumprimento do cronograma: 63%		698 corresponde ao número de pessoas beneficiadas pelo projeto neste período.		Índice de cumprimento do orçamento: 0%	
<p><b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Verifica-se que 63% do cronograma planejado foi realizado dentro do prazo determinado, ocorre, no entanto, que os 37% que ainda não foi realizado dista sobre a digitalização do acervo cartorário dos RCPN, o que deverá aguardar estudo de viabilidade técnica. Segue abaixo, planilha contendo a atuação da Secretaria da Comissão de Erradicação do Sub-registro em ações de captação social.</p> <p><b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Realizar reuniões com a alta administração a fim de que se verifique o cronograma possível de ser implementado a partir dos dados levantados sobre a viabilidade técnico-financeira de digitalizar o acervo cartorário de todo o Estado.</p>							

Fonte: Relatórios e Planilhas Estatísticas.

Promoção da erradicação do sub-registro de nascimento - Atuação da Secretaria da Comissão de Erradicação do Sub-registro

EVENTO	DATA	LOCAL
Ação Global	06/02/11	Morro do Cruzeiro
Ação Global	27/03/11	Salgueiro UPP (Formiga, Salgueiro, Macaco, Andaraí) Vila Olímpica do Salgueiro
Justiça em Ação	11/04/11	Santa Cruz
Ação Global	17/04/11	Complexo do Alemão - Vila Olímpica do Alemão
Ação Social - (Promovida pelo MP)	30/04/11	Cidade de Deus
Ação Global	14/05/11	Vila Olímpica da Mangueira
Ação Global	19/06/11	Babilônia/Chapéu Mangueira UPP - Forte do Leme



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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 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)
PÓLOS INTERDISCIPLINARES EQUIPES TÉCNICAS DE PSICOLOGIA E SERVIÇO SOCIAL (ETIC)	Coeficiente de variação máximo de <b>15% no ano</b> na Taxa média de demanda por Equipe - <b>Psicólogos</b>	2,30%	8,4%	15% ao ano	15,0%	R\$ 90.000,00	R\$ 0,00
	Coeficiente de variação máximo de <b>15% no ano</b> na Taxa média de demanda por Equipe – <b>Assistentes Sociais</b>				10,0%		
	<b>90% no ano</b> até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe - <b>Psicólogos</b>			64,6%			
	<b>90% no ano</b> até 2014 Na Taxa de Produtividade por Equipe – <b>Assistentes Sociais</b>			75,4%			
	OBSERVAÇÕES						
		Índice de cumprimento de cronograma: 365,2%		XXX		Índice de cumprimento do orçamento: 0,0%	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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.

A publicação do Provimento 80/2009 adotou o princípio da isonomia no atendimento, a forma de trabalho em equipe, a fim de otimizar os recursos humanos existentes e atender a demanda para estudos psicológicos e sociais das serventias judiciais de todo o estado, ainda que de modo incipiente, conforme os critérios de distribuição territorial e funcional estabelecidos pela Resolução TJ/OE nº 39/2006.

Foi estabelecido o Programa “Diálogos Interdisciplinares” de Capacitação e/ou atualização dos servidores nas funções 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

A infraestrutura das Equipes Técnicas ainda não está adequada para o trabalho no que diz respeito à aquisição de viaturas e mobiliário com o fito de organizar o processo de trabalho dos profissionais integrantes das equipes. Ressaltamos a necessidade de padronização quanto às dimensões e número das salas de trabalho dos psicólogos e assistentes sociais.

Em 2011 equipamos as equipes de Petrópolis, Itaguaí, Campos e Volta Redonda; cada uma com viatura própria.

Houve a criação de códigos e agentes patrimoniais para os Representantes das equipes, identificando assim a ETIC como serventia para estes fins indicados no Provimento 80/2009.

Os chefes dos Serviços de Apoio aos Psicólogos e Assistentes Sociais realizaram visitas às comarcas de todo o Estado para levantamento de demandas e melhoria na Implantação do Projeto Pólos Interdisciplinares realizando reuniões com os profissionais das equipes e Juízes coordenadores.

Reuniões com Juízes auxiliares da CGJ e Presidência para a organização de infraestrutura das Equipes Técnicas.

### **AÇÕES GERENCIAIS:**

Negociar com áreas intervenientes para a melhoria da infraestrutura das equipes técnicas interdisciplinares atuantes nos Pólos do PJERJ.

Realizar cursos específicos de capacitação

Foi elaborado e apresentado à Administração Superior relatório com sugestões a serem adotadas para dar maior celeridade a aquisição dos veículos para equipar as equipes técnicas do Estado. As propostas estão em fase de execução, tendo sido cumprido apenas 10% desta demanda. É importante ressaltar que o atendimento a demanda para o trabalho dos Psicólogos e Assistentes Sociais depende em parte da infraestrutura indicada e Projeto estratégico da DIATI.

**Fonte:** Relatórios e Planilhas Estatísticas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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 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)
DESENVOLVER	Foco 1: Capacitar 100% dos Escrivães e REs (720) até DEZ/12	8,5%	4,5%	80	80	R\$ 27.200,00	R\$ 27.200,00
		OBSERVAÇÕES					
		Índice de cumprimento do cronograma: 53,0%		---		Índice de cumprimento do cronograma: 100,0%	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O projeto capacitou 110 Escrivães/REs desde NOV/2010, data da primeira turma. Para 2011 foram agendadas 13 turmas, das quais, 2 para 1º semestre, realizadas no 2ºNUR, cumprindo, assim, o cronograma previsto para o Foco 1 do projeto. Em 2010 o índice de Satisfação atingiu no conjunto O+B, 99,59%. A ESAJ ainda não divulgou o resultado da PSU das 2 turmas de 2011. O não cumprimento do cronograma teve como causa o Foco 2 (Capacitar as Equipes Cartorárias), que ainda não teve início.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> A DGADM continuará acompanhando a realização das turmas e prestando informação às Unidades, quando necessário. Com relação ao Foco 2, a Diretoria aguarda a definição da classificação do projeto pela Administração Superior do TJRJ, prevista para JUL/11, para redefinir as ações e o cronograma do foco 2.							



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

**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.**

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)
CALL CENTER	Pesquisa de Satisfação – a ser definida	32%	21%	N/A	67% (O+B)	R\$ 700,00	R\$ 0,00
	Ligações Perdidas – a ser definida			N/A	55%		
	<b>OBSERVAÇÕES</b>						
		Índice de cumprimento do cronograma: 66%				Índice de cumprimento do orçamento: 0%	
<p><b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Seguindo o cronograma previamente estabelecido, foram realizadas trocas dos aparelhos convencionais de telefonia (head-set), por aparelhos digitais com tecnologia para receber o programa de ativação do Call Center desta UO. Porém, até o presente momento, não foram providenciadas pela DETEL as instalações da URA provisória, o treinamento específico da equipe, nem a gravação externa das mensagens já definidas.</p>							
<p><b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Estão sendo providenciadas a marcação de reuniões com o responsável da área interveniente, com vistas ao cumprimento dos compromissos assumidos anteriormente.</p>							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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								
PROJETO ESTRATÉGICO/ 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 <b>DEDIS</b>		Atingir 88% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2011	45%	40%	Superior a 82,61% em MAI/2011	87,06%	0,00	0,00
<b>PROJETO RECEBER BEM</b>	Petição com Código de Barras <b>(Objetivo da Qualidade)</b>	Atingir 88% no Grau de Satisfação do Usuário do <b>PROGER</b> (Ótimo+Bom) até DEZ/2014	11%	21%	Superior a 57,37% em MAI/2011	73,82%	0,00	0,00
	Guia de Remessa Eletrônica <b>(Objetivo da Qualidade)</b>	Reduzir a utilização de papel na impressão das Guias de remessa para 500 folhas carbonadas/dia até DEZ/2014 <b>(PROGER)</b>	3,5%	0%	N/A	N/A	0,00	0,00



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

	Reestruturação do DEDIS (Objetivo da Qualidade)	Criação da Sala de Usuários com Grande Demanda no <b>PROGER</b>	5%	5%	N/A	N/A	0,00	0,00
		Criação de mais 10 guichês de atendimento no <b>PROGER</b> (Total 50)	3%	0%	N/A	N/A	0,00	0,00
	Núcleo de Autuação	Entregar os Processos Autuados em até 3 dias úteis na média anual, até DEZ/2012	5,5%	5,5%	3 dias úteis na média anual	3,5	0,00	0,00

**OBSERVAÇÕES**

<b>No Objetivo da Qualidade existe mais uma ação que é a instalação da Máquina de Café no SEPJU, que não faz parte do Projeto Receber Bem.</b>	<b>Índice de cumprimento do cronograma do Projeto Receber Bem: 130%</b>	<b>XXX</b>	<b>Não havia custo previsto para o 1º Semestre/2011.</b>
--	---	------------	--

**ANÁLISE DE DADOS:**

- Grau de Satisfação do Usuário: O resultado consolidado do DEDIS demonstra um aumento acima de 4 pontos percentuais no nível de satisfação do usuário no conjunto O+B e aproximadamente a mesma redução no conjunto R+P. A DINSP e a DIDIC permaneceram em patamar elevado, merecendo destaque as melhorias apresentadas nos índices do PROGER (+16,45%) e do SEPJU (+9,1%). O DEDIS alcançou 98,9% da meta estabelecida. Credita-se a esse resultado à manutenção no nível de satisfação da DINSP e da DIDIC, à redução de problemas com os aparelhos de refrigeração do SEPJU e às ações implementadas no PROGER, como: aumento no número de colaboradores com a entrada de 35 terceirizados, totalizando, em MAI/11, 126 colaboradores; criação da sala de usuários com grande demanda; aumento no número de guichês de 3 a 5 petições.
  - Petição com Código de Barras: Essa parte do projeto está com mais de 50% de seu cronograma concluído, aguardando a finalização do desenvolvimento do aplicativo pela DGTEC, com prazo previsto para 01/07/11.
  - Guia de Remessa Eletrônica: No 1º semestre nada foi realizado, tendo em vista a prioridade dada à Petição com Código de Barras, estando também aguardando o desenvolvimento do sistema por parte da DGTEC.
  - Reestruturação do DEDIS: A parte que contempla a Criação da Sala de Usuários com Grande Demanda no PROGER foi desenvolvida e está em funcionamento desde o dia 30/05/11. Já a Criação de mais de 10 guichês de atendimento no PROGER, encontra-se na DGENG.
- Núcleo de Autuação: No 1º semestre foi concluído todo o cronograma previsto e a meta foi cumprida.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

### AÇÕES GERENCIAIS:

- Grau de Satisfação do Usuário: O Plano de Ação deste Objetivo da Qualidade contempla diversas ações que estão em fase de implementação. Essas ações abrangem a reestruturação física do DEDIS, otimização de processos de trabalho com a utilização de recursos tecnológicos como a implantação de recebimento de petições com código de barras, guia de remessa eletrônica, a disponibilização da máquina de café no espaço físico no Plantão (o qual se encontra em fase de licitação), a divulgação da utilização do pré-cadastro, a movimentação de funcionários entre os processos de trabalho para atendimento ao público. Além dessas ações, a Administração Superior será informada permanentemente da movimentação de funcionários e da necessidade de adequação dos recursos humanos ao atual movimento do DEDIS. Em relação às ações referentes ao PROGER, a Sala dos Grandes Usuários já se encontra em funcionamento desde 30/05/11, havendo, inclusive, elogio por parte de um usuário através da Pesquisa de Opinião, e a planta dos 50 guichês está em fase de aprovação. A CGJ aprovou o Código de Barras e a Guia de Remessa Eletrônica e os processos estão na DGTEC para desenvolvimento dos sistemas.
- Núcleo de Autuação: Está previsto para o 2º semestre a adequação de recursos e de infraestrutura para estender o serviço às demais varas.

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores





**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

**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>	Atingir o mínimo de 23% de Documentos Pré-Cadastrados na Média Anual de 2011.	62%	30%	23% (Média Anual)	20,52% (Média Anual)	0,00	0,00
		OBSERVAÇÕES					
		Índice de cumprimento do Cronograma: 48,4%		XXX		Não há previsão de custos.	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Durante este semestre o sistema de pré-cadastro apresentou inconsistência nos meses de JAN/11 e JUN/11, reduzindo o índice médio de utilização e impossibilitando o cumprimento da meta. A divulgação mais eficaz tem sido através dos servidores no balcão de atendimento e é a mais utilizada pela unidade. Além dessa forma de divulgação, a DIDIC disponibiliza um terminal para treinamento e distribui folhetos explicativos.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Quanto às inconsistências apresentadas pelo Sistema, a unidade manterá contato constante com a DGTEC para solução dos problemas. Quanto à divulgação, o DEDIS a estenderá junto à OAB/RJ.							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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	500.000 Prontuários digitalizados até 2014.			---	---		
	Solicitação/Emissão de FAC em no máximo 15 dias através do Sistema FAC WEB	Em execução	N/A	---	---	Em execução	---
	OBSERVAÇÕES						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O projeto tem como escopo auxiliar à Secretaria de Estado de Segurança – SESEG na informatização dos prontuários criminais e tem como objetivo atualizar do 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 2010 foi realizado um levantamento dos recursos necessários para execução do projeto.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Preparar apresentação para a Administração Superior demonstrando os benefícios do projeto e os recursos necessários para a sua execução.							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

**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)
<b>APRIMORAR A SISTEMÁTICA DE LANÇAMENTO DE FREQUÊNCIA DE SECRETÁRIOS DE JUÍZES</b>	Eliminar o consumo de papel.			0	0		
	Reduzir a quantidade de servidores envolvidos com o processo de trabalho de 12 para 1	100%	100%	1	1	Não se aplica	Não se aplica
	<b>OBSERVAÇÕES</b>						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Em janeiro de 2011 o projeto foi implementado, concretizando uma economia no consumo de cerca de 1200 folhas de papel, eis que o sistema passou a ser online, e em não mais necessitar de vários servidores para o lançamento das frequências, mas tão somente um servidor para as conferências. Cabe esclarecer que desde que o projeto foi implementado, a DIPES forneceu todo o suporte em dirimir as dúvidas junto aos Magistrados e servidores, finalizando, assim, o presente projeto.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> O projeto foi concluído neste semestre e as ações gerenciais fazem parte, agora, do processo de trabalho da unidade.							

Fonte: Relatórios e Planilhas de Indicadores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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)
<b>EMIÇÃO DA CERTIDÃO ONLINE PARA LICITAÇÃO PÚBLICA E OUTROS</b>	Eliminar a quantidade de folhas utilizadas			0	-		
	Reduzir a quantidade de servidores envolvidos com o processo de trabalho de 3 para 1	100%	70%	1	-	Não se aplica	Não se aplica
	<b>OBSERVAÇÕES</b>						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O presente projeto objetiva que as certidões de Licitação Pública e Outros, emitidas por esta Divisão, passem a ser on line, trazendo uma economia de papel, visto que o gasto mensal é maior de mil folhas; e possibilitar que os três servidores envolvidos com este processo de trabalho passem a compor as outras equipes da Divisão. Resta salientar que este projeto também trará maior celeridade a prestação da presente atividade. Há previsão que este projeto seja implementado no próximo mês de agosto.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Intensificar contato com a DGTEC para o cumprimento do cronograma estabelecido.							



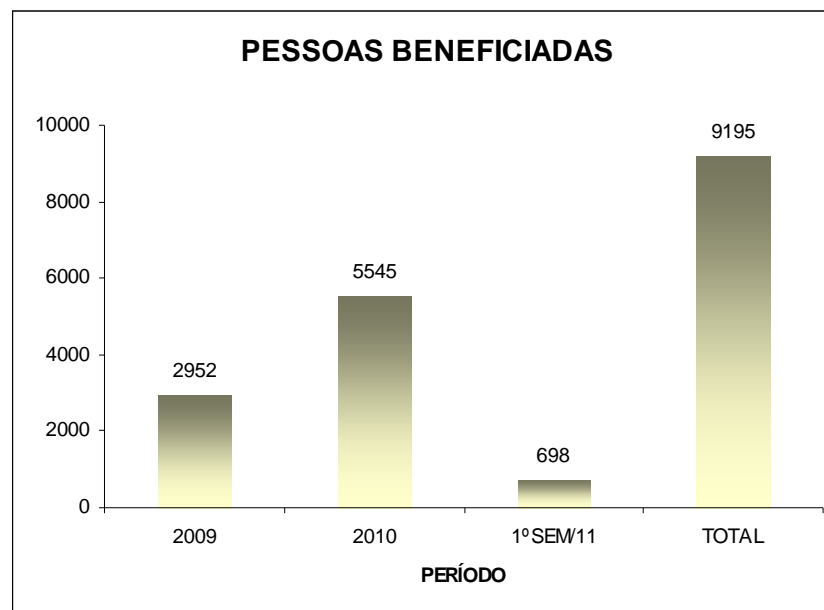
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

### 2.3 Indicadores Estratégicos

A DGADM/DESOP é responsável por encaminhar à DGDIN para consolidação a medição de um dos elementos que compõe o Indicador Estratégico nº 19 – Pessoas Beneficiadas por Projetos Sociais, definido na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Os resultados estão apresentados a seguir:

PROJETO ERRADICAÇÃO DO SUB-REGISTRO CIVIL DE NASCIMENTO			
PESSOAS BENEFICIADAS			
2009	2010	1ºSEM/11	TOTAL
2952	5545	698	9195





**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

**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 ajustando sua árvore de processos de trabalho e definirá, no próximo semestre, os indicadores que farão parte do 1º nível.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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.7.16.1 Grau de satisfação do usuário	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>MONITORAMENTO</b>							
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)										
<b>FÓRMULA</b>	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 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>	Obter 88% no total de respostas ótimo + bom no mês de NOV/11							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual de Satisfação		
<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		
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	82,61%	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> </div> <div style="width: 45%;"> </div> </div>									
<b>PERÍODO ATUAL</b>	87,06%										
<b>META</b>	88%										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>O Plano de Ação deste Objetivo da Qualidade contempla diversas ações que estão em fase de implementação (3 ações fazem parte do Projeto Receber Bem). O Plano abrange a reestruturação física do DEDIS, otimização de processos de trabalho com a utilização de recursos tecnológicos como a implantação de recebimento de petições com código de barras, guia de remessa eletrônica, a disponibilização da máquina de café no espaço físico no Plantão, que se encontra em fase de licitação, a divulgação da utilização do pré-cadastro, a movimentação de funcionários entre os processos de trabalho para atendimento ao público. Em relação às ações referentes ao PROGGER, a Sala dos Grandes Usuários já se encontra em funcionamento desde 30/05/11 e a planta dos 50 guichês está em fase de aprovação. A CGJ aprovou o Código de Barras e a Guia de Remessa Eletrônica e os processos estão na DGTEC para desenvolvimento dos sistemas. A melhoria no grau de satisfação do usuário em relação à última pesquisa teve contribuição significativa do PROGGER que teve seu índice de O+B elevado, aproximadamente, em 25 pontos percentuais, passando de 57,37% para 73,82%, fruto da adequação temporária de sua lotação.</p>										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Monitorar a execução do Plano de Ação deste Objetivo da Qualidade, atuando junto às áreas intervenientes para o cumprimento dos prazos e informar permanentemente a Administração Superior sobre a movimentação de funcionários e a necessidade de adequação dos recursos humanos ao atual movimento do DEDIS.</p>										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Tomar a DIDIC e a DINSF mais célere e eficaz													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.2 Percentual de distribuições excluídas	<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>ACOMPANHAMENTO</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>2010</b>													
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	DISTRIB.	12.735	12.161	19.070	13.754	17.259	14.457	16.866	16.686	16.456	13.996	14.805	12.190	15.036
	EXCLUSÃO	84	62	81	59	90	61	69	72	89	46	48	55	68
	%EXCLUSÃO	0,66%	0,51%	0,42%	0,43%	0,52%	0,42%	0,41%	0,43%	0,54%	0,33%	0,32%	0,45%	0,45%
	<b>2011</b>													
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	DISTRIB.	12.988	16.586	15.381	16.208	19.138	18.483							16.464
	EXCLUSÃO	48	75	69	71	107	84							76
	%EXCLUSÃO	0,37%	0,45%	0,44%	0,44%	0,56%	0,45%							0,45%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <p>Result.Mês    Média Anual    Meta</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <p>JAN    FEV    MAR    ABR    MAI    JUN    JUL    AGO    SET    OUT    NOV    DEZ</p> </div> </div>												
<b>RESULTADO NO MÊS</b>	0,45%													
<b>MÉDIA ANUAL (ano atual)</b>	0,45%													
<b>META ANUAL (Limite Máximo)</b>	0,48%													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado do mês de Jun/11 retornou ao patamar considerado satisfatório no semestre. A reunião realizada com os funcionários para discutir o resultado do mês Maio foi eficaz. A média anual está dentro da meta estabelecida.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	As reuniões ainda continuarão sendo a principal ação gerencial para manutenção do resultado dentro da meta.													





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	<b>DGADM/DEDIS/DINSP</b>													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber e Analisar Documentos													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.3.Índice de processos devolvidos às Varas	<b>DESEMPENHO</b>					-	<b>ACOMPANHAMENTO</b>					X	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.													
<b>FÓRMULA</b>	[(Total de processos devolvidos/redirecionados no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>					(mM) MENOR É MELHOR							
<b>META</b>	N/A	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>					Percentual							
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>													
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>MÉDIA</b>
	SEEXP	8.885	6.438	5.976	6.733	7.332	5.477	7.294	7.223	6.452	6.018	6.210	4.412	6.538
	% DEVOLV.	3,05%	3,58%	4,36%	3,28%	3,20%	3,72%	4,44%	3,50%	4,07%	3,32%	2,35%	2,02%	3,41%
	<b>2011</b>													
	SEEXP	6.346	4.829	7.436	7.648	8.254	8.233							
% DEVOL./REDIR.	3,00%	5,07%	4,50%	4,23%	4,07%	11,50%								5,40%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>MÊS ATUAL</b>	11,50%	<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>MÉDIA ANO ATUAL</b>	5,40%													
<b>META</b>	N/A													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O aumento no percentual dos documentos devolvidos/redirecionados se deve à adequação feita no processo de trabalho, uma vez que devolver ou redirecionar significa retrabalho em função de encaminhamento incorreto, que é a essência do indicador. A nova versão do Manual (MAN-DGADM-007-01) entrou em vigência no semestre (16/05/11) e serve de base para todo o Estado.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A divulgação do Manual (MAN-DGADM-007-01) será a ação principal para manutenção do resultado através de e-mail e/ou telefone para as serventias.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP											DATA		META			
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP																
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.4 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)				DESEMPENHO			X	ACOMPANHAMENTO			-		ENTR.	SAÍDA	3 DIAS	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Celeridade na distribuição											01/06/11	02/06/11	1			
<b>FÓRMULA</b>	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês											02/06/11	03/06/11	1			
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado											03/06/11	06/06/11	1			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual				SENTIDO DE MELHORIA			(mM) MENOR É MELHOR					06/06/11	07/06/11	1		
<b>META</b>	Até 3 dias úteis (Média Anual)				UNIDADE DE MEDIDA			Tempo					07/06/11	08/06/11	1		
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal											08/06/11	09/06/11	1			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>														09/06/11	10/06/11	1
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	10/06/11	13/06/11	1
	Recebidos	1.957	2.086	2.634	1.855	2.632	2.100	2.471	2.167	2.032	2.021	2.012	1.150	2.093	13/06/11	13/06/11	1
	% Distribuídos	94%	97%	96%	95%	97%	96%	94%	95%	96%	97%	97%	97%	96%	14/06/11	15/06/11	1
	Tempo Médio	2,6	3,0	5,5	2,6	2,0	2,0	2,0	3,4	2,4	2,9	3,6	2,0	2,8	15/06/11	16/06/11	1
	<b>2011</b>														16/06/11	17/06/11	1
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	17/06/11	20/06/11	1
	Recebidos	1.694	2.076	2.488	2.306	2.587	2.381							2.255	20/06/11	21/06/11	1
	% Distribuídos	97%	94%	91%	N/A	N/A	N/A							94%	21/06/11	22/06/11	1
	Tempo Médio	3,1	3,3	2,9	2,4	2,0	1,0							2,5	22/06/11	27/06/11	1
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														27/06/11	28/06/11	1	
MÉDIA NO MÊS	1,0											MÉDIA		1,0			
MÉDIA ANUAL	2,5											FERIADOS					
META (Ficar abaixo na média anual)	3,0											23/06/11					
<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>														24/06/11			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A meta está sendo cumprida e mesmo considerando o mês de Fev/11 que apresentou uma variação maior, o resultado foi satisfatório e dentro da previsibilidade do processo de trabalho.																
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A movimentação de funcionários e a redistribuição de tarefas continuarão sendo utilizadas como ações gerenciais para manutenção do resultado e cumprimento da meta estabelecida.																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES										DATA		META				
	DGADM/DEDIS/DINSP										ENTR.	SAÍDA	3 DIAS				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP																
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SECAP)				DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		-						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Celeridade na distribuição										01/06/11	06/06/11	3				
<b>FÓRMULA</b>	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês										02/06/11	08/06/11	4				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado										03/06/11	09/06/11	4				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual				SENTIDO DE MELHORIA		(mM) MENOR É MELHOR				06/06/11	10/06/11	4				
<b>META</b>	Ficar abaixo de 3 dias úteis (Média Anual)				UNIDADE DE MEDIDA		Tempo				07/06/11	10/06/11	3				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal										08/06/11	13/06/11	3				
<b>2010</b>													09/06/11	14/06/11	3		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	10/06/11	15/06/11	3
	Recebidos	2.853	2.668	3.775	2.592	3.588	3.045	3.288	3.578	3.134	3.292	2.933	1.818	3.047	13/06/11	16/06/11	3
	% Distribuídos	75,7%	77,7%	80,3%	77,4%	78,9%	82,7%	78,4%	90,8%	78,6%	87,8%	84,1%	77,7%	80,8%	14/06/11	16/06/11	2
	% Encaminhados	21,3%	19,3%	17,7%	21,6%	20,1%	16,3%	20,6%	8,2%	21,2%	12,1%	15,8%	22,2%	18,0%	15/06/11	17/06/11	2
	% Devolvidos	3,0%	3,0%	2,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	1,1%	16/06/11	17/06/11	2
	Tempo Médio	3,2	4,1	2,9	2,8	2,1	2,2	3,0	3,5	3,0	3,5	4,8	3,6	3,2	17/06/11	20/06/11	2
	<b>2011</b>													18/06/11	20/06/11	2	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	20/06/11	21/06/11	1
	Recebidos	2.970	3.492	3.714	3.706	3.925	3.847							3.609	21/06/11	21/06/11	1
	% Distribuídos	86,3%	88,0%	84,8%	83,1%	87,8%	86,9%							86,4%	21/06/11	22/06/11	1
% Encaminhados	13,7%	12,0%	15,2%	16,9%	12,2%	13,1%							13,6%	22/06/11	27/06/11	1	
% Devolvidos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%							0,0%	27/06/11	28/06/11	1	
Tempo Médio	3,3	3,9	2,9	4,1	3,2	2,3							3,3	28/06/11	29/06/11	1	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													29/06/11	30/06/11	1		
MÉDIA NO MÊS	2,3	<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>															
MÉDIA ANUAL	3,3																
META (Ficar abaixo na média anual)	3,0																
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>													23/06/11				
O resultado do mês de JUN/11 ficou dentro da meta estabelecida, aproximando a média anual da meta. A realocação de funcionários na área durante o semestre corrigiu os desvios e resultou de forma satisfatória no último mês.													24/06/11				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>																	
A movimentação de funcionários e a redistribuição de tarefas continuarão sendo utilizadas como ações gerenciais para manutenção do resultado e cumprimento da meta estabelecida.																	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES		Quadro de horário de entrega do expediente.		META												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI	DATA	HORÁRIO	12:30												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI															
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.6 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida	<b>DESEMPENHO</b>	x	<b>ACOMPANHAMENTO</b>												
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância para o Serviço de Mensageria															
<b>FÓRMULA</b>	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100															
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado															
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Monitoramento diário	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	M/M													
<b>META</b>	Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta													
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal															
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
	Doc.Distribuídos	12.735	12.161	19.070	13.754	17.259	14.457	16.866	16.686	16.456	13.996	14.805	12.190	15.036		
	% da meta	100,0%	100,0%	91,3%	87,5%	100,0%	94,1%	95,5%	90,9%	80,0%	94,7%	94,7%	91,7%	93,4%		
	<b>2011</b>															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
	Doc.Distribuídos	12.844	16.544	15.381	16.208	19.138	18.483							16.433		
	% da meta	85,7%	84,2%	85,0%	84,2%	90,9%	90,0%							86,7%		
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
	Mês atual	90,0%													<b>RESULTADO</b>	90,0%
	Ano atual - Média	86,7%														
	Meta	Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)														
	<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado do mês ficou acima da meta. Em apenas 2 dias o expediente foi entregue após o horário estabelecido														
	<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A manutenção do turno da manhã permanecerá como principal medida para garantir a eficiência e eficácia do processo de trabalho.														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	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.7.16.7 Percentual de documentos pré cadastrados	<b>DESEMPENHO</b>	X										<b>ACOMPANHAMENTO</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>	23% na média anual.	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual de documentos pré cadastrados											
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	RECEB. SEDCO	8.365	7.844	13.801	9.256	11.720	10.165	11.867	11.093	10.968	9.923	10.451	9.000	10.371
	PRÉ-CADASTR.	1.345	1.450	2.785	1.948	2.968	2.097	2.354	2.574	2.343	2.363	2.278	2.416	2.243
	%PRÉ-CADASTR.	16,08%	18,49%	20,18%	21,05%	25,32%	20,63%	19,84%	23,20%	21,36%	23,81%	21,80%	26,84%	21,55%
	<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							10.968
	PRÉ-CADASTR.	1.120	2.338	2.168	2.436	3.137	2.463							2.277
	%PRÉ-CADASTR.	13,52%	20,61%	21,27%	23,34%	23,85%	19,85%							20,41%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
Mês atual	19,85%													
Média Anual	20,41%													
Meta (Média anual)	23%													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A evolução do indicador nos últimos meses demonstrou uma tendência de crescimento resultando, em Maio, no maior índice registrado no ano. Problemas técnicos no sítio do Tribunal de Justiça durante o mês de Janeiro e Junho contribuíram para a redução do índice nestes meses, impactando na meta estabelecida.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A divulgação do folheto explicativo será mantida, assim como o terminal de treinamento, além da conscientização da equipe, por meio de reuniões periódicas. Em virtude dos problemas apresentados pelo sítio do TJ, além da abertura de solicitação para verificação dos erros, reunião será agendada com a DGTEC, responsável pelo site, em busca da solução para a questão.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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.														01/06/11	03/06/11	2																																		
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.8 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida				<b>DESEMPENHO</b>	X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>				-		02/06/11	06/06/11	2																																			
<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														03/06/11	06/06/11	1																																		
<b>FÓRMULA</b>	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100														06/06/11	07/06/11	1																																		
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado														07/06/11	08/06/11	1																																		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal				<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) maior é melhor										08/06/11	09/06/11	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										09/06/11	10/06/11	1																																	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														10/06/11	13/06/11	1																																		
<b>2010</b>																																																			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	27/06/11	28/06/11	1																																		
	DOC.CONFERIDOS	226.033	220.994	308.786	228.531	299.309	266.729	298.221	310.988	284.948	262.277	227.828	167.883	258.544	28/06/11	29/06/11	1																																		
	%DIAS	93,8%	100,0%	100,0%	93,8%	100,0%	94,1%	90,5%	77,3%	70,0%	42,1%	0,0%	8,3%	72,5%	29/06/11	30/06/11	1																																		
<b>2011</b>																																																			
<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL																																						
DOC.CONFERIDOS	239.751	259.312	257.253	265.029	312.248	294.020							271.269																																						
%DIAS	11,8%	66,7%	25,0%	47,4%	72,7%	90,0%							52,3%	<b>RESULTADO</b>	<b>90,0%</b>																																				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																			
<b>MÊS ATUAL</b>																																																			
<b>MÉDIA ANUAL</b>																																																			
<b>META (Média Anual)</b>		65,0%																																																	
<b>FERIADOS</b>																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;">23/06/11</td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td><td style="width: 15%;"></td></tr> <tr><td></td><td>24/06/11</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																		23/06/11																	24/06/11																
	23/06/11																																																		
	24/06/11																																																		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A quantidade de funcionários lotados no PROGER em Dez/10 era de 114. Durante o 1º semestre de 2011, houve saída de 19 e a entrada de 58 funcionários na Divisão, possibilitando a redistribuição eficaz do processo de trabalho, mantendo a priorização no atendimento ao usuário, resultando no mês de JUN/11 o melhor índice do serviço de conferência no semestre, 90%.																																																	
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		O pré-cadastro de petição intercorrente (petição com código de barras) está previsto para ser implementado em JUL/11 e a Guia de Remessa foi priorizada pela CGJ. Ambas ações trarão maior celeridade ao processo de trabalho. A distribuição dos processos de trabalho no PROGER, aliada à abertura de guichês na DIDIC, continuarão sendo as ações para a redução do impacto nos momentos de pico e a continuidade do resultado no serviço de conferência.																																																	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - SEPJU													Quadro de Horário de Entrega do Expediente		META			
																		13:00	
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário																01/06/11	12:30	SIM
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.9 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta estabelecida			<b>DESEMPENHO</b>			X			<b>ACOMPANHAMENTO</b>			-			02/06/11	11:45	SIM	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão para distribuição.																03/06/11	11:20	SIM
<b>FÓRMULA</b>	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100																06/06/11	11:40	SIM
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado																07/06/11	12:15	SIM
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(MM) maior é melhor						08/06/11	12:00	SIM	
<b>META</b>	Entregar até às 13:00h 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						09/06/11	11:45	SIM	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																10/06/11	11:50	SIM
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>															13/06/11	17:00	NÃO	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	14/06/11	11:30	SIM		
	DOC.RECEBIDOS		865	700	1.174	929	1.013	1.008	911	886	1.121	978	938	957	15/06/11	12:50	SIM		
	%DIAS		100,0%	81,8%	93,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	94,7%	100,0%	84,6%	95,4%	16/06/11	11:55	SIM		
	<b>2011</b>															17/06/11	12:30	SIM	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	20/06/11	14:38	NÃO		
	DOC.RECEBIDOS	1.148	924	1.193	1.339	1.133	1.144							1.147	21/06/11	12:00	SIM		
	%DIAS	81,3%	89,5%	89,5%	84,2%	95,5%	90,0%							88,3%	22/06/11	12:10	SIM		
															27/06/11	12:55	SIM		
															28/06/11	12:25	SIM		
														29/06/11	12:25	SIM			
														30/06/11	12:05	SIM			
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																	<b>RESULTADO</b>		90,0%
<b>MÊS ATUAL</b>	90,0%																		
<b>MÉDIA NO ANO ATUAL</b>	88,3%																		
<b>META (No mínimo-Média Anual)</b>	70%																		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O nível de eficácia do processo de trabalho permanece elevado, tanto no mês como na média anual, em apenas dois dias o movimento não foi entregue dentro do horário estabelecido como limite.																		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Nenhuma ação gerencial complementar é necessária, tendo em vista os resultados apresentados. O SEPJU manterá a comunicação permanente com os funcionários do plantão com a finalidade de manutenção da qualidade do serviço.																		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada			
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.1 - Índice Médio Diário 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>	(média de documentos cadastrados no mês - média de documentos não cadastrados no mês) / média de documentos cadastrados 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>	Manter indice acima de 98%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual de documentos preparados	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal			

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													Md no per.
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
	protocolizados	4659	3789	3405	3540	4583	3736	4649	4477	4144	4169	4532	4342	
cadastrados	4619	3774	3371	3527	4573	3730	4641	4467	4062	4165	4527	4334	4149	
%	99,14%	99,60%	99,00%	99,63%	99,78%	99,84%	99,83%	99,78%	98,02%	99,90%	99,89%	99,82%	99,52%	
	2011													Md no per.
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
	protocolizados	3482	3707	3815	3877	4319	4528							
cadastrados	3481	3705	3812	3874	4315	4527							3481	
%	99,97%	99,95%	99,92%	99,92%	99,91%	99,98%							99,94%	

RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO	GRÁFICO DE EVOLUÇÃO
<b>META 2010</b>	<b>98,00%</b>		
<b>MÉDIA 2010</b>	<b>99,52%</b>		
<b>META 2011</b>	<b>98,00%</b>		
<b>JUNHO 2011</b>	<b>99,98%</b>		
<b>MÉDIA 2011</b>	<b>99,94%</b>		

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado alcançado no mês de junho (99,98%), bem como a média do primeiro semestre de 2011 (99,94%) demonstram superação da meta estabelecida e desempenho satisfatório da equipe de trabalho.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Incentivo ao desenvolvimento de atividades de capacitação indicadas nas matrizes de competência, manutenção do treinamento interno e incremento da prática de consulta ao banco do conhecimento organizado no setor.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada														
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.2 - 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 doc. distribuídos aos destinos no mês - total de doc. distribuídos incorretamente) / total de doc. Distribuídos aos destinos no mês )														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			MM						
<b>META</b>	Manter índice acima de 99%					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Percentual de correspondências encaminhadas						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>														
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
	Recebidos	4659	3789	3405	3540	4583	3736	4649	4477	4144	4169	4532	4342	4169	
	Encaminhados	4642	3781	3402	3538	4579	3734	4645	4471	4140	4163	4529	4336	4163	
	%	99,64%	99,79%	99,91%	99,94%	99,91%	99,95%	99,91%	99,87%	99,90%	99,86%	99,93%	99,86%	99,87%	
		<b>2011</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
	Recebidos	3482	3707	3815	3877	4319	4528							3955	
	Encaminhados	3474	3706	3814	3875	4315	4528							3952	
	%	99,77%	99,97%	99,97%	99,95%	99,91%	100,00%							99,93%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>META 2010</b>	99,00%														
<b>MÉDIA 2010</b>	99,87%														
<b>META 2011</b>	99,00%														
<b>JUNHO</b>	100,00%														
<b>MÉDIA 2011</b>	99,93%														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Resultado alcançado no mês de junho (100%), bem como média do primeiro semestre(99,93%) demonstram superação da meta estabelecida e desempenho satisfatório da equipe de trabalho.														
<b>ACÕES GERENCIAIS:</b>	Incentivo ao desenvolvimento de atividades de capacitação indicadas nas matrizes de competência, manutenção do treinamento interno e incremento da prática de consulta ao banco do conhecimento organizado no setor.														



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

## SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

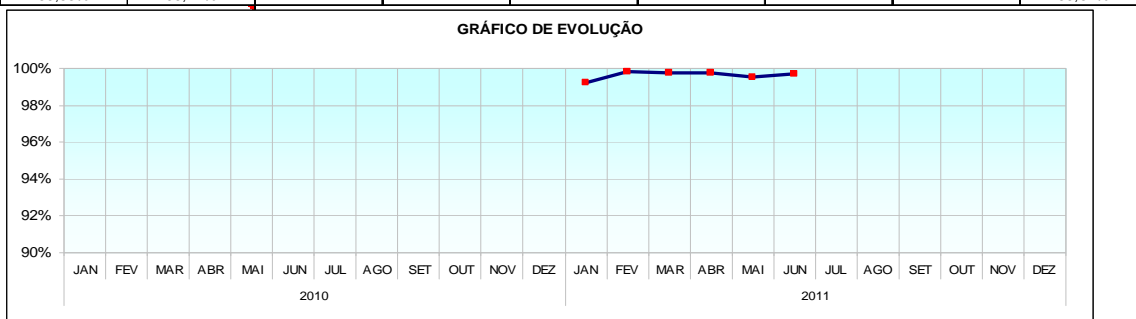
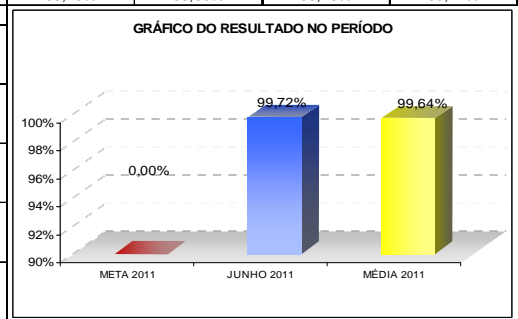
UNIDADE ORGANIZACIONAL

CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Gerir Documentos e Informações												
<b>INDICADOR</b>	ID .7 .10 .3 Percentual de Documentos Arquivados	<b>DESEMPENHO</b>					<b>ACOMPANHAMENTO</b>					X	
<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>	N/A	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>					Percentual de Documentos Arquivados						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010													Md no per.
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
	Recebidos													
Encaminhados														
%														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													Md no per.
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
	Recebidos	4523	7474	5977	6539	56238	5806							
Encaminhados	4488	7294	5831	6386	56158	5703								
%	99,23%	99,83%	99,79%	99,74%	99,53%	99,72%							99,64%	

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	
<b>META 2010</b>	N/A
<b>MÉDIA 2010</b>	0,00%
<b>META 2011</b>	N/A
<b>JUNHO 2011</b>	99,72%
<b>MÉDIA 2011</b>	99,64%



<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A média apresentada encontra-se dentro da normalidade, evidenciando-se que as ações gerenciais vêm atingindo seus objetivos, possibilitando que as tarefas sejam desenvolvidas pela equipe de forma coesa.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Dar continuidade ao processo de capacitação dos servidores em cursos ministrados pela ESAJ e prosseguir com o treinamento e rodízio da equipe nas rotinas administrativas e sistemas operacionais.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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.7.10.4 - 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>	(Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas ) x 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 atingida até dezembro de 2011						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Percentual de correspondências encaminhadas				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Recebidos	3013	2340	2758	2037	3180	2003	2928	2779	2538	2503	1962	1318	
	Encaminhados	3013	2228	2742	2027	3164	1970	2918	2765	2518	2497	1958	1299	
	%	100,00%	95,21%	99,42%	99,51%	99,50%	98,35%	99,66%	99,50%	99,21%	99,76%	99,80%	98,56%	99,04%
	<b>2011</b>													
		<b>1º TRIMESTRE</b>			<b>2º TRIMESTRE</b>			<b>3º TRIMESTRE</b>			<b>4º TRIMESTRE</b>			Md no per.
	Recebidos	5596			5212									
	Encaminhados	5453			5109									
	%	97,44%			98,02%									97,73%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>META 2010</b>	98,00%													
<b>MÉDIA 2010</b>	99,04%													
<b>META 2011</b>	98,50%													
<b>2º TRIM 2011</b>	98,02%													
<b>MÉDIA 2011</b>	97,73%													
<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>Não foi alcançado um índice melhor em decorrência da mudança de horário final para recebimento de expediente pela mensageria do Tribunal de Justiça, que passou a ser 16h. Assim, os documentos recebidos pelo SEARQ após este horário seguiram no dia seguinte.</p>													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Dar continuidade ao processo de capacitação dos servidores em cursos ministrados pela ESAJ; prosseguir com o treinamento e rodízio da equipe nas rotinas administrativas e sistemas operacionais e passar a incluir no dia seguinte, os documentos recebidos após o horário das 15h, possibilitando, assim, o atingimento, até o fim do período, da meta estabelecida.</p>													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEIAC														
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.5 - Tempo de Atendimento do SEIAC às solicitações de FAC	<b>DESEMPENHO</b>					X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs													
<b>FÓRMULA</b>	$\sum$ 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							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM				
<b>META</b>	6,0							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dias				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Of. Consultados	1441	1708	2338	1472	2512	1765	1837	2245	1346	1940	1128	1062	1732,83
	FAC emitidas	783	584	728	636	741	674	596	569	382	709	583	270	604,58
	Tempo (dias)	24,30	7,20	8,30	8,50	5,84	5,96	6,36	1,54	4,40	8,80	8,60	5,77	7,96
	<b>2011</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	Of. Consultados	1040	1821	1556	1422	2182	2135							1692,67
	FAC emitidas	223	457	415	422	639	533							448,17
	Tempo (dias)	3,57	4,67	2,69	4,49	3,59	4,12							3,86
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>META 2010</b>	8,00													
<b>MÉDIA 2010</b>	7,96													
<b>META 2011</b>	6,00													
<b>JUNHO 2011</b>	4,12													
<b>MÉDIA 2011</b>	3,86													
<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Apesar do incremento de serviço ocasionado pela demanda relativa a outros convênios operacionalizados pelo SEIAC, o tempo de atendimento às solicitações de FAC oscilou entre 03 e 04 dias, permanecendo dentro da meta durante todo o primeiro semestre de 2011. Atribuímos o resultado às iniciativas tomadas para estimular a utilização do Sistema Estadual de Identificação pelas serventias criminais, além da expansão gradual do sistema FAC-WEB.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Rever a meta estipulada para o período, tendo em vista que o índice permaneceu significativamente abaixo do patamar estipulado em todas as apurações do 1º semestre; Dar continuidade ao programa de treinamento da equipe; Prosseguir com a inclusão gradual de novas serventias no projeto piloto do sistema FAC-WEB. Já no mês de julho está prevista a inclusão da 1ª Vara Criminal de Barra Mansa, do JVDJM e Especial Criminal de B. Roxo e da Vara de Execuções Penais; Promover as medidas cabíveis ao Serviço para a implementação oficial do FAC WEB em todas as comarcas do Estado.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	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.7.10.6 - Tempo Médio Atribuído ao Serviço de Certidões para Finalizar o Atendimento à Solicitação de Busca de Certidão de RCPN.	<b>DESEMPENHO</b>	X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>								
<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>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM										
<b>META</b>	08 dias para ser atingida no período de 2011	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010												
	5	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	17	12	9	8	5	7	8	6	8	9	10	12	9
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2011												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	14	11	10	8	5	7							9
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>META 2010</b>	8												
<b>MÉDIA 2010</b>	9												
<b>META 2011</b>	8												
<b>JUNHO 2011</b>	7												
<b>MÉDIA 2011</b>	9												
<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>	Verifica-se que o índice do mês de Junho sofreu elevação do tempo médio de processamento, por motivo de férias de pessoal e a deficiência do quadro de lotação.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Solicitar à Administração Superior adequação do quadro de lotação à realidade de processos recebidos atualmente.												



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SE CER																			
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Atender Solicitação de Busca de Certidões Cíveis e de Antecedentes Criminais																			
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.7 - Tempo Médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar o atendimento à solicitação de busca de certidão criminal, cível, de inventário, de falência e de execução fiscal.	<b>DESEMPENHO</b>			X			<b>ACOMPANHAMENTO</b>												
<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>SENTIDO DE MELHORIA</b>			mM															
<b>META</b>	06 dias para ser atingida no período de 2011	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Dias															
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</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>Md no per.</b>							
	17	8	5	6	7	5	4	4	5	6	5	10	7							
	<b>2011</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>Md no per.</b>								
15	7	9	9	12	10							10								
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="margin-top: 10px;"> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>META 2011</td><td>6,00</td></tr> <tr><td>JUNHO 2011</td><td>10,00</td></tr> <tr><td>MÉDIA 2011</td><td>10,33</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>											Item	Valor	META 2011	6,00	JUNHO 2011	10,00	MÉDIA 2011	10,33
Item	Valor																			
META 2011	6,00																			
JUNHO 2011	10,00																			
MÉDIA 2011	10,33																			
<b>META 2010</b>	6																			
<b>MÉDIA 2010</b>	7																			
<b>META 2011</b>	6																			
<b>JUNHO 2011</b>	10																			
<b>MÉDIA 2011</b>	10																			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A demanda de processos neste mês aumentou 76,92% em relação ao mês anterior. Apesar do provimento CGJ nº 34/2011 ter sido editado em 27/06/11, já resultou crescimento da demanda em 20%, uma vez que o referido ato direcionou as solicitações de buscas ori																			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Monitorar o crescimento da demanda de processos e realizar nova ação de mutirão interno, caso necessário.																			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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.7.09.1 Tempo médio do processamento em matéria de designações de serventias extrajudiciais na Divisão de Pessoal.	<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 Saidas										
<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>	15 dias.	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			dias						
<b>PERIODICIDADE</b>	trimestral										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>ANO</b>	<b>2010</b>					<b>2011</b>				
	<b>TRIM.</b>	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA
	<b>DIAS</b>	46,0	30,0	22,0	5,0	25,8	5,8	6,2			6,0
	<b>QUANTIDADE</b>	397	315	390	390	373	413	543			478
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	25,8										
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	6,0										
<b>META</b>	15										
		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>				<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2011</b>					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado obtido indica que no 2º trimestre de 2011, houve o ingresso de 543 autos monitorados no presente indicador, onde a média de tempo de processamento foi 6,22 dias, abaixo da média estabelecida no final do ano de 2010, média esta de 15 dias; e com percentual de arquivamento de 87,10%, resultado bem mais satisfatório que o da última medição que foi de 67,87%. Cabe destacar que os gestores consideraram este resultado satisfatório, especialmente no que tange ao percentual de arquivamento.										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem para o próximo trimestre a manutenção da meta, bem como a reformulação da presente medição, para que passe a constar como tempo de processamento somente a quantidade de dias úteis.										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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.7.09.2 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>	15 dias.	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			dias						
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>ANO</b>	<b>2010</b>					<b>2011</b>				
	<b>TRIM.</b>	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	<b>MÉDIA</b>	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	<b>MÉDIA</b>
	<b>DIAS</b>	10,6	9,3	8,1	8,0	9,0	9,1	6,6			7,8
	<b>QUANTIDADE</b>	193	151,0	186	399	232	479	325			402
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	9,0	<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 - 2011</b></p> </div> </div>									
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	7,8										
<b>META</b>	15										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado obtido indica que no 2º trimestre de 2011, houve o ingresso de 325 autos a serem monitorados por este indicador, com 99,38% de arquivamento e com uma média de tempo de processamento de 6,55 dias, ou seja, dentro da média previamente estabelecida. Pode ser observado que o segundo trimestre possui uma quantidade menor de requerimentos em relação ao primeiro trimestre, pois menos servidores gozam férias nos meses de abril, maio e junho. Desta forma, foi facilitada a adequação a meta.										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem para o 3º trimestre de 2011, dar continuidade a capacitação e aprimoramento dos servidores deste Serviço com a capacitação destas rotinas e mantendo o tempo médio de processamento dentro da média estabelecida.										





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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.7.09.3:Tempo médio do processamento de designação e dispensas de secretários de juízes.	<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>	15 dias.	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			dias						
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>ANO</b>	<b>2010</b>					<b>2011</b>				
	<b>TRIM.</b>	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	MÉDIA
	<b>DIAS</b>	50,5	26,1	18,0	11,0	26,4	10,3	10,5			10,4
	<b>QUANTIDADE</b>	35	23	16	30	26	11	19			15
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	26,4										
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	10,4										
<b>META</b>	15										
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>ANTERIOR</b>    <b>1 ATUAL</b>    <b>META</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2011</b></p> </div> </div>										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado obtido indica que no 2º trimestre de 2011, houve o ingresso de 19 autos a serem monitorados por este indicador, com 100% de arquivamento e com uma média de tempo de processamento de 10,48 dias, média condizente com a meta estabelecida no final de 2010. Cabe ressaltar o grande avanço no percentual de arquivamento, que migrou de 45% para 100%. Os gestores consideraram este resultado satisfatório, inclusive pelo fato de neste período o Serviço, uma servidora permanecer afastada por licença gestante.										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão de Pessoal pretendem para o próximo trimestre manter as medidas adotadas no 2º trimestre, permanecendo na meta estabelecida no final do ano de 2010.										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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>	Gerenciar emissões de Certidões para Fins de Licitação Pública														
<b>INDICADOR</b>	ID.7.11.1 Tempo médio de preparo de certidão.	<b>DESEMPENHO</b>					X				<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo de entrega das certidões para fins de licitação pública ao usuário.														
<b>FÓRMULA</b>	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Acumulado														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Certidões - CGJ	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>					(mM) Menor é melhor								
<b>META</b>	Manter o tempo de processamento abaixo dos 04 dias	<b>Unidade de Medida</b>					Dias								
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>ANO</b>	<b>2010</b>													
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>MÉDIA</b>	
	<b>DIAS</b>	4,22	3,84	2,94	6,84	3,51	3,07	4,22	2,60	2,76	3,10	3,30	3,40	3,65	
	<b>QUANTIDADE</b>	903	474	854	630	845	758	906	900	810	770	670	706	768,83	
	<b>ANO</b>	<b>2011</b>													
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>MÉDIA</b>	
	<b>DIAS</b>	3,89	3,98	3,22	3,46	4,35	4,19							3,84	
	<b>QUANTIDADE</b>	1001	867	911	762	1047	910							916	
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
	<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	3,65													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	3,84														
<b>META</b>	4,00														
		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>					<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - 2011</b>								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>O resultado indica o ingresso no mês de junho deste ano de 910 requerimentos de certidão. Ressalta-se que esta quantidade está dentro da média de solicitações do presente ano. No mês de junho, uma servidora encontrava-se de férias, o que também impactou na medição. O tempo médio de processamento foi de 4,19 dias. Apesar de infindamente acima da meta, o resultado foi considerado plenamente satisfatório, tendo em vista a grande demanda que está ocorrendo nos últimos meses.</p>														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Os gestores da Divisão estão desenvolvendo o projeto de certidão eletrônica, que alterará significativamente o presente processo de trabalho, minimizando a quantidade de servidores envolvidos e o tempo médio para o processamento. Este projeto está em fase de testes pela DGTEC e deverá ser implementado nos próximos meses.</p>														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA DE INDICADORES														
CGJ/DIAT/SEPSI															
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares														
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.7.12.1 Coeficiente de Variação da Taxa Média de Demanda-SEPSI</b>								<b>DESEMPENHO</b>		<b>X</b>		<b>MONITORAMENTO</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>		mM		
<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>		Percentual		
<b>PERIODICIDADE</b>	<b>Semestral</b>														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Período</b>	<b>2010</b>				<b>1º SEMESTRE 2011</b>				<b>2011</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>	30,0	74,0	117,0	63,0	1,6	2,0	3,0	1,7						
	<b>Tx.Demanda*</b>	90,0	159,0	181,0	135,0	10,7	20,0	18,0	61,0						
<b>Coef.Var.da Tx.Média de Demanda</b>	33,3%	46,5%	64,6%	46,7%	15,0%	10,0%	16,7%	2,8%							

Equipe	Coeficiente (%)
ETIC	33,3%
VIJI	46,5%
VDOM	64,6%
CPMA	46,7%

Equipe	Coeficiente (%)
ETIC	15,0%
VIJI	10,0%
VDOM	16,7%
CPMA	2,8%

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O ano de 2010 marcou o início do uso da planilha eletrônica de estatística e dos seus novos procedimentos. Falta de pontualidade no seu envio e erros de preenchimento ocorreram com alguma frequência inicialmente, afetando a fidedignidade dos dados. Nota-se que no primeiro semestre de 2011, 5 ETICs (das 20 existentes) concentraram as maiores médias de processos recebidos, todas fora da cidade do Rio de Janeiro. Deve ser mencionado que nas CPMAs, dos 33 psicólogos apenas 12 (36%) são psicólogos do quadro. Na Violência Doméstica, essa situação é ainda mais expressiva: dos 20 psicólogos, apenas 3 são do quadro (15%), sendo os demais cedidos de prefeituras. Quanto às VIJIs, a implementação do Plano Mater reduziu em aumento do trabalho de suas equipes, particularmente onde o número de acolhidos é grande. Isso afeta também às ETICs, uma vez que cerca de 80% delas também tem competência para área da infância.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A nova planilha eletrônica que começou a ser testada em julho melhorará a fidedignidade dos dados, sua visualização e a prontidão na disponibilidade dos dados. A RAD-DGADM-018 recém revisada colaborará para a transparência dos processos de trabalho de todas as equipes. Há que se notar equipes distantes da capital apresentam desequilíbrio entre número de profissionais/demanda de trabalho/amplitude de território difícil de ser corrigida sem aumento de psicólogos, particularmente no que se refere às ETICs. Nesse sentido, essas equipes foram orientadas a propor aos respectivos juízes o uso mais sistemático do cadastro de peritos da DIPEJ ou buscar convênios, conforme a RAD-DGLOG-013 e o Ato Executivo 4065/09.

\*Taxa Média de Demanda = N°Processos/N° de Profissionais



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

	PLANILHA DE INDICADORES										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DIAT/SEPSI										
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares										
<b>INDICADOR</b>	ID.7.12.2 Taxa de Produtividade-SEPSI						<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>	Acumulado										
<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>	Semestral										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Período</b>	2010			1º SEMESTRE 2011			2011			
	<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>	6920	7276	2219	3795	4139	801				
	<b>Proc.Conc.</b>	5916	6182	2118	2450	3055	700				
	<b>Tx.Produt.</b>	85,5%	85,0%	95,4%	64,6%	73,8%	87,4%				

**2010**

Equipe	Produtividade (%)
ETIC	85,5%
VIJI EQUIPES	85,0%
VDOM	95,4%

**1º SEM/2011**

Equipe	Produtividade (%)
ETIC	64,6%
VIJI EQUIPES	73,8%
VDOM	87,4%

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Das 6 ETICs com maior taxa de produtividade, nota-se que 4 apresentam uma boa relação entre número de processos/demanda de trabalho/território. As ETICs com menor taxa de produtividade aparentemente apresentaram muitos erros no uso da planilha eletrônica, o que dificulta a análise acurada dos dados. Das VIJIs com melhor taxa de produtividade, pode-se reiterar o mesmo argumento apresentado para as ETICs. Há que se acrescentar, contudo, que o fato de haver nos respectivos territórios menor número de crianças e adolescentes acolhidos também é um fator importante. Isso é particularmente visível quando se analisa as três VIJIs com menor taxa de produtividade: duas delas apresentam territórios extensos e os maiores números de crianças e adolescentes acolhidos, o que redundará em altíssima demanda de trabalho por época das audiências concentradas, previstas no Plano Mater. Quanto à VDOM apenas uma equipe teve taxa de produtividade significativamente diferente das demais. Nesse caso, nota-se que erros no uso da planilha afetaram a fidedignidade dos dados.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A partir do segundo semestre haverá encontros mais sistemáticos com representantes das equipes para apresentação da análise dos dados e orientação no uso da estatística. Ao mesmo tempo, equipes foram orientadas a propor aos respectivos juízes o uso mais sistemático do cadastro de peritos da DIPEJ ou buscar convênios, conforme a RAD-DGLOG-013 e o Ato Executivo 4065/09. O curso 'diálogos interdisciplinares', já em andamento, tem servido para identificar boas práticas e para sua divulgação. Outros cursos em fase de elaboração pela Diati servirão para aprimorar habilidades e competências para o desempenho das funções. A disponibilidade de viaturas para as ETICs possivelmente redundará em aumento da produtividade, desde que, de fato, seu uso seja incorporado às rotinas das equipes.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		PLANILHA DE INDICADORES											
UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ/DIAT/SEASO											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares												
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.7.12.3 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>	(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%									<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual	
<b>PERIODICIDADE</b>	<b>Semestral</b>												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>Período</b>	<b>2010</b>				<b>1º SEMESTRE 2011</b>				<b>2011</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>	2,3	5,0	9,0	108,0	32,5	3,1	16,3	58,1				
	<b>Tx.Demanda</b>	154,2	218,4	209,0	281,3	323,7	91,6	151,2	448,6				
	<b>Coef.Var.</b>	1,5%	2,3%	4,3%	38,4%	10,0%	3,4%	10,8%	13,0%				

Equipe	Coef. Var.
ETIC	1,5%
VIJI	2,3%
VDOM	4,3%
CPMA	38,4%

Equipe	Coef. Var.
ETIC	10,0%
VIJI	3,4%
VDOM	10,8%
CPMA	13,0%

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Verifica-se que há maior variação nas CPMA's. Isto ocorre, em razão da grande demanda processual, carência de funcionários, bem como licenças médicas e readaptações com redução da carga de trabalho, em cinco delas, em um total de 14 CPMA's analisadas. A mesma avaliação vale para a Violência doméstica. Nesta matéria, temos, no corrente ano, sete Juizados instalados, todavia, recebemos dados estatísticos de quatro juizados da Violência Doméstica. A maior demanda processual se dá no I JVDFCM da capital, bem como da Comarca de Duque de Caxias. Nesta última tivemos poucos dados enviados no ano de 2010, eis que as vagas eram ocupadas por profissionais da Prefeitura daquela cidade, que não preenchiam corretamente os dados na planilha. Na ETIC observa-se que houve uma variação no ano de 2011, período em que se vislumbra um desequilíbrio da taxa de demanda nas ETIC's. Em pelo menos cinco delas a demanda processual aumentou consideravelmente e, por outro lado, ocorreu diminuição do número de profissionais, em consequência de aposentadorias e licenças médicas prolongadas.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Nas CPMA's onde há grande demanda processual e carência de funcionários foram realizadas algumas remoções para minimizar a demanda processual, a qual é medida pela relação: processos recebidos/número de profissionais atuantes. No JVDPCM foi lotada uma assistente social do quadro do TJ, a fim de obter dados mais fidedígnos. Para algumas 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 é particularmente importante, tendo em vista que as primeiras concursadas começam alcançar direito à aposentadoria.

\*Taxa Média de Demanda = N°Processos/N° de Profissionais



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA DE INDICADORES																									
CGJ/DIATI/SEASO																										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares																									
<b>INDICADOR</b>	<b>ID.7.12.4 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>	2010			1º SEMESTRE 2011			2011																		
	<b>Equipe</b>	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM	ETIC	VIJI	VDOM																
	<b>Proc.Rec.</b>	20261,0	17551,0	3118,0	10036,0	7155,0	1789,0																			
	<b>Proc.Conc.</b>	18272,0	14911,0	2726,0	7568,0	5865,0	1085,0																			
	<b>Tx.Produt.</b>	90,2%	85,0%	87,4%	75,4%	82,0%	60,6%																			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>2010</b></p> <table border="1"> <caption>Produtividade 2010</caption> <tr><th>Equipe</th><th>Produtividade (%)</th></tr> <tr><td>ETIC</td><td>90,2%</td></tr> <tr><td>VIJI EQUIPES</td><td>85,0%</td></tr> <tr><td>VDOM</td><td>87,4%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>1º SEM/2011</b></p> <table border="1"> <caption>Produtividade 1º SEM/2011</caption> <tr><th>Equipe</th><th>Produtividade (%)</th></tr> <tr><td>ETIC</td><td>75,4%</td></tr> <tr><td>VIJI EQUIPES</td><td>82,0%</td></tr> <tr><td>VDOM</td><td>60,6%</td></tr> </table> </div> </div>											Equipe	Produtividade (%)	ETIC	90,2%	VIJI EQUIPES	85,0%	VDOM	87,4%	Equipe	Produtividade (%)	ETIC	75,4%	VIJI EQUIPES	82,0%	VDOM	60,6%
Equipe	Produtividade (%)																									
ETIC	90,2%																									
VIJI EQUIPES	85,0%																									
VDOM	87,4%																									
Equipe	Produtividade (%)																									
ETIC	75,4%																									
VIJI EQUIPES	82,0%																									
VDOM	60,6%																									
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O aumento da produtividade em todas as equipes, no corrente ano, superou a taxa de produtividade do ano passado. Em que pesem as dificuldades mencionadas na taxa da demanda, as equipes estão empenhadas em dar vazão aos processos acumulados, de meses anteriores, em razão da carência de servidores na especialidade de assistente social, aumento da demanda e frentes de trabalho que, muitas vezes, ficam descobertas ou são atendidas precariamente. Tal situação acarreta adocimento em muitos profissionais.																									
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	o Serviço de Apoio aos Assistentes Sociais tem realizado reuniões, bem como grupos de trabalho, por área de atuação, a fim de discutir a prática do Serviço Social e estratégias ao enfrentamento das dificuldades administrativas das equipes. As equipes demonstram preocupação com a situação apresentada, mas também são criativas na busca por soluções, como a revisão de procedimentos técnicos, que objetivam um melhor aproveitamento do tempo e dos recursos disponíveis.																									



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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>	ID.7.17.1 Tempo médio de processamento no mês							<b>DESEMPENHO</b>	X		<b>MONITORAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o volume e o tempo médio do processamento														
<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>	Relatórios do SEPAC - Serviço de Processamento e Análise de Custas										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM			
<b>META</b>	Ficar abaixo de 5 dias no mês.										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.	
		6,4	3,3	4,8	11,8	4,6	5,1	6,5	3,6	2,9	4,4	1,8	3,5	4,9	
	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	Result. no Per.	
		14,5	10,0	18,1	7,9	11,7	13,6							12,6	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>PERÍODO ANTERIOR (Média Anual)</b>	4,9														
<b>PERÍODO ATUAL</b>	13,6														
<b>META</b>	5														
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO - 2011</b></p> </div> </div>															
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A necessidade de alocar recursos ao atendimento ao público contribuiu para elevação do tempo médio de processamento.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Novos procedimentos estão sendo implementados para redução do tempo dos processos de trabalho da Divisão.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GABINETE	5	5	4	0	0	0	5	2	2	10	7	6
Departamento de Distribuição (DEDIS)	168	166	150	0	11	5	17	17	63	185	194	218
Departamento de Suporte Operacional (DESOP)	42	35	36	1	0	0	13	12	11	55	47	47
Divisão de Pessoal (DIPES)	32	27	27	1	0	0	1	1	1	34	28	28
Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI)	12	12	12	0	0	0	0	0	0	12	12	12
Divisão de Custas (DICIN)	18	15	14	0	0	0	2	2	3	20	17	17
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>260</b>	<b>243</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>80</b>	<b>316</b>	<b>305</b>	<b>328</b>





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

Fonte: Relatório de frequência WEB e Relatórios de Indicadores.

**DEDIS:** A tabela demonstra o aumento no preenchimento dos quadros da equipe do DEDIS. Deve ser destacado, todavia, que o aumento observado se deve ao ingresso de 45 terceirizados na equipe. O número total de servidores, no entanto, terá o seu efetivo reduzido em 30 funcionários, que estão aguardando a requisição para servirem a projetos da CGJ.

A saída prevista de 30 funcionários fará com que o PROGER retorne ao patamar de 2009.

Complementando a informação contida no RIGER Anual/2010 da DGADM, existe uma carência de aproximadamente 20 funcionários no DEDIS.

**DESOP:** O quantitativo de pessoas não está adequado aos serviços desempenhados nas unidades do DESOP uma vez que houve o incremento de demanda e de novas atribuições. Neste sentido, justifica-se a necessidade de reposição de pessoal, em decorrência da ampliação do número de convênios operacionalizados neste Departamento e da absorção da Secretaria da Comissão Judiciária para Erradicação do Sub-registro de Nascimento.

Cabe ressaltar que há, no momento, um servidor com pedido de aposentadoria e outro em licença especial com previsão para pedir aposentadoria.

**DIPES:** A tabela demonstra que em relação ao ano de 2010, houve a manutenção na quantidade de servidores e de terceirizado. Em maio deste ano, a DIPES recebeu o apoio de um funcionário do Projeto Justiça pelos Jovens, para as atividades de apoio, como por exemplo, as de entrega de documentos e autos.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2009 até a presente data, a quantidade de funcionários variou de 34 para 28, que representa uma diminuição de 18%.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

**DICIN:** - Embora a tabela acima demonstre aumento no preenchimento dos quadros da equipe **DICIN**, com relação ao período de 2010, deve ser destacado, que o aumento observado se deve em razão da entrada de um terceirizado, ressaltando-se que esta UO passou recentemente por um processo de substituição do pessoal mais experiente por servidores novos, que necessitaram passar por treinamentos, além de ter 02 (duas) funcionárias afastadas em razão da maternidade, o que interfere significativamente no quantitativo e no qualitativo da equipe. Desta forma, pode se atestar que o número total de servidores, não é suficiente para a demanda existente.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2009 até a presente data, a quantidade de funcionários variou de 18 para 14 (o que representa uma diminuição de 23%), enquanto o tempo médio do processamento cresceu 136% (cento e trinta e seis por cento).

**DGADM:** Considerando a entrada de 45 terceirizados no PROGER e o aumento no quantitativo total da DGADM de 2010 a 2011, de 23 colaboradores, observa-se uma redução de no mínimo 22 colaboradores no quadro de pessoal da Diretoria, quadro que deverá ficar mais crítico com a saída de 30 funcionários do PROGER. Conforme explicitado pelas unidades que compõem a DGADM, houve aumento no volume do movimento e redução da equipe.



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

**- Capacitação**

<b>Equipe – GABINETE DGADM</b>							
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	Noções Básicas da Norma ISO - SIGA	12	1	12	58	87,9%
		Interpretação da Norma ISO	18	2	36		
		Comunicação Estratégica no Trabalho	10	1	10		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	4	2	8	8	12,1%
5	Técnico- Administrativa	-	-	-	-	-	-
6	Outros	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>66</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>				<b>6</b>			
<b>Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade</b>				<b>11 horas/servidor</b>			

<b>Equipe – DEDIS</b>							
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	Outlook 2003	12	2	24	24	2%
2	Direito e Legislação	Controle de Constitucionalidade das Leis	20	1	20	506	38%
		Direito Administrativo I - Administração Pública	18	1	18		
		Direito Administrativo II - Agentes Públicos	20	4	80		
		Direito Administrativo III - Função Administrativa	20	1	20		
		Direito Administrativo V - Serviço Público	18	2	36		
		Direito Administrativo VI - Intervenção do Estado na Propriedade Privada	18	3	54		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

		Direito Administrativo VIII - Responsabilidade Civil do Estado	18	2	36		
		Direito Civil - Contratos em Espécie	20	1	20		
		Direito Processual Civil II - Processo de Conhecimento	20	1	20		
		Direito Processual Civil III - Recursos	20	1	20		
		Direitos Reais I - Da Posse da Propriedade	20	1	20		
		Direito Processual Penal – Módulo I	20	1	20		
		Direito Processual Penal – Módulo II	20	1	20		
		Normas Constitucionais e Poder Constituinte	20	3	60		
		Processo Cautelar	12	1	12		
		Regime Jurídico dos Servidores Civis do Estado do RJ	20	2	40		
		Tribunal do Júri	10	1	10		
3	Gestão e Qualidade	Auditoria de Gestão da Qualidade	30	3	90	597	44%
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	5	75		
		Interpretação ISO	18	3	54		
		Motivação de Equipe	15	2	30		
		Noções ISO	12	10	120		
		SIGA	4	57	228		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	3	6	18	78	6%
		Procedimentos do Serviço de Distribuição	20	3	60		
5	Técnico- Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	3	36	126	9%
		Colocação Pronominal	12	1	12		
		Leitura, Compreensão e Elaboração de Textos	20	2	40		
		Português na Linguagem Jurídica	20	1	20		
		Termos da Oração e Pontuação	18	1	18		
7,36	Outros	Evento Comemorativo	2	3	6	12	1%
		Momento Cultural	2	1	2		
		Temas em Destaque	2	2	4		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>1343</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>					<b>213</b>		
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade						<b>6,3 horas/servidor</b>	



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

**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 (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	EXCEL I	16	04	64	106	18%
		OUTLOOK 2003	12	1	12		
		POWER POINT	14	1	14		
		PRODUZINDO DOCUMENTOS NO WORD	16	1	16		
2	Direito e Legislação	DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	5	1	5	46	8%
		PRINCÍPIOS DO DIREITO TRIBUTÁRIO	5	1	5		
		PROCESSO CAUTELAR	12	1	12		
		REGIME JURÍDICO DOS SERVIDORES CIVIS DO ESTADO DO RJ	20	1	20		
		TEMAS EM DESTAQUE	2	2	4		
3	Gestão e Qualidade	ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS DE TRABALHO	15	1	15	339	56%
		BALANCED SCORECARD	12	1	12		
		EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO	5	1	5		
		GESTÃO DE PESSOAS: TRABALHANDO EM EQUIPE	20	1	20		
		GESTÃO DE REGISTROS E ARQUIVOS CORRENTES	15	4	60		
		INTERPRETAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2008	18	2	36		
		LIDERANÇA NO TRABALHO E GESTÃO DE MUDANÇAS	20	1	20		
		NOÇÕES BÁSICAS DA NORMA ISSO 9001:2008	12	9	108		
		PARTICIPAÇÃO DE AUDITORES EM TREINAMENTO DE AUDITORIAS DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	9	3	27		
		SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	4	9	36		
4	Procedimentos e Rotinas	IMPLEMENTAÇÃO DE RAD	3	20	60	60	10%
5	Técnico- Administrativa	A REFORMA ORTOGRÁFICA	12	1	12	44	7%
		CRASE	12	1	12		
		LEITURA, COMPREENSÃO E ELABORAÇÃO DE TEXTOS	20	1	20		
6	Outros	MEIO AMBIENTE E RECURSOS SUSTENTÁVEIS	5	1	5	7	1%
		VISITA MEDIADA HISTÓRICO-EDUC AO ANTIGO PALÁCIO DA JUSTIÇA	1	2	2		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>		<b>602</b>
<b>Total de funcionários da UO</b>		<b>36 servidores + 11 terceirizados = 47</b>
Média de horas em capacitação por funcionário = Total de horas em curso / total de funcionários da UO		<b>12,8 horas/funcionários</b>

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	Outlook 2003	12	2	24	138h	27%
		Excel I	16	3	48		
		Fundamentos da Informática	20	1	20		
		Produzindo Documentos no Word	16	2	32		
		BROFFICE Writer	14	1	14		
2	Direito e Legislação	Direito Administrativo II – Agentes Públicos	20	1	20	55h	11%
		Direitos Básicos do Consumidor	5	6	30		
		Meio Ambiente e Recursos Sustentáveis	5	1	5		
3	Gestão e Qualidade	SIGA	4	8	32	116h	23%
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	2	30		
		Administração do Tempo	9	1	9		
		Motivação Organizacional	6	1	6		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	2	24		
Como realizar suas metas utilizando recursos neurolinguísticos	6	3	18				
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	3	14	42	42h	8%
5	Técnico-Administrativa	Técnicas de Redação e Redação Oficial	20	1	20	145h	29%
		Crase	12	1	12		
		Orações: O Período e sua Construção	18	1	18		
		Termos da Oração e Pontuação	18	1	18		
		Reforma Ortográfica	12	5	60		
		Comunicação Escrita	5	1	5		
		Colocação Pronominal	12	1	12		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

6	Outros	Cine Ambiental	3	1	3	7h	1%
		Por Dentro do Palácio	1	2	2		
		Temas em Destaque- Estágio Probatório	2	1	2		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>503</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>18,0 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	Excell I	16	1	16	36	15%
		Fundamentos da Informática	20	1	20		
2	Direito e Legislação	Meio ambiente e recursos sustentáveis	5	1	5	5	2%
3	Gestão e Qualidade	5S	6	1	6	152	62%
		Noções Básicas da Norma ISO	12	2	24		
		SIGA	4	3	12		
		Relações Humanas	5	1	5		
4	Procedimentos e Rotinas Técnico- Administrativa	Gestão de registros e arquivos correntes	15	7	105	14	6%
		Implementação de RAD	2	7	14		
5	Outros	Leitura dinâmica	15	1	15	15	6%
6		Momento cultural/ temas em destaque	2	5	10	24	10%
	Visitas mediadas histórico- educativas ao antigo palácio da justiça	1	2	2			
	Evento comemorativo	4	3	12			
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>246</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>						<b>12</b>	
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade						<b>20,5 horas/servidor</b>	



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

Equipe – DICIN							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	-	-	-	-	-	-
2	Direito e Legislação	Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro	20	1	20	20	20,2%
3	Gestão e Qualidade	Criatividade e Inovação	6	1	6	20	20,2%
		Temas em Destaque	4	2	8		
		Motivação de Equipe	6	1	6		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	3	1	3	3	3,1%
5	Técnico- Administrativa	A Reforma Ortográfica	12	1	42	42	42,4%
		Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1			
		Crase	12	1			
6	Outros	Evento comemorativo	14	1	14	14	14,1%
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>99</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>				<b>17</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				<b>5,8 horas/servidor</b>			





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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 – <b>DCP</b>	DEDIS-DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema <b>PROGER</b>	DEDIS	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Protocolo Administrativo <b>PROT</b>	DEDIS-DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando a conclusão das fases de implementação do E-PROT
	GABDGADM-DIPES-DIATI-DICIN	Atende às necessidades	NÃO
Sistema Histórico de Serventia – <b>SHS</b>	DEDIS-DESOP-DIPES-DIATI	Atende as necessidades	NÃO
Sistema de Controle de Malote - <b>SISCOMA</b>	DEDIS	Atende as necessidades	NÃO
	DESOP	Atende parcialmente as necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema de Pré-Cadastro de Petição Inicial - <b>WEB</b>	DEDIS e Público Externo	Têm apresentado inconsistência com frequência	SIM – Aguardando o atendimento aos SICS e e-mail.
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-DIATI-DICIN	Atende às necessidades	Não
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Foi solicitado pela DIPES alteração de nomenclatura de designações e quadro dos celetistas (códigos 74, Quadro 9), para que passe a constar Resp.Aus.Tit./Delegatário/RE



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
<b>GPES</b>	GABDGADM-DESOP	Atende às necessidades	Não
	DIPES	Atende parcialmente às necessidades	Está ocorrendo demora na migração das informações para este sistema e o relatório de Licença Prêmio não está elencando todos os dados necessários para o processamento, fato este já comunicado a DGTEC.
Sistema Penitenciário - <b>SIPEN</b>	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema Estadual de Identificação – <b>SEI (FAC On-line)</b>	DESOP	Não atende às necessidades	Sim – Foram promovidas as alterações no Sistema da Secretaria de Segurança - SESEG e estão sendo testadas em projeto piloto
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 as necessidades	Não
Sistema <b>DATAVIX</b>	DIPES	Atende parcialmente	As formas de consulta precisam ser otimizadas
Sistema Histórico de Juízes - <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, pois algumas serventias não possuem sistema compatível com a GRERJ Eletrônica.

Destacamos, ainda, que o DESOP solicitou à DGTEC o desenvolvimento de um aplicativo para obtenção de numeração de atos expedidos pela Corregedoria Geral da Justiça, através do Processo 77620/2009 - Situação atual: Aguardando o atendimento.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

### - Equipamentos

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

UNIDADE	FINAL DE 2010			1º SEMESTRE 2011		
	Material de Informática Disponível		EQUIPE	Material de Informática Disponível		EQUIPE
	Computador	Impressora	(Nº. de pessoas)	Computador	Impressora	(Nº. de pessoas)
GAB DGADM	10	4	7	8	4	6
DEDIS	106	29	194	112	29	188
DESOP	50	30	47	54	31	47
DIPES	30	12	27	30	12	27
DIATI	15	12	12	15	12	12
DICIN	23	10	17	23	10	17
<b>TOTAL DGADM</b>	<b>224</b>	<b>93</b>	<b>297</b>	<b>234</b>	<b>94</b>	<b>291</b>

O DEDIS apontou a necessidade de aumento no quantitativo de autenticadoras, cujo processo foi iniciado em 2009 e ainda se encontra em andamento e também a obsolescência das impressoras matriciais que produzem material sem qualidade e precisam frequentemente de manutenção.

A DIATI apontou a necessidade de troca dos monitores tradicionais pelos de LCD, assim como a DICIN solicitou a substituição de 06 (seis) monitores existentes no balcão do SEPAC, para monitores de LCD (cristal líquido), visando melhorar o espaço físico/ergonômico (processo nº 123277-2011).

As demais unidades da DGADM consideram os equipamentos satisfatórios.

### 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

#### - Instalações

**DEDIS:** As instalações, principalmente na área destinada ao PROGER, precisam de reestruturação, tendo em vista o aumento de documentos e a conseqüente necessidade de mais guichês de atendimento. Esta necessidade está evidenciada no tempo de atendimento, tamanho das filas e no resultado das pesquisas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

**DICIN:** Foram solicitadas substituições de placas do assoalho desta UO, que se encontravam empenadas pelo uso contínuo. As demais estruturas atendem as necessidades.

**DGADM, DESOP e DIPES:** As instalações, de modo geral, são adequadas às necessidades dos serviços. Entretanto, o piso vem apresentando irregularidades, podendo provocar acidentes de trabalho, fazendo-se necessária a substituição ou reparo das placas suspensas.

### - Materiais de Consumo

**DEDIS:** Há necessidade de ajuste em todo o fornecimento de material do DEDIS. Foi solicitada a mudança de perfil para os Diretores.

**DICIN:** Foi solicitado através do Ofício nº 201/2011, a substituição de diversos carimbos, desgastados pelo tempo. Está em fase de aquisição. Os demais materiais atendem às necessidades.

Para as demais unidades da DGADM o fornecimento de material atende às necessidades.

### - Materiais Permanentes

**DEDIS:** Há necessidade de substituição das cadeiras atuais por cadeiras ergonômicas. As atuais, além de serem desconfortáveis e sem padronização, prejudicam a postura e colocam em risco a saúde do funcionário.

**DIPES:** A DIPES solicitou dois quadros de cortiça, objetivando regularizar os avisos da Divisão, porém, ainda não houve o atendimento do pedido.

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.

**DICIN:** Persiste a necessidade de aquisição de máquinas de calcular.

As mesas não proporcionam utilização funcional adequada, em função do espaço ser reduzido e mal distribuído.

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

### - Segurança



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

O DESOP apontou a necessidade de um segurança no 7º andar face à grande movimentação de usuários externos com destino à Divisão de Protocolo.

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	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 14/12/10
RAD-DGADM-002	Gerir o Departamento de Distribuição	08	DEDIS	Atualizada	Vig.16/05/11
RAD-DGADM-003	Controlar Produtos Não Conformes no DEDIS	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 16/05/11
RAD-DGADM-004	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 02/05/11
RAD-DGADM-005	Receber e Distribuir Documentos	07	DEDIS	Atualizada	Vig. 16/05/11
RAD-DGADM-006	Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua	07	DEDIS	Atualizada	Vig. 16/05/11
RAD-DGADM-007	Receber, Analisar e Encaminhar Documentos	07	DEDIS	Atualizada	Vig. 02/05/11
RAD-DGADM-008	Distribuir Documentos	07	DEDIS	Atualizada	Vig. 02/05/11
RAD-DGADM-009	Receber e Protocolizar Documentos	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 16/05/11
RAD-DGADM-010	Conferir e Encaminhar documentos no PROGER	08	DEDIS	Atualizada	Vig. 16/05/11
RAD-DGADM-011	Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	02	DESOP	Atualizada	Vig. 03/02/11
RAD-DGADM-012	Elaborar, Atualizar e Emitir Certidão para Fins de Licitação Pública e Outras	01	DIPES	Atualizada	Vig. 18/02/11
RAD-	Gerir Documentos e	01	DESOP	Atualizada	Vig. 13/09/10



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

DGADM-014	Informações				
RAD-DGADM-015	Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos	01	DICIN	Atualizada	Vig. 22/12/10
RAD-DGADM-016	Encaminhar Correspondências	01	DESOP	Atualizada	Vig. 12/01/11
RAD-DGADM-017	Processar Feitos de Designação e de Dispensa de Secretário de Juiz de Direito	00	DIPES	Atualizada	Vig. 07/04/10 Avaliação em 07/04/11
RAD-DGADM-018	Coordenar as Equipes Técnicas Interdisciplinares	01	DIATI	Atualizada	Vig. 31/05/11
RAD-DGADM-019	Remover Escrivão	00	DIPES	Atualizada	Vig. 18/05/10 Avaliação em 18/05/11
RAD-DGADM-020	Solicitar Busca de Certidão	00	DESOP	Em atualização	Vig. 31/05/10 Rev.01 com vigência a partir de 25/07/11
RAD-DGADM-021	Fornecer Orientação Quanto a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada	Vig. 31/05/10 Avaliação em 05/05/11
RAD-DGADM-022	Processar Solicitações de Cadastramento/Desligamento de Servidor Cedido por Órgãos Externos	00	DIPES	Atualizada	Vig. 09/06/10 Avaliação em 09/06/11
RAD-DGADM-023	Atualizar Dados Referentes a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais na Intranet/Internet	01	DICIN	Atualizada	Vig. 01/06/11
RAD-DGADM-024	Processar Feitos Relativos à Distribuição de Atos Extrajudiciais Fora do Prazo, Retificação e Cancelamento de Distribuição	01	DICIN	Atualizada	Vig. 20/06/11
RAD-DGADM-025	Processar a Emissão de Certidão Referente à Matéria de Pessoal de Serviço Extrajudicial	00	DIPES	Atualizada	Vig. 18/08/10
RAD-DGADM-026	Gerenciar as Prestações de Contas Referentes à Matéria de Pessoal dos Serviços Extrajudiciais	00	DIPES	Atualizada	Vig. 18/08/10
RAD-DGADM-027	Processar Feitos Relativos à Abertura de Conta Corrente de Juiz de Paz	00	DICIN	Atualizada	Vig. 08/09/10
RAD-DGADM-	Promover a Erradicação do Sub-Registro Civil	00	DESOP	Atualizada	Vig. 15/09/10



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

028					
RAD-DGADM-029	Processar Feitos Relativos à Abertura de Conta Corrente de Avaliador Judicial	00	DICIN	Atualizada	Vig. 17/09/10
RAD-DGADM-030	Processar Feitos Relativos a Consultas Judiciais e Extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada	Vig. 22/12/10
RAD-DGADM-031	Processar Feitos Referentes ao Cadastramento e à Contratação de Celetistas e a Designações dos Serviços Extrajudiciais	00	DIPES	Atualizada	Vig. 28/01/11
RAD-DGADM-032	Atender a Solicitações de Informações de Cadastros Externos Restritos e de Senhas de Sistemas de Órgãos Externos	00	DESOP	Atualizada	Vig. 25/03/11

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

**ROTINAS EM ELABORAÇÃO**

RAD-DGADM-XXX	Instruir, Emitir Pareceres e Elaborar Minutas em Processos Administrativos na competência de Infância, Juventude e Idoso.	00	DIATI	Em fase de finalização	Prevista para publicação no 2º semestre de 2011
RAD-DGADM-XXX	Credenciamento para colaboradores Voluntários.	00	DIATI	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2011
RAD-DGADM-XXX	Gerir DIATI.	00	DIATI	Em fase de elaboração	Prevista para publicação no 2º semestre de 2011
RAD-DGADM-XXX	Processar Designação e Dispensa de RE, EE, bem como Substitutos, estes de Serviços Oficializados e a Anotação de Substituição.	00	DIPES	Em fase de finalização	Prevista para publicação no 2º semestre de 2011

A DIATI está organizando o arquivo corrente do Serviço de Apoio às Varas da Infância, Juventude e Idoso e do Serviço de Apoio aos Comissários, com o apoio do DEGEA. Os Serviços de Apoio aos Psicólogos e de Apoio aos Assistentes Sociais têm seus arquivos correntes organizados em conformidade com os parâmetros da Tabela de Temporalidade, assim como as demais unidades da DGADM.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

**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 2011	VALOR TOTAL ATESTADO	OBSERVAÇÕES
NOVA RIO SERVIÇOS GERAIS LTDA.	003/956/2009	R\$ 79.950.429,76 01/01/2010 a 31/12/2011	R\$ 17.777.599,38	R\$ 1.116.778,55	O Valor Total e o Valor Empenhado correspondem a todas unidades e o Valor Total Atestado é referente à DGADM.

### 5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

#### ▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Não houve autoavaliação do SIGA em 2011.

#### ▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

##### DGADM/DEDIS

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
INTERNA	12/05/2011	1 (RACAP-DEDIS-005/11) A ata da última reunião de análise crítica de 2010, realizada em novembro, não registra a revisão dos critérios para a abertura de RACAP a partir da frequência de ocorrência de produtos não conformes.
EXTERNA (EXTRAORDINÁRIA)	10/06/2011	Não houve apontamento.

Fonte: Relatórios de Auditoria

A equipe de auditoria recomendou a manutenção da certificação do DEDIS.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

### 6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

#### 6.1 Comunicação Interna – CGJ

O **DESOP** promoveu um documento eletrônico visando à integração das Unidades Administrativas da Corregedoria Geral da Justiça, divulgando, mensalmente, notícias de âmbito interno – “Comunicação Interna – COMINT”.

#### 6.2 Atividade Cultural

O **DESOP** promoveu o restabelecimento do CORAL da Corregedoria Geral da Justiça, composto principalmente por servidores, com a proposta de desenvolver 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 **DESOP**, através da Secretaria de Erradicação do Sub-Registro Civil de Nascimento, realizou treinamento, em 20/06/2011, sobre as diretrizes para erradicação do sub-registro de nascimento, dirigido aos escrivães, responsáveis pelo expediente e integrantes de gabinete de Varas de Família, Varas da Infância e da Juventude, bem como das Varas da Infância, da Juventude e do Idoso de todo o estado e membros da administração, com o objetivo de compartilhar o conhecimento aferido pela Secretaria da Comissão, além de capacitar servidores para atuarem diretamente no processamento de registro tardio de nascimento.

#### 6.4 Reunião para Melhoria de Gestão em Equipes Interdisciplinares

A **DIATI**, através de seus Serviços de Apoio, realizou visitas às equipes interdisciplinares e reuniões com o objetivo de identificar problemas e auxiliar em soluções, sobretudo no que diz respeito à estatística e adequação de infraestrutura para o trabalho a ser realizado após a implantação do **Projeto Pólos Interdisciplinares**. Essas práticas traduziram-se em manifestações e procedimentos administrativos dirigidos ao NUJAC. Alguns ainda no aguardo de soluções.

A planilha estatística foi aperfeiçoada e implantado novo método para análise de dados para os Serviços de Apoio aos Psicólogos e Serviço Social. O Serviço de Apoio aos Comissários da Infância e Juventude está desenvolvendo nova planilha estatística para o levantamento do trabalho realizado nas comarcas do Estado.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

As Comissões de Psicólogos e de Assistentes Sociais receberam propostas pontuais de temas que foram examinados e seu resultado encaminhado aos respectivos chefes de serviço para os encaminhamentos cabíveis.

### 6.5 Comunicação Interna - DIATI

Criação do **Boletim Interno da DIATI** com o objetivo de buscar a integração entre os Serviços Apoio aos Psicólogos, Serviço Social, Comissariado, e Infância e Juventude em atuação nesta Divisão, divulga as sínteses de suas principais ações, projetos e práticas aprimorando assim, nossa comunicação. Este canal tem como finalidade primordial disponibilizar informações às equipes técnicas de todo o Estado ligadas às referidas áreas nas diversas serventias do PJERJ

Além disso, auxilia os Serviços de Apoio a buscarem uma uniformização de suas atuações com o público externo, claro, sempre respeitando a autonomia de cada profissional/serviço.

### 6.6 Comunicação Interdisciplinar

A **DIATI** implantou no sitio 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.

### 6.7 Seminários, Encontros e Cursos de Extensão

A **DIATI** promoveu o **Curso de Extensão: Diálogos Interdisciplinares** - em encontros mensais durante o ano de 2011 com o objetivo de discutir as possibilidades **de construção das condições metodológicas** para se analisar a fricção resultante da interação entre o discurso jurídico e o discurso da psicologia no campo judicial com a metodologia de aulas expositivas feitas por psicólogos, assistentes sociais, operadores do direito e convidados de áreas afins.

Vale ressaltar que a finalidade principal deste evento é buscar o diálogo interdisciplinar entre profissionais do campo da psicologia e outros que ocupam a cena jurídica, sobretudo a partir de discussões de casos ou temas diretamente ligados á pratica dessas personagens.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

### 7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As informações apresentadas demonstram que existe a necessidade de reestruturação do **DEDIS** para que o Sistema de Gestão se mantenha eficiente e eficaz em busca da melhoria contínua. A Reestruturação do **DEDIS** integra o Projeto Receber Bem que aguarda a classificação de priorização por parte da Administração Superior do TJRJ.

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;
- Aquisição de autenticadoras.

O **DESOP** trabalhou para manutenção do desempenho eficiente dos 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 a movimentação de pessoal com destino ao DESOP;
- 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 8 funcionários com atuação no departamento, face à crescente demanda e às novas atribuições da unidade;
- desenvolver e adequar os sistemas de informática às necessidades atuais dos serviços do Departamento.

O resultados obtidos no período demonstram que a **DIPES** está cumprindo com os elementos implementados pelo SIGA. Está controlando seus indicadores e cumprindo as metas estabelecidas. Resta publicar uma Rotina Administrativa, que está em fase de finalização do procedimento para a publicação. Continua atualizando seu arquivo corrente e dando prosseguimento aos projetos a que está vinculada.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

O projeto desenvolvido pela **DIPES** de lançamento da frequência on line dos Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete foi finalizado com eficiência e o de Certidão de Licitação Pública on line está em finalização, com previsão de implementação para o próximo mês de agosto.

A **DIPES** reforça a necessidade de reparo do piso que vem causando diversos problemas.

A **DIATI** vem buscando a integração entre seus serviços para alinhar-se de forma estratégica com os objetivos do PJERJ, assim, ações internas estão sendo desenvolvidas através de Projetos estratégicos e atividades complementares para o alcance destas metas, sobretudo no que diz respeito à eficiência e eficácia na prestação jurisdicional, bem como na equalização do trabalho dos profissionais auxiliares da Justiça.

Apresentamos como marco a Publicação do **Provimento CGJ nº 80/2009** que adotou o princípio da isonomia na distribuição processual e a forma de trabalho das equipes Técnicas auxiliares dos juízos, com o desígnio de otimizar os recursos humanos existentes e atender a demanda para estudos técnicos das serventias judiciais de todo o Estado.

Cabe ressaltar que, como consequência, a partir de 2009, aconteceram modificações significativas na estrutura e organização dos processos de trabalho das Equipes Técnicas de Psicologia e Serviço Social que, de alguma forma, incidiu na dinâmica das coordenações através de seus Serviços de Apoio da Corregedoria. Assim sendo, a **DIATI** encontra-se em fase de redefinição de sua gestão.

As Comissões de Psicólogos e de Assistentes Sociais encaminharam propostas de temas de suas especialidades aos respectivos Chefes de Serviço, com a finalidade de normatizar seus procedimentos de trabalho e avaliações de questões advindas dos auxiliares dos juízos das comarcas do Estado, propostas estas já encaminhadas aos Juízes Auxiliares da Corregedoria.

A **DIATI** prestou apoio e orientação operacional para a Elaboração das RAD das Equipes Técnicas Cíveis do PJERJ, a saber, Psicólogos e Assistentes Sociais.

Indicadores foram implementados nos Serviços de Apoio aos Psicólogos e Serviço Social que permitirão aferir o desempenho e produtividade dos processos de trabalho das Equipes Técnicas ao longo do ano de 2011.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE/2011

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

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. Inclusive com o deslocamento das servidoras do Serviço de Processamento e Análise de Custas – SEPAC, para o Serviço de Atendimento de Custas - SEATE, sem prejuízo das funções originárias.

Destaca-se, ainda, a colaboração dos servidores na distribuição das Cartilhas “Preenchimento da GRERJ Eletrônica”, elaborada pela **DICIN** com a finalidade de facilitar o preenchimento da guia de recolhimento das receitas judiciária contendo orientações ilustradas, passo a passo.

Todavia, as informações apresentadas no presente relatório demonstram que as ações gerenciais tomadas não foram suficientes para resolver a questão relativa à demanda dos atendimentos realizados pelo SEATE.

Para atendimento das necessidades desta UO, sugere-se:

- Implantação do Call Center no DISQUE-CUSTAS;
- Adequação do quadro de funcionários ao patamar médio de movimento;
- Otimização do atendimento presencial.

A **DGADM** avalia que através dos projetos e ações gerenciais, todas as unidades que a compõe 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/2011

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

8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES
P.7.09 PROCESSAR FEITOS EM MATÉRIA DE PESSOAL	ID.7.09.1 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO EM MATÉRIA DE DESIGNAÇÕES DE SERVÍCIOS EXTRAJUDICIAIS NA DIVISÃO DE PESSOAL $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$ ID.7.09.2 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.7.09.3 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO (DESIGNAÇÃO E DISPENSA DE SECRETÁRIO DE JUIZ) $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$		
P.7.10 PROVER SUPORTE OPERACIONAL	ID.7.10.1 – ÍNDICE MÉDIO DIÁRIO DE PROCESSAMENTO DE DOCUMENTOS (Média de documentos cadastrados no mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / (Média de documentos cadastrados no mês) x 100 ID.7.10.2 – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS (Total de documentos distribuídos aos destinos no mês - Total de documentos distribuídos incorretamente) / (Total de documentos distribuídos aos destinos no mês) x 100 ID.7.10.3 – PERCENTUAL DE DOCUMENTOS ARQUIVADOS (Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100 ID.7.10.4 – PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS (Total de correspondências encaminhadas/Total de correspondências recebidas) x 100 ID.7.10.5 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC $\Sigma \text{ de tempo em dias} / \text{Número de solicitações da amostra}$ ID.7.10.6 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR O ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO DE RCPN. $\Sigma \text{ do tempo decorrido em dias no SECER} / \text{Total da quantidade de processos finalizados no mês}$ ID.7.10.7 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR O ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE BUSCA DE CERTIDÃO CRIMINAL, CÍVEL, DE INVENTÁRIO, DE FALÊNCIA E DE EXECUÇÃO FISCAL. $\Sigma \text{ do tempo decorrido em dias no SECER} / \text{Total da quantidade de processos finalizados no mês}$	P.7.10.6 Atender Solicitação de Busca de Certidão (SECER)  P.7.10.7 Atender Solicitação de Busca de Certidão (SECER)	ID.7.10.6.1 – 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)  ID.7.10.7.1 – 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 1º SEMESTRE/2011**

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

<b>2º NÍVEL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>3º NÍVEL</b>	<b>INDICADORES</b>
P.7.11 GERENCIAR EMISSÕES DE CERTIDÕES PARA FINS DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA	ID.7.11.1 - TEMPO MÉDIO DE PREPARO DE CERTIDÃO $\Sigma(\text{Datas de saída} - \text{datas de entrada}) / \text{Total das saídas}$		
P.7.12 COORDENAR AS EQUIPES TÉCNICAS INTERDISCIPLINARES	ID.7.12 .1 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEPSI $[\text{Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda} / \text{Taxa Média de Demanda}] \times 100$ ID.7.12 .2 TAXA DE PRODUTIVIDADE - SEPSI $[\text{Quantidade de Processos Concluídos} / \text{Quantidade de Processos Recebidos}] \times 100$ ID.7.12 .3 COEFICIENTE DE VARIAÇÃO DA TAXA MÉDIA DE DEMANDA – SEASO $[\text{Desvio Padrão da Taxa Média de Demanda} / \text{Taxa Média de Demanda}] \times 100$ ID.7.12 .4 TAXA DE PRODUTIVIDADE – SEASO $[\text{Quantidade de Processos Concluídos} / \text{Quantidade de Processos Recebidos}] \times 100$		
7.16 GERENCIAR A DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS JUDICIAIS	ID.7.16.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO $[(\Sigma \text{ respostas O+B}) / \text{Total de respostas}] \times 100$ ID.7.16.2 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS $(\Sigma \text{ documentos excluídos} / \text{Total de documentos distribuídos}) \times 100$ ID.7.16.3 ÍNDICE DE PROCESSOS DEVOLVIDOS ÀS VARAS $(\Sigma \text{ Processos devolvidos no mês} / \text{Total de processos recebidos no mês}) \times 100$ ID.7.16.4 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SERIP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês. ID.7.16.5 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SECAP) Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês. ID.7.16.6 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA $(\Sigma \text{Dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta} / \text{Total de dias úteis no mês}) \times 100$ ID.7.16.7 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS $(\Sigma \text{Documentos pré-cadastrados} / \text{Total de documentos distribuídos}) \times 100$		



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**  
**SETORIAL 1º SEMESTRE/2011**

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

<b>2º NÍVEL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>3º NÍVEL</b>	<b>INDICADORES</b>
	ID.7.16.8 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDA (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100  ID.7.16.9 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA DISTRIBUIÇÃO DENTRO DA META ESTABELECIDA (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100		
P.7.17 INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS	ID.7.17.1 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS $\Sigma$ (data saída – data entrada no mês)/Total de saídas no mês	P.7.17.1 INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS (SEATE)	ID.7.17.1.1 QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO $\Sigma$ dos atendimentos do mês por tipo