



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

---

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

**DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO  
DA CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA  
- DGADM -**

**1º Semestre de 2009**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Administração (DGADM)	Aprovado por: Andréa Cristiane Sales Moreira	Período 01/01/2009 a 30/06/2009

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

## SUMÁRIO

<b>2</b>	<b>AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>5</b>
2.1	AVALIAÇÃO DOS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS .....	5
2.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: .....	7
<b>3</b>	<b>AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL .....</b>	<b>13</b>
3.1	INDICADORES E ANÁLISE DE DADOS (1º NÍVEL DOS PROCESSOS DE TRABALHO) .....	13
3.2	INDICADORES E ANÁLISE DE DADOS (2º NÍVEL DOS PROCESSOS DE TRABALHO) .....	15
<b>4</b>	<b>GESTÃO DOS RECURSOS .....</b>	<b>38</b>
4.1	SITUAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL .....	38
4.2	– CAPACITAÇÃO .....	38
4.3	SITUAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	39
4.4	SITUAÇÃO DOS DEMAIS RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA .....	41
4.5	DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO (RAD E REGISTRO) .....	42
4.6	SITUAÇÃO DOS CONTRATOS FISCALIZADOS PELAS UNIDADES .....	42
<b>5</b>	<b>ATIVIDADES COMPLEMENTARES .....</b>	<b>43</b>
<b>6</b>	<b>AUDITORIAS DE GESTÃO .....</b>	<b>44</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>44</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>45</b>
8.1	ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES DA DGADM .....	45



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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**, no período de Janeiro a Junho de 2009, bem como dos **Departamentos de Suporte Operacional – DESOP e Divisão de Pessoal – DIPES**. Incluindo, ainda, os resultados da **Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI** e da **Divisão de Custas e Informações – DICIN**, que estão sob a coordenação desta Diretoria.

O **Departamento de Distribuição – DEDIS**, que também faz parte da estrutura organizacional desta Diretoria, apresentou as informações gerenciais em RIGER exclusivo, uma vez que possui sistema de gestão certificado de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2008.

A implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), iniciada através do Ato Executivo Conjunto 18/2008, teve continuidade através da revisão da árvore de processos, indicadores e rotinas administrativas no **DESOP** e na **DIPES**, sendo estendida à **Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI** e à **Divisão de Custas e Informações – DICIN**.

No que diz respeito à **gestão estratégica**, a DGADM previu para o biênio 2009-2010 sete objetivos estratégicos estabelecidos abaixo. Os planos de ação foram elaborados e estão sendo acompanhados pelas áreas responsáveis.

1. Modelar e documentar processos de trabalho do DESOP, DIPES, DIATI e DICIN;
2. Incluir a DIATI e a DICIN no Relatório de Informações Gerenciais (RIGER);
3. Promover melhoria no atendimento e na comunicação com os usuários;
4. Aprimorar a sistemática de lançamento de frequência dos secretários de juízes;
5. Automatizar as buscas de certidões gratuitas junto aos Cartórios de Registro Civil de Pessoas Naturais e Distribuidores desta Capital, solicitadas por Juízos e demais autoridades de todos os Estados da Federação;
6. Alterar a sistemática de obtenção de números dos atos expedidos pelo Corregedor, atualmente manual, para informatizada;
7. Fortalecer a consulta/emissão de FACs através do Sistema Estadual de Identificação - SEI, pelos Juízos Criminais do TJERJ, agregando agilidade na obtenção de antecedentes criminais;

Além destes, a DGADM participa da definição e acompanhamento dos objetivos da qualidade estabelecidos no SIGA/DEDIS. Todos estão listados no item 2.2 deste relatório.

No que diz respeito à **gestão operacional**, os indicadores da Divisão de Pessoal – DIPES, Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI e Divisão de Custas e



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Informações – DICIN foram estabelecidos e já constam da árvore de processos e indicadores em anexo. As equipes já estão capacitadas para a medição e monitoramento, que serão iniciados a partir do mês de julho/09.

Os indicadores do DEDIS – Departamento de Distribuição e do DESOP- Departamento de Suporte Operacional estão implementados e sua análise demonstra que o desempenho dos processos de trabalho tem melhorado ao longo dos últimos meses. Ações gerenciais voltadas para a busca de inovação com foco nos nossos usuários têm sido tomadas e já demonstram resultados consistentes.

No que se refere a **recursos materiais e necessidade de pessoal**, houve atendimento satisfatório em todas as unidades da DGADM.

Os **recursos de informática** referentes a equipamentos atenderam à necessidade dos departamentos, enquanto os recursos pertinentes a desenvolvimento de sistemas necessitam de apoio prioritário da DGTEC, considerando o novo sistema E-PROT a ser implementado junto ao DESOP.

No que refere à **documentação e registro dos processos de trabalho** o DESOP revisou as rotinas administrativas mapeadas em 2008 e aguarda verificação, implementação e publicação das mesmas. As demais áreas iniciaram o mapeamento no mês de julho/2009 e o estabelecimento das rotinas consta como um dos objetivos estratégicos da diretoria.

A DGADM realizou **atividades complementares** àquelas previstas nas suas atribuições, incluindo: realização de ações para melhoria no atendimento e na comunicação com usuários internos e externos; acompanhamento pela equipe do Departamento de Distribuição na implementação dos projetos da VEP virtual e da numeração única (CNJ), dentre outras descritas no capítulo 5.

Quanto às **auditorias de gestão**, o DEDIS passou por 1 Auditoria Interna e 1 Auditoria de Supervisão. Os resultados foram satisfatórios e a unidade confirmou a certificação de seu sistema de gestão na versão NBR ISO 9001:2008. As demais unidades vinculadas à DGADM não estão incluídas no escopo das auditorias de gestão.



**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, em consonância com os Valores e a Política da Qualidade do PJERJ, apresentados abaixo:

#### Valores do PJERJ:

- Conhecimento atualizado;
- Ética;
- Objetividade;
- Melhoria Contínua;
- Foco no usuário;
- Busca de conciliação para solução de conflitos;
- Comprometimento;
- Transparência.

**Política da Qualidade do PJERJ:** “Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos magistrados e servidores cumpram a missão e a visão estabelecidas para o PJERJ.”

Em reuniões com as equipes do DESOP, DEDIS e DIPES, realizadas ao longo do 1º semestre de 2009, foram reavaliados os direcionadores da DGADM. Abaixo segue a redação atualizada:

#### ▪ Direcionadores do Departamento de Distribuição - DEDIS

**Missão do DEDIS:** “Protocolizar petições, distribuir processos e petições iniciais e atender as medidas de caráter urgente por meio 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.”



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

### ▪ **Direcionadores do Departamento de Suporte Operacional - DESOP**

**Missão do DESOP:** “Prover e gerenciar suporte operacional, de forma integrada, eficiente e eficaz, contribuindo para a celeridade na realização da prestação jurisdicional.”

**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 a pessoal vinculado às U.O. da Corregedoria e aos Serviços Extrajudiciais, sejam atendidas de acordo com as diretrizes do PJERJ.”

**Visão DIPES:** “Ser uma unidade reconhecida pela excelência no atendimento aos Magistrados, Servidores e demais usuários dos seus serviços, sempre focado na dignidade da pessoa humana.”

### ▪ **Direcionadores da Divisão de Custas e Informações - DICIN**

**Missão da DICIN:** “Atender com eficiência e eficácia as consultas dos usuários sobre custas e emolumentos efetuadas pessoalmente, via telefone, e-mail, ou através de processos, contribuindo para um atendimento eficiente.”

**Visão DICIN:** “Ser uma unidade reconhecida pelo usuário interno e externo pela qualidade dos serviços e informações prestados.”

### ▪ **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, objetivando melhorias contínuas na prestação jurisdicional”.

**Visão da DIATI:** “Ser uma unidade reconhecida pelos usuários pela eficácia e celeridade dos seus serviços”.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

### 2.2 Objetivos Estratégicos:

#### 2.2.1 Objetivos Estratégicos DGADM:

A partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ foram estabelecidos objetivos para o biênio 2009-2010. Segue abaixo a descrição, meta e acompanhamento dos referidos objetivos de cada área sob a coordenação da DGADM.

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Modelar e documentar processos de trabalho do DESOP, DIPES, DIATI e DICIN	Processos documentados até Dez/2009	100%	40%	2009	DGADM

**Análise de Dados:** A missão e visão das áreas foi revista junto às equipes e a árvore de processos e indicadores da CGJ/DGADM foi revisada. A DIPES, DIATI e DICIN estão elaborando os fluxogramas dos processos de trabalho identificados e iniciaram as medições dos indicadores utilizando a planilha de monitoramento de acordo com o modelo do PJERJ. As rotinas do DESOP foram reavaliadas e sua revisão está prevista para ocorrer após a conclusão das ações para automatização de buscas de certidões e melhoria nas consultas/emissão de FACs pelos juízos.

#### Ações Gerenciais:

# Acompanhar as áreas nas medições estabelecidas e apoiar análise de dados e ação gerencial;

# Avaliar os fluxogramas de processo e elaborar minuta de RAD

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Incluir a DIATI e DICIN no Relatório de Informações Gerenciais (RIGER)	RIGER implementado até Dez/2009	100%	80%	2009	DGADM

**Análise de Dados:** A Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar e a Divisão de Custas e Informações foram capacitadas a participar da elaboração do RIGER Setorial do 1º Semestre 2009 e iniciaram a medição dos novos indicadores estabelecidos. Ações das referidas áreas estão previstas nos planos dos objetivos estratégicos da Diretoria.

#### Ações Gerenciais:

# Acompanhar as áreas nas ações previstas nos planos dos objetivos estratégicos da Diretoria;

# Incluir no próximo RIGER as planilhas de monitoramento dos indicadores da DIATI e DICIN.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Promover melhoria no atendimento e na comunicação com o usuário	50% das atividades previstas no plano de ação em 2009 50% das atividades previstas no plano de ação em 2010	50%	30%	2009/2010	DICIN/ SEATE/ SEPAC

**Análise de Dados:** foram realizadas as seguintes ações na DGADM com o objetivo de promover a melhoria no atendimento e na comunicação com usuários internos e externos:

# Centralização pelo DESOP do atendimento ao público em geral, fornecendo informações e entregando documentos. (Início em 26/05/2009 – até 26/06/2009 - 1.742 atendimentos);

# Implantação de pesquisa de satisfação do usuário do DESOP, através do preenchimento de formulário. A partir de junho/2009.

# Apresentações pelos Chefes de Serviço de suas rotinas de trabalho à equipe do DESOP;

# Realização de encontros entre Psicólogos, Assistentes Sociais, Comissários e Juizes Auxiliares da CGJ para levantamento de demandas e propostas para melhoria dos serviços.

# Preparar a equipe da DICIN para orientar usuários na utilização da GRERJ Eletrônica

**Ações Gerenciais:**

# Dar continuidade as ações previstas no plano de ação do objetivo.

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Aprimorar a sistemática de lançamento de férias de Secretários de Juizes	Viabilizar o lançamento on-line da frequência dos secretários pelas próprias serventias até dezembro de 2010.	50%	10%	2009/2010	DGADM/ DIPES

**Análise de Dados:** O objetivo foi estabelecido no final de maio de 2009 e o plano de ação foi elaborado.

**Ações Gerenciais:**

# Iniciar as ações previstas no plano de ação do objetivo.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Automatizar as buscas de certidões gratuitas junto aos Cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais e Distribuidores desta Capital, solicitadas por juízos e demais autoridades de todos os Estados da Federação	Realizar as buscas, através de e-mail em 40% no 1º período e 60% no 2º período	50%	30%	2009/2010	DESOP
<b>Análise de Dados:</b> As informações necessárias para a automação das buscas foram levantadas e ações provisórias foram estabelecidas com as unidades envolvidas, por meio de contatos telefônicos e fac-símile. Foi elaborado e apresentado à Administração Superior relatório com sugestões a serem adotadas para dar maior celeridade às buscas de certidões. As propostas estão em fase de avaliação.						
<b>Ações Gerenciais:</b> # Realizar reuniões com Juízes Auxiliares da CGJ e Instituições envolvidas no processo para viabilizar a implementação das ações propostas.						

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 6	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Alterar a sistemática de obtenção de números dos atos expedidos pelo Corregedor, atualmente manual, para informatizada	Possibilitar que as diversas U.O. obtenham virtualmente 100% da numeração necessária até dezembro de 2009	50%	10%	2009/2010	DESOP
<b>Análise de Dados:</b> Foi apresentado relatório à Administração Superior sugerindo que a numeração de atos do Corregedor seja feita automaticamente. Prevista a expedição de ofício à Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, solicitando desenvolvimento de aplicativo específico para a implementação deste objetivo.						
<b>Ações Gerenciais:</b> # Dar continuidade as ações previstas no plano de ação do objetivo.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 7	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Fortalecer a consulta/emissão de FAC através do Sistema Estadual de Identificação - SEI, pelos Juízos Criminais do TJERJ	Redução de 70% da participação do SEIAC na consulta/emissão das FAC	100%	30%	Até dezembro de 2009	DESOP
<p><b>Análise de Dados:</b> Foram superadas as duas primeiras etapas planejadas para a implementação do objetivo, com a aprovação da Administração e a adoção de providências junto à SESEG, no intuito de reduzir o tempo de atendimento das solicitações de senha de acesso ao SEI para a emissão de FAC online.</p> <p>Apresentado relatório à Administração Superior, sugerindo iniciativas que permitam a concretização do objetivo estratégico proposto, o que motivou reuniões para a aprovação e a adoção de providências.</p>						
<p><b>Ações Gerenciais:</b></p> <p># Dar continuidade às reuniões iniciadas entre Juizes Auxiliares da CGJ, SESEG e à SEAP</p>						

### 2.2.2 Objetivos da Qualidade – SIGA/DEDIS

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 01 – APRIMORAR A PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL	Reduzir o número de petições iniciais excluídas no mês.	Ter no máximo 0,50% de petições iniciais excluídas por mês.	100%	100%	JAN/09 a DEZ/09	DEDIS
<p><b>Análise de Dados:</b> Durante todos os meses deste período, o índice de petições iniciais excluídas esteve dentro da meta estabelecida.</p>						
<p><b>Ações Gerenciais:</b> O DEDIS, juntamente com a DIDIC monitoraram, pesquisaram as causas mais frequentes dos erros e atuaram junto aos funcionários no sentido de orientar quanto ao procedimento correto.</p>						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 01 – APRIMORAR A PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL	Aumentar o grau de satisfação do usuário com o atendimento do DEDIS em 1% .	Aumentar para 87% o grau de satisfação do usuário (ótimo + bom).	100%	100%	JAN/09 a DEZ/09	DEDIS
<b>Análise de Dados:</b> A meta estabelecida foi atingida. Ressalta-se o resultado da pesquisa do PROGER que teve aumento no índice “ÓTIMO+BOM” e redução no índice “RUIM+PÉSSIMO”, significativos.						
<b>Ações Gerenciais:</b> Estamos reformulando a pesquisa do SEPJU, com a finalidade de capturar com mais fidelidade o nível de satisfação do usuário em relação a prestação de serviço dos servidores do DEDIS.						

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 01 – APRIMORAR A PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos para distribuição na DINSP/SECAP.	Reduzir para 03 três dias úteis.	100%	100%	JAN/09 a DEZ/09	DINSP
	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos para distribuição na DINSP/SERIP.			100%		
<b>Análise de Dados:</b> A média apresentada neste semestre, esteve dentro do limite estabelecido como meta. Tanto o SECAP quanto o SERIP estiveram décimos de dias além da meta em apenas um mês, o que não impediu que a média do semestre ficasse abaixo dos três dias.						
<b>Ações Gerenciais:</b> Servidores são realocados conforme a necessidade do serviço. O DEDIS solicitou à DGTEC, a adequação de sistema já utilizado na DINSP para atender melhor o setor, agilizando os procedimentos e melhorando o controle sobre os procedimentos e resultados.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 01 – APRIMORAR A PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	Reduzir o prazo de entrega do expediente do PROGER ao Serviço de Mensageria (SEMSG) da Diretoria Geral de Logística (DGLOG).	Entregar os expedientes até às 15:10h.	100%	64,3%	JAN/09 a DEZ/09	PROGER

**Análise de Dados:** Houve alteração do indicador, que antes era horário médio e agora é binário. Desde o mês de ABRIL/09 o indicador demonstra, em percentual, os dias em que o movimento fora entregue ao Serviço de Mensageria até às 15:10h. Considerando que em 22 dias úteis, 1 dia equivale a, aproximadamente, 5%, e que existe uma probabilidade maior de que, em mês sem feriados, a entrega do movimento de conferência das terças-feiras não seja feito dentro da meta, teremos, aproximadamente, 80% como percentual com maior probabilidade de ocorrência. Concluímos, então, que a média dos 6 primeiros meses do ano esteve a 80% do que consideramos bastante provável, incluindo nesta média o mês de JAN/09, que, devido a sua atipicidade pela volta do recesso que interfere no resultado de diversos dias subsequentes, teve índice de 46,7%, influenciando significativamente a média no período.

**Ações Gerenciais:** Os funcionários estão treinados para, quando necessário, serem realocados entre os processos de trabalho do PROGER, dando assim, maior flexibilidade na solução de contingências. O PROGER, juntamente com o DEDIS, está estudando a compatibilização da meta com os recursos disponíveis.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEDIS													
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</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>ACOMPANHAMENTO</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>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário				<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM										
<b>META</b>	Aumentar para 87% o total de respostas ótimo + bom				<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual de Satisfação										
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral																
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007/2008/2009																
	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09											
	84%	79%	82%	86%	87%												
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MAIO/09</b></p> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <tr><td>ÓTIMO+BOM</td><td style="text-align: right;">87%</td></tr> <tr><td>REGULAR</td><td style="text-align: right;">10%</td></tr> <tr><td>RUIM+PÉSSIMO</td><td style="text-align: right;">3%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <p style="text-align: center;">2007/2008/2009</p> </div> </div>											ÓTIMO+BOM	87%	REGULAR	10%	RUIM+PÉSSIMO	3%
ÓTIMO+BOM												87%					
REGULAR												10%					
RUIM+PÉSSIMO												3%					
<b>SATISFAÇÃO</b>																	
ÓTIMO+BOM	87%																
REGULAR	10%																
RUIM+PÉSSIMO	3%																
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A meta estabelecida foi atingida. Ressalta-se o resultado da pesquisa do PROGER que teve aumento no índice "ÓTIMO+BOM" e redução no índice "RUIM+PÉSSIMO", significativos.																
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Estamos reformulando a pesquisa do SEPJU, com a finalidade de capturar com mais fidelidade o nível de satisfação do usuário em relação a prestação de serviço dos servidores do DEDIS.																
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				<b>Data:</b> 10/06/09									



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGADM/DEDIS</b>																										
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Ficar abaixo de 0,50% de petições iniciais excluídas por mês.																										
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.2 Percentual de distribuições excluídas <span style="float: right;">DESEMPENHO: X    ACOMPANHAMENTO: <input type="checkbox"/></span>																										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês																										
<b>FÓRMULA</b>	$[(n^\circ \text{ de documentos excluídos} / \text{total de documentos distribuídos})] * 100$																										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Livro de Ocorrências / Estatística <span style="float: right;">SENTIDO DE MELHORIA: mM</span>																										
<b>META</b>	Máximo de 0,50% de processos excluídos por mês <span style="float: right;">UNIDADE DE MEDIDA: Quantidade de processos excluídos</span>																										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Média</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,51%</td><td>0,46%</td><td>0,54%</td><td>0,49%</td><td>0,50%</td><td>0,55%</td><td>0,62%</td><td>0,52%</td><td>0,53%</td><td>0,52%</td><td>0,54%</td><td>0,50%</td><td>0,51%</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média	0,51%	0,46%	0,54%	0,49%	0,50%	0,55%	0,62%	0,52%	0,53%	0,52%	0,54%	0,50%	0,51%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média														
	0,51%	0,46%	0,54%	0,49%	0,50%	0,55%	0,62%	0,52%	0,53%	0,52%	0,54%	0,50%	0,51%														
<b>2009</b>																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,47%</td><td>0,41%</td><td>0,50%</td><td>0,42%</td><td>0,37%</td><td>0,35%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>0,42%</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	0,47%	0,41%	0,50%	0,42%	0,37%	0,35%							0,42%	
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL															
0,47%	0,41%	0,50%	0,42%	0,37%	0,35%							0,42%															
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																											
<b>MÉDIA ANUAL (ano anterior)</b>	0,51%																										
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	0,35%																										
<b>META (Limite Máximo)</b>	0,50%																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><small>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</small></p> </div> </div>																											
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Durante todos os meses deste período, o índice de petições iniciais excluídas esteve dentro da meta estabelecida.																										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O DEDIS, juntamente com a DIDIC monitoraram, pesquisaram as causas mais frequentes dos erros e atuaram junto aos funcionários no sentido de orientar quanto ao procedimento correto. Estas ações gerenciais serão mantidas.																										
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>	<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> <span style="float: right;"><b>Data: 08/07/09</b></span>																										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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)

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Reduzir o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.3.Índice de processos devolvidos às Varas	<b>DESEMPENHO</b>			X			<b>ACOMPANHAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar a padronização da remessa de expedientes das Varas para a DINSP, propiciando celeridade												
<b>FÓRMULA</b>	[(Total de processos de devolvidos no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) MENOR É MELHOR				
<b>META</b>	Máximo de 4,82% de processos devolvidos						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	11,17%	5,13%	6,85%	8,89%	2,97%	5,26%	3,53%	4,23%	3,82%	2,66%	1,62%	1,68%	4,82%
	<b>2009</b>												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
1,42%	4,13%	5,73%	3,55%	4,04%	2,96%							3,64%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	4,82%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <p>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)    MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)    META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <p>JAN    FEV    MAR    ABR    MAI    JUN    2009</p> </div> </div>											
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	2,96%												
<b>META</b>	4,82%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A média no período ficou dentro da meta estabelecida. Somente o mês de MAR/09 esteve acima da meta menos que um ponto percentual, sem impactar na média semestral. A nova tabela de classificação do CNJ contribuiu decisivamente no aumento do índice de MAR/09. Neste momento esta alteração já está bem absorvida e os procedimentos estão se adequando a nova normatização.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A divulgação do Manual MAN-DGADM-007-01 junto às Serventias e o contato com as mesmas à época da implantação da nova Tabela do CNJ, resultaram positivamente. A DINSP manterá a divulgação do Manual e o contato com as Serventias no intuito de reduzir cada vez mais o índice de devolução dos processos.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				<b>Data: 08/07/2009</b>					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGADM/DEDIS/DINSP/SEEXP</b>																												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber e analisar documentos																												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.4.Documentos recebidos no Serviço de Expediente (SEEXP)	<b>DESEMPENHO</b>					<b>ACOMPANHAMENTO</b>					X																	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o recebimento de documentos no Serviço de Expediente (SEEXP) da Divisão de Instrução Processual (DINSP)																												
<b>FÓRMULA</b>	Total de documentos recebidos no mês																												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha manual	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			N/A																								
<b>META</b>	N/A	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Quantidade																								
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>																												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																
	6263	5921	6596	6428	6256	7822	7628	6473	7448	6713	5162	4307	6418																
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>																												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																
	5055	5889	7125	6369	6655	8825							6653																
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"><b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">6418</td> <td colspan="10" rowspan="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> </td> </tr> <tr> <td><b>RESULTADO NO PERÍODO (2009)</b></td> <td style="text-align: center;">9822</td> </tr> <tr> <td><b>META</b></td> <td style="text-align: center;">N/A</td> </tr> </table>													<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	6418	<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>RESULTADO NO PERÍODO (2009)</b>	9822	<b>META</b>	N/A
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	6418	<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>RESULTADO NO PERÍODO (2009)</b>	9822																												
<b>META</b>	N/A																												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Observamos que o volume de documentos recebidos apresenta tendência a se elevar e que o mês de junho apresentou dispersão significativa em relação à média no período.																												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O indicador é monitorado para que, em caso de necessidade, servidores sejam realocados para atender a demanda do processo de trabalho.																												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>					<b>Data: 08/07/2009</b>																				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGADM/DEDIS/DINSP/SERIP													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Classificar e Distribuir Documentos													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.5.Documentos recebidos e distribuídos no SERIP.	<b>DESEMPENHO</b>					-			<b>ACOMPANHAMENTO</b>			X		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o recebimento e a distribuição de documentos no Serviço de Instrução Processual (SERIP) da Divisão de Instrução Processual (DINSP)														
<b>FÓRMULA</b>	Total de documentos recebidos e distribuídos no Serviço de Instrução Processual no mês														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha manual					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			N/A						
<b>META</b>	N/A					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Quantidade						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		ANO													
		PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
		Recebidos	4430	2306	2342	2010	2231	3212	2606	2100	1973	1526	1220	1523	2290
		Distribuídos	4303	2213	2265	1930	2131	3078	2512	1988	1873	1471	1156	1471	2199
		ANO													
		PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
		Recebidos	1849	2346	2644	1954	2384	2164							2224
		Distribuídos	1811	2242	2494	1877	2284	2022							2122
		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR 2008</b> Recebidos	2290	<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 style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>													
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR 2008</b> Distribuídos	2199														
<b>RESULTADO NO PERÍODO 2009</b> Recebidos	2164														
<b>RESULTADO NO PERÍODO 2009</b> Distribuídos	2022														
<b>META</b>	N/A														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O período não apresentou variações significativas. O movimento está diretamente vinculado a quantidade de dias úteis. O total de documentos manteve-se em torno da média.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Como indicador é de acompanhamento, o movimento é monitorado com a finalidade de realocar servidores para manter a celeridade no processo de trabalho.														
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>							<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>					<b>Data:08/07/2009</b>			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL    DGADM/DEDIS/DINSP/SECAP												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Classificar e Distribuir Documentos													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.6.Cartas precatórias recebidas , encaminhadas e distribuídas (SECAP)	<b>DESEMPENHO</b>					<b>ACOMPANHAMENTO</b>					X		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o recebimento, o encaminhamento e a distribuição de cartas precatórias no Serviço de Cartas Precatórias (SECAP) da Divisão de Instrução Processual (DINSP)													
<b>FÓRMULA</b>	Total de cartas precatórias recebidas e encaminhadas no mês. Índice percentual de distribuição=1-(CP encaminhadas/CP recebidas)													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha manual	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>					N/A							
<b>META</b>	N/A	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>					Quantidade e Percentual							
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	ANO	<b>2008</b>												
	PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
	Recebidas	2785	2419	3027	3011	2799	3311	4003	3408	3709	2739	2072	1962	2937
	Encaminhadas	387	88	253	178	68	79	142	130	156	106	53	51	141
	%Distribuídas	86%	96%	92%	94%	98%	98%	96%	96%	96%	96%	97%	97%	95%
	ANO	<b>2009</b>												
	PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
	Recebidas	2478	2875	3471	3233	3344	3216							3103
	Encaminhadas	78	88	131	84	76	73							88
	%Distribuídas	97%	97%	96%	97%	98%	98%							97%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008) Recebidas	2937	<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 PERÍODO ANTERIOR (2008) Encaminhadas	141													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008) %Distribuídas	95%													
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2009) Recebidas	3216													
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2009) Encaminhadas	73													
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2009) %Distribuídas	98%													
META	N/A													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O percentual de distribuição no semestre não apresentou dispersão significativa em relação à média e manteve-se em índice bastante satisfatório.													
<b>ACÕES GERENCIAIS:</b>	A DINSP está avaliando a possibilidade de alteração dos parâmetros do indicador para que o mesmo traduza com maior fidelidade a necessidade de alocação de funcionários para atender a demanda. Solicitou, também, a DGTEC, a adequação de um sistema para dar celeridade e controle ao processo de trabalho.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>					<b>Data:08/07/2009</b>							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGADM/DEDIS/DINSP</b>															
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos na DINSP para distribuição.															
<b>INDICADOR</b>	Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP/SECAP)	<b>DESEMPENHO</b>			X			<b>ACOMPANHAMENTO</b>								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Celeridade na distribuição															
<b>FÓRMULA</b>	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês															
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(mM) MENOR É MELHOR						
<b>META</b>	Reduzir tempo médio para 3 dias úteis						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Tempo						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal															
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	ANO	<b>2009</b>														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.		
	SERIP	3,8	1,9	1,9	2,3	2,5	1,8								2,4	
SECAP	2,3	2,4	2,0	3,1	3,0	2,6								2,6		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																
<b>MÉDIA ANUAL SERIP</b>	2,4	 <b>RESULTADO NO PERÍODO</b>			 <b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b> SERIP - 2009						 <b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b> SECAP - 2009					
<b>MÉDIA ANUAL SECAP</b>	2,6															
<b>MÉDIA NO MÊS SERIP</b>	1,8															
<b>MÉDIA NO MÊS SECAP</b>	2,6															
<b>META SERIP_SECAP</b>	3,0															
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Durante o período os indicadores permaneceram dentro da meta estabelecida, com exceção de um mês em cada processo de trabalho, em que os índices extrapolaram a meta em décimos de dia, permanecendo, porém, a média no semestre, dentro da meta.															
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A realocação de servidores mostrou-se eficaz para manter o tempo de permanencia dos documentos dentro do padrão estabelecido. Continuaremos com esta estratégia.															
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>					<b>Data: 08/07/2009</b>							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

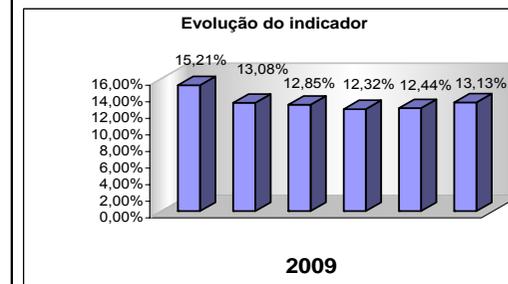
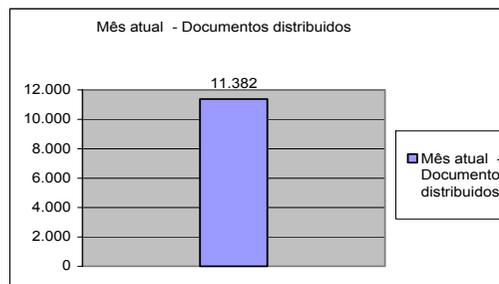
		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.7 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria 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>ORIGEM DOS DADOS</b>	Monitoramento diário	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	M/M											
<b>META</b>	12:30	<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>ANO</b>	<b>2008</b>												
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>MÉDIA</b>
	Docs.Distr/Conf	15.537	12.958	13.576	15.402	15.146	17.333	19.204	18.256	18.447	16.988	14.404	22.034	16.607
	H.Médio Entrega	11:48	11:47	12:08	11:44	11:58	11:34	11:48	11:45	12:26	12:20	11:44	12:25	11:57
	<b>ANO</b>	<b>2009</b>												
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>MÉDIA</b>
% da meta	16,7%	68,8%	90,9%	94,1%	95,0%	85,7%							75,2%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
Mês atual	95,0%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Mês atual: 95,0%</p> <p>Ano atual - Média: 75,2%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Evolução do indicador</b></p> <p>JAN: 16,7%   FEV: 68,8%   MAR: 90,9%   ABR: 94,1%   MAI: 95,0%   JUN: 85,7%</p> </div> </div>												
Ano atual - Média	75,2%													
Meta	12:30													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Verificamos que, excluindo-se o indicador de JAN/09 tendo em vista a atipicidade do período, encontramos uma média de 86,9%, que representa, aproximadamente, que em apenas um dia no mês o expediente fora entregue após a meta estabelecida, traduzindo eficácia nas ações gerenciais que veem sendo tomadas.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Para atingir a meta os horários de entrega do expediente são monitorados diariamente com a finalidade de acompanhar o indicador e de deslocar servidores para o SEADI, quando necessário.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>					<b>Data: 08/07/09</b>							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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</b>	Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.8 Percentual de documentos pré cadastrados						<b>DESEMPENHO</b>	-	<b>ACOMPANHA- MENTO</b>	x			
<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>ORIGEM DOS DADOS</b>	Monitoramento mensal						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	M/M					
<b>META</b>	N/A						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Percentual de documentos pré cadastrados					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	Total de docs distribuídos										12.049	10.121	14.779
	Total de docs pré-cadastrados										115	672	2.643
	Percentual de docs pré-cadastrados										0,95%	6,64%	17,88%
	<b>2009</b>												
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	Total de docs distribuídos	10.128	8.507	11.525	10.178	11.197	11.382						
	Total de docs pré-cadastrados	1.540	1.113	1.481	1.254	1.393	1.495						
	Percentual de docs pré-cadastrados	15,21%	13,08%	12,85%	12,32%	#####	13,13%						
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>Mês atual - Documentos distribuídos</b>	11.382												
<b>Mês atual -Total de documentos pré-cadastrados</b>	1.495												
<b>Meta</b>	N/A												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O percentual de processos pré-cadastrados manteve-se, durante o semestre, em média, em torno de 13% do total dos documentos distribuídos. Apesar das ações de incentivo que o DEDIS/DIDIC realizou, o percentual não sofreu grandes alterações, traduzindo que o usuário ainda não absorveu as vantagens no sistema.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Outras ações estão sendo implementadas como: um terminal para treinamento do usuário com disponibilização de um servidor para acompanhá-lo no procedimento; uma cartilha explicativa do sistema; além de novos cartazes.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>						<b>Data: 08/07/09</b>	





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER												
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Reduzir o prazo de entrega do expediente do PROGER ao Serviço de Mensageria (SEMSG) da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.9 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>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(MM) maior é melhor			
<b>META</b>	15:10						<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>2008</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	83,3%	50,0%	57,9%	57,9%	77,8%	81,0%	30,4%	81,0%	36,4%	63,6%	88,9%	66,7%	64,6%
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	46,7%	62,5%	81,8%	64,7%	70,0%	60,0%							64,3%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÊS ATUAL</b>	60,0%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Resultado no Período (unidade)</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Evolução do Indicador</b></p> </div> </div>											
<b>MÉDIA NO ANO ATUAL</b>	64,3%												
<b>META</b>	15:10												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A meta foi alcançada em 60% dos dias com a conclusão da conferência de todos os documentos até às 15 horas e 10 minutos. O valor percentual que parece baixo em um primeiro momento, na verdade não é, pois, considerando que um mês tenha 22 dias úteis, 1 dia equivale aproximadamente a 5% e que existe uma probabilidade maior de que em meses sem feriados a entrega do movimento de conferência das terças-feiras não seja dentro da meta, teremos, aproximadamente, 80% como percentual com maior probabilidade de ocorrência. Concluímos, então, que a média do primeiro semestre esteve a 80% do que consideramos bastante provável, incluindo o mês de janeiro que por sua atipicidade influenciou significativamente na média do período.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Continuará sendo realizado o rodízio na execução dos processos de trabalho a fim de que os funcionários tenham um rendimento cada vez melhor no serviço de conferência.												

Responsável pela emissão do relatório:

Responsável (aprovação e divulgação):

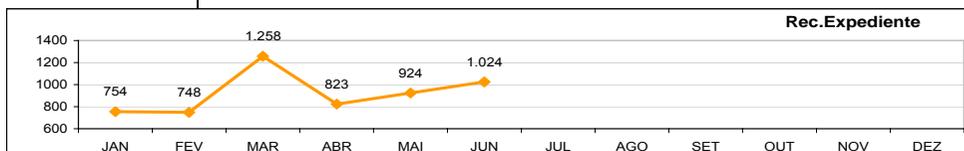
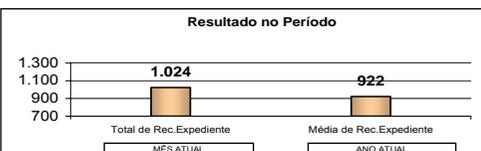
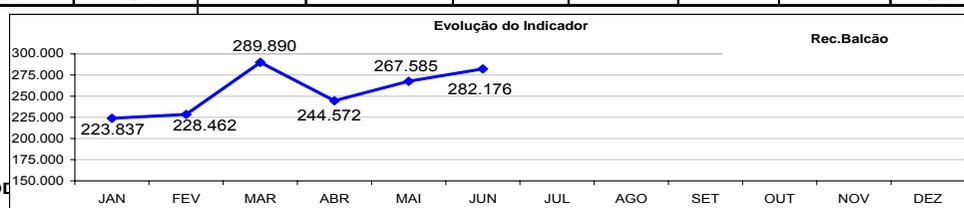
Data: 06/07/09



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																																																																																																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DEDIS - PROGER</b>																																																																																																																																																
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber e Protocolizar Documentos no Balcão e no Expediente																																																																																																																																																
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.10 Documentos protocolizados no balcão e recebidos e protocolizados no expediente via e.mail, fax e correios																																																																																																																																																
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Registrar o movimento de documentos protocolizados no balcão e no expediente																																																																																																																																																
<b>FÓRMULA</b>	Total de documentos protocolizados no balcão e no expediente																																																																																																																																																
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal																																																																																																																																																
<b>META</b>	Não aplicável																																																																																																																																																
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																																																																																																																																																
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="15">2008</th> </tr> <tr> <th>ANO</th> <th colspan="14">2008</th> </tr> <tr> <th>PERÍODO</th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> <th>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rec.Balcão</td> <td>244.856</td> <td>206.464</td> <td>238.726</td> <td>232.556</td> <td>220.514</td> <td>247.339</td> <td>282.685</td> <td>263.235</td> <td>267.940</td> <td>214.954</td> <td>155.793</td> <td>176.964</td> <td>229.336</td> </tr> <tr> <td>Rec.Expediente</td> <td>618</td> <td>647</td> <td>746</td> <td>825</td> <td>667</td> <td>815</td> <td>985</td> <td>958</td> <td>927</td> <td>597</td> <td>456</td> <td>509</td> <td>729</td> </tr> <tr> <th colspan="15">2009</th> </tr> <tr> <th>ANO</th> <th colspan="14">2009</th> </tr> <tr> <th>PERÍODO</th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> <th>ANUAL</th> </tr> <tr> <td>Rec.Balcão</td> <td>223.837</td> <td>228.462</td> <td>289.890</td> <td>244.572</td> <td>267.585</td> <td>282.176</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>256.087</td> </tr> <tr> <td>Rec.Expediente</td> <td>754</td> <td>748</td> <td>1.258</td> <td>823</td> <td>924</td> <td>1.024</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>922</td> </tr> </tbody> </table>	2008															ANO	2008														PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	Rec.Balcão	244.856	206.464	238.726	232.556	220.514	247.339	282.685	263.235	267.940	214.954	155.793	176.964	229.336	Rec.Expediente	618	647	746	825	667	815	985	958	927	597	456	509	729	2009															ANO	2009														PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	Rec.Balcão	223.837	228.462	289.890	244.572	267.585	282.176							256.087	Rec.Expediente	754	748	1.258	823	924	1.024							922
2008																																																																																																																																																	
ANO	2008																																																																																																																																																
PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL																																																																																																																																				
Rec.Balcão	244.856	206.464	238.726	232.556	220.514	247.339	282.685	263.235	267.940	214.954	155.793	176.964	229.336																																																																																																																																				
Rec.Expediente	618	647	746	825	667	815	985	958	927	597	456	509	729																																																																																																																																				
2009																																																																																																																																																	
ANO	2009																																																																																																																																																
PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL																																																																																																																																				
Rec.Balcão	223.837	228.462	289.890	244.572	267.585	282.176							256.087																																																																																																																																				
Rec.Expediente	754	748	1.258	823	924	1.024							922																																																																																																																																				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																																																																																																																	
<b>MÊS ATUAL</b>																																																																																																																																																	
<b>Total Rec.Balcão</b>	282.176																																																																																																																																																
<b>Total de Rec.Expediente</b>	1.024																																																																																																																																																
<b>ANO ATUAL</b>																																																																																																																																																	
<b>Média de Rec.Balcão</b>	256.087																																																																																																																																																
<b>Média de Rec.Expediente</b>	922																																																																																																																																																
<b>Meta</b>	Não aplicável																																																																																																																																																
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O movimento registrado mensalmente no PROGER é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês.																																																																																																																																																
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os funcionários são treinados em serviços de recebimento e conferência de documentos, podendo ser deslocados de forma a atender o serviço que mais necessitar, sendo prioritário o atendimento no balcão.																																																																																																																																																
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>	<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>																																																																																																																																																
	<b>Data: 06/07/09</b>																																																																																																																																																





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DEDIS - PROGER</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Conferir e encaminhar documentos no PROGER												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.11 Documentos conferidos	<b>DESEMPENHO</b>			-			<b>ACOMPANHAMENTO</b>			X		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Registrar o movimento de documentos conferidos e encaminhados												
<b>FÓRMULA</b>	Total de documentos conferidos no mês												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(nM) nominal é melhor				
<b>META</b>	Não aplicável						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº de documentos				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>ANUAL</b>
	247.308	208.604	240.852	234.578	222.615	249.257	284.852	265.242	270.073	216.752	157.118	178.512	231.314
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>ANUAL</b>
	225.822	230.274	292.544	246.336	269.595	284.486							258.176
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>Resultado no Período (unidade)</b>											
<b>MÊS ATUAL</b>	<b>284.486</b>												
<b>MÉDIA NO ANO ATUAL</b>	<b>258.176</b>												
<b>Meta</b>	<b>Não aplicável</b>												
		<b>Evolução do Indicador</b>											
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O movimento registrado mensalmente no PROGER é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Os funcionários são treinados em serviços de recebimento e conferência de documentos, podendo ser deslocados de forma a atender o serviço que mais necessitar, sendo prioritário o atendimento no balcão.											
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>						<b>Data: 06/07/09</b>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEDIS - PROGER													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber e protocolizar documentos														
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.12 Documentos estornados				<b>DESEMPENHO</b>			X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>				-	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a quantidade de documentos protocolizados incorretamente														
<b>FÓRMULA</b>	(total de documentos estornados/total de documentos recebidos)x100														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) menor é melhor					
<b>META</b>	0,6% do total de documentos recebidos							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº de documentos protocolizados incorretamente					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	Ano	<b>2008</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	<b>Doc.Rec.</b>	245.474	207.111	239.472	233.381	221.181	248.154	283.670	264.193	268.867	215.551	156.249	177.473	230.065	
	<b>Estornos</b>	1.834	1.493	1.380	1.197	1.434	1.103	1.182	1.049	1.206	1.201	869	1.039	1.249	
	<b>% Estornos</b>	0,75%	0,72%	0,58%	0,51%	0,65%	0,44%	0,42%	0,40%	0,45%	0,56%	0,56%	0,59%	0,55%	
	Ano	<b>2009</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	<b>Doc.Rec.</b>	224.591	229.210	291.148	245.395	268.509	283.200							257.009	
	<b>Estornos</b>	1.231	1.064	1.396	941	1.086	1.286							1.167	
	<b>% Estornos</b>	0,55%	0,46%	0,48%	0,38%	0,40%	0,45%							0,46%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>Percentual de Estorno - Mês Atual</b>	0,45%	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> </div> <div style="width: 45%;"> </div> </div>													
<b>Média de Estorno - Ano Atual</b>	0,46%														
<b>Meta</b>	0,60%														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Esse número é significativo, pois gera retrabalho, desviando o funcionário da sua função principal, além de atrasar a entrega de documentos em prejuízo do usuário. Avaliando o primeiro semestre, constatamos uma queda percentual dos estornos, que ainda se encontra abaixo da meta.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Continuação do trabalho de levantamento dos tipos de estornos e dos respectivos funcionários para uma atuação pontual, visando diminuir o número de estornos.														
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				<b>Data: 06/07/09</b>							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/Plantão Judiciário												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	Administrar e Apoiar o Plantão Judiciário												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.13 Documentos recebidos no Plantão Judiciário	<b>DESEMPENHO</b>	-	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	X								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a incidência de documentos recebidos no Plantão Judiciário.												
<b>FÓRMULA</b>	Total de documentos recebidos												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística de Processos Distribuídos por Serventia	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Não aplicável										
<b>META</b>	Não aplicável	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Quantidade										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	922	787	903	894	849	719	952	763	656	735	809	1328	817
	<b>2009</b>												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	
872	908	815	1.112	876	831								902
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA ANUAL</b>	902	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>											
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	831												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O movimento durante o primeiro semestre manteve-se dentro do padrão normal com ligeiro aumento em abril/09 devido ao número de feriados.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O movimento esteve dentro do normal, não necessitando qualquer outra ação gerencial que não a de acompanhamento dos indicadores.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Carlos Alberto de S. Araújo				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Lilliana Monteiro Sá				<b>Data:</b> 08/07/2009					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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 por mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / Média de documentos cadastrados no mês ) X 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM				
<b>META EM 2009</b>	Manter o Índice Mensal Acima dos 92%						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual de Documentos Preparados				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</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>Média</b>
	90,07%	86,50%	84,35%	79,14%	98,65%	98,50%							89,54%
	<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>Média</b>	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	<b>89,54%</b>												
<b>JUNHO (2009)</b>	<b>98,50%</b>												
<b>META</b>	<b>92,00%</b>												
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	As quedas sucessivas do índice no primeiro quadrimestre do ano têm como principais causas a saída de funcionários experientes do setor e a chegada de novos funcionários. Além desse fato, nesse período houve um aumento expressivo na quantidade de documento												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Capacitação dos novos funcionários visando ao aperfeiçoamento e racionalização do serviço. Em relação à queda do índice, cabe ressaltar que a Divisão conseguiu manter a preparação e o cadastramento de todos os documentos a ela destinados em no máximo 1 dia												
Responsável pela emissão do relatório: Eliandro Freire				Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli				Data: 01/07/2009					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

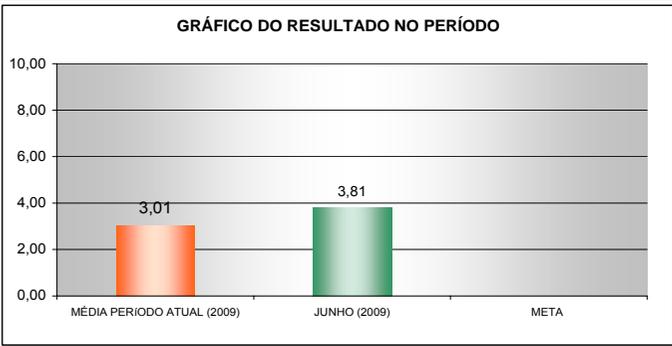
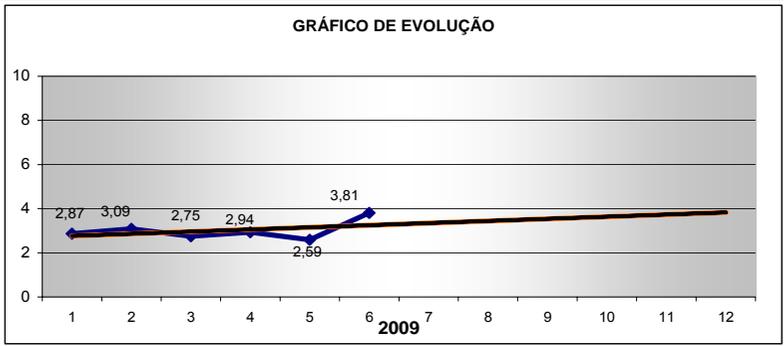
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

	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>	(Média de documentos distribuídos ao destino correto por mês - Total de doc. Distrib.ao destino correto) / Total de doc. recebidos no mês ) X 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM					
<b>META EM 2009</b>	Manter o Índice Mensal acima dos 99%					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual de Documentos Preparados					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</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>Média</b>
	99,98%	99,61%	99,55%	99,54%	99,84%	99,76%							99,71%
	<b>2010</b>												
<b>RESULTADO NO PERÍODO</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>Média</b>
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	<b>99,71%</b>												
<b>JUNHO (2009)</b>	<b>99,76%</b>												
<b>META</b>	<b>99,00%</b>												
	<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>						<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Durante o primeiro semestre de 2009 conseguimos manter o índice mensal acima dos 99%.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Monitoramento constante do Indicador, treinamento interno efetivo do pessoal, comunicação Interna das eventuais falhas.												
Responsável pela emissão do relatório: Eliandro Freire					Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli					Data: 01/07/2009			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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 - Tempo Médio de Desarquivamento (Arquivo Central)					<b>DESEMPENHO</b>			<b>ACOMPANHAMENTO</b>			X	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o tempo gasto pelo DEGEA no desarquivamento dos documentos administrativos solicitados pela CGJ												
<b>FÓRMULA</b>	( Total de dias / Total de documentos desarquivados)												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de controle de desarquivamento junto ao DEGEA					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM					
<b>META</b>	N/A					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dias					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</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>
	2,87	3,09	2,75	2,94	2,59	3,81							3,01
	<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>	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>												3,01	
<b>JUNHO (2009)</b>												3,81	
<b>META</b>	N/A											N/A	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O índice não depende de influência direta deste Serviço, porém verificou-se uma pequena oscilação mensal no primeiro semestre 2009.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Como o presente monitoramento se refere a acompanhamento e os índices apresentados estão dentro da expectativa, não houve necessidade de adoção de qualquer ação gerencial, mantendo-se, somente, reiteramentos habituais.												
Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes				Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli				Data: 01/07/2009					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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>ORIGEM DOS DADOS</b>	Guias de remessa	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			MM								
<b>META</b>	97% para ser atingida até dezembro de 2009	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Percentual de correspondências encaminhadas								
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</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>
	91,76%	96,30%	97,84%	99,16%	99,79%	98,99%							97,31%
	<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>
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>										<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>	
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	97,31%												
<b>JUNHO (2009)</b>	98,99%												
<b>META</b>	97,00%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Analisando os dados relativos aos últimos 6 (seis) meses, verificou-se que as ações implementadas neste período, foram capazes de elevar o percentual de encaminhamento de correspondências. Assim, excluindo-se o mês de janeiro, o percentual sempre esteve acima de 96%, superando a meta anterior, de 95%. Dessa forma, alterou-se a meta para 97%, que deverá ser atingida até o final de 2009.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		A fim de elevar o percentual de encaminhamento de correspondências, foram tomadas as seguintes ações: 1) passou-se a encaminhar, no mesmo dia, as correspondências recebidas até as 16:00 hs; 2) implantou-se o SISCOMA, sistema de encaminhamento de correspondências via malote e; 3) disponibilizou-se busca de correspondências em algumas unidades.											
Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes				Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli				Data: 01/07/2009					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

**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>	Solicitar Busca de Certidão de Registro Civil de Pessoas Naturais												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.5 - Tempo Médio de Resposta aos Processos de Solicitação de Certidões Cíveis	<b>DESEMPENHO</b>	X									<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar os resultados mensais, visando a redução do tempo médio de busca												
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ do tempo decorrido em dias / total da quantidade de processos finalizados no mês												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Tabela mensal do indicador de desempenho do Serviço de Certidões	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM										
<b>META</b>	130 dias para ser atingida até dezembro de 2009	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per
	144	189	167	151	135	96							147
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	<b>147</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>											
<b>JUNHO (2009)</b>	<b>96</b>												
<b>META</b>	<b>130</b>												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Verificou-se uma nova redução na média mensal, tendo em vista as ações através de cobranças via contato telefônico. Cabe ressaltar que o Serviço tem dificuldade para entrar em contato telefônico com alguns cartórios de RCPN oriundos do interior da Região Norte e Nordeste, uma vez que nem todos possuem telefone e muitos estão situados longe da cidade.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Foi definido aumentar o número de cobranças, via contato telefônico, procurando dar celeridade nas buscas, objetivando reduzir a média mensal, bem como apresentadas sugestões à Administração Superior, para garantir maior eficiência e eficácia ao processo de trabalho, tais como, envio de ofício a todas as Corregedorias de Justiça da Federação solicitando relação de endereços dos Cartórios de RCPN atualizados, realização de buscas junto aos Cartórios de RCPN desta Capital através de e-mails, possibilitar o acesso aos dados do Sistema de Controle de Óbito gerenciado pelo Ministério da Previdência e Assistência Social, como meio de evitar buscas em todos os Cartórios de RCPN e publicação de novo aviso, nos termos do aviso CGJ nº 149/2003.												
Responsável pela emissão do relatório: Luiz Otavio Paschoal da Silva		Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli						Data: 01/07/2009					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

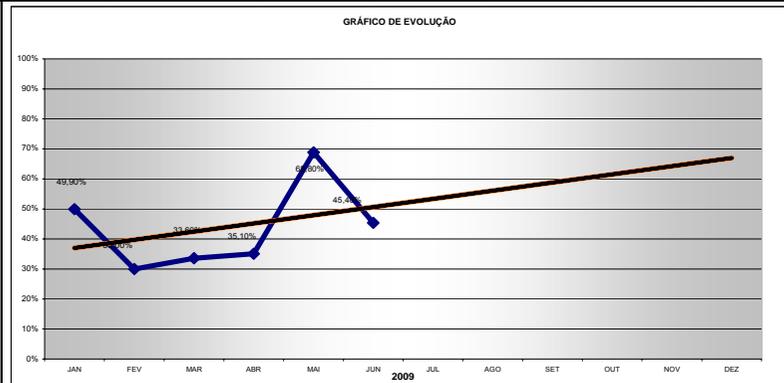
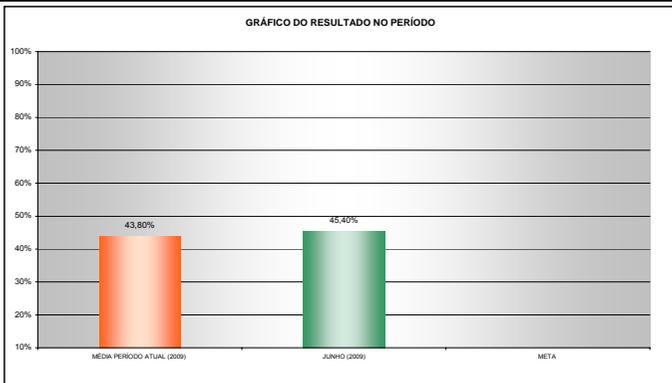
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECEM																										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Solicitar Busca de Certidão Criminal - Cível - Falência - Inventário - Execução Fiscal																										
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.6 - Tempo Médio de Resposta aos Processos de Solicitação de Certidões Criminal - Cível - Falência - Inventário e Execução Fiscal																										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar os resultados mensais, visando a redução do tempo de busca																										
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ do Tempo decorrido em dias / Total da quantidade de processos finalizados no mês																										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Tabela mensal do Indicador de Desempenho do Serviço de Certidões																										
<b>META</b>	40 dias para ser atingida até dezembro de 2009																										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Média</th> </tr> <tr> <td>42</td><td>24</td><td>33</td><td>48</td><td>58</td><td>41</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>41</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média	42	24	33	48	58	41							41
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média														
	42	24	33	48	58	41							41														
<b>2010</b>																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Média</th> </tr> <tr> <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>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média														
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média															
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																											
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	41																										
<b>JUNHO (2009)</b>	41																										
<b>META</b>	40																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th>Item</th> <th>Valor</th> </tr> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>JUNHO (2009)</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>40</td> </tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor</th> </tr> <tr> <td>JAN</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>FEV</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>MAR</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>ABR</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>MAI</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>JUN</td> <td>41</td> </tr> </table> </div> </div>		Item	Valor	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	41	JUNHO (2009)	41	META	40	Mês	Valor	JAN	42	FEV	24	MAR	33	ABR	48	MAI	58	JUN	41				
Item	Valor																										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	41																										
JUNHO (2009)	41																										
META	40																										
Mês	Valor																										
JAN	42																										
FEV	24																										
MAR	33																										
ABR	48																										
MAI	58																										
JUN	41																										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Foi verificado no período de janeiro a junho estabilidade no tempo consumido para finalizações processuais, ressaltando o empenho da equipe para alcançar a meta desejada, ainda não alcançada nos últimos meses, tendo em vista a grande quantidade de processos finalizados entre os meses de maio a junho. Mesmo assim, foi apurado que no mês de junho houve uma queda significativa da média.																										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Para não comprometer o tempo consumido no envio das respostas e não atrasar as buscas de novos pedidos, está sendo utilizado reforço de pessoal do mesmo Serviço, responsáveis pelos pedidos de Registro Civil das Pessoas Naturais, sem prejuízo de suas tarefas diárias, bem como foram apresentadas sugestões à Administração Superior para garantir maior eficiência e eficácia ao processo de trabalho, tais como, determinar aos Cartórios a responder os nossos ofícios dentro do prazo estipulado.																										
Responsável pela emissão do relatório: Luiz Otavio Paschoal da Silva <span style="float: right;">Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli</span> <span style="float: right;">Data: 01/07/2009</span>																											



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEIAC																										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais																										
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.7 - Índice de Emissões de FACs																										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o índice de aproveitamento na emissão de FACs em relação ao total de pedidos consultados no sistema SEI																										
<b>FÓRMULA</b>	$\left[ \frac{\sum(\text{FACs emitidas})}{\sum(\text{Solicitações consultadas})} \right] \times 100$																										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT, contagem dos expedientes enviados diretamente ao IIFP, contagem das FACs emitidas																										
<b>META</b>	N/A																										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Id no per</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>49,90%</td><td>30,00%</td><td>33,60%</td><td>35,10%</td><td>68,80%</td><td>45,40%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>43,80%</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Id no per	49,90%	30,00%	33,60%	35,10%	68,80%	45,40%							43,80%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Id no per														
49,90%	30,00%	33,60%	35,10%	68,80%	45,40%							43,80%															
<b>2010</b>																											
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	#DIV/O!																										
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	43,80%																										
<b>JUNHO (2009)</b>	45,40%																										
<b>META</b>	N/A																										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>O índice do mês de junho manteve-se próximo à média de 2009 apurada até o momento. Não há meta estipulada por tratar-se de indicador de acompanhamento. No primeiro semestre, somam-se 6502 folhas penais com as 1866 emissões informadas pelas Unidades Jurisdicionais que igualmente dispõem de acesso ao Sistema FAC online, totalizando 8368 folhas penais emitidas no âmbito do TJERJ em 2009, que deixaram de gerar requisições ao Poder Executivo.</p>																										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Não obstante o presente monitoramento ser de acompanhamento e o índice não depender de influência direta deste Serviço, foi tratado em reunião com o Ilmº Diretor do IIFP, a possibilidade de retomar o processo de implementação da transmissão de dados processuais do acervo do Tribunal à Secretaria de Estado de Segurança, o que provavelmente trará um aumento do índice de aproveitamento na emissão de FACs em relação ao total de pedidos consultados no sistema SEI.</p>																										
Responsável pela emissão do relatório: fernando Braga Minelli																											
Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli																											
Data: 01/07/2009																											





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEIAC</b>											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais												
<b>INDICADOR</b>		ID.7.10.8 - Índice de Solicitações de FACs consultadas	<b>DESEMPENHO</b>			X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>							
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Analisar o desempenho do Serviço na consulta ao sistema SEI, das solicitações de FACs recebidas												
<b>FÓRMULA</b>		$\frac{\sum(\text{Solicitações consultadas})}{\sum(\text{Solicitações recebidas})} \times 100$												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema PROT e contagem dos expedientes enviados diretamente ao IIFP, sem serem consultados			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM							
<b>META</b>		97%			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual de FACs consultadas							
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</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>
		78,00%	88,00%	94,00%	92,80%	100,00%	100,00%							92,13%
		<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>
														#DIV/0!
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b> 						<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b> 						
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	<b>96,40%</b>													
<b>JUNHO (2009)</b>	<b>100,00%</b>													
<b>META</b>	<b>97,00%</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Embora a média do semestre não tenha atingido a meta estabelecida, verificou-se uma tendência de recuperação do índice, com a consulta de 100% dos pedidos de FAC recebidos nos meses de maio e junho. Projetamos que até dezembro de 2009, a meta de 97% continuará a ser superada. Contudo, prevalece o objetivo estratégico de fortalecer a participação dos Juízos na consulta e emissão de antecedentes criminais, visando a redução de até 70% no número de solicitações de FACs recebidas no SEIAC.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		A repetição do índice máximo para a consulta de solicitações recebidas nos dois últimos meses do semestre demonstra que as adaptações promovidas agregaram eficiência no processo de trabalho. Não obstante, com intuito de vencer mais uma etapa na implementação do objetivo estratégico traçado para estimular a participação dos Juízos Criminais em emitir as FACs através do SEI, foi realizada reunião com o Diretor do IIFP, em mais uma tentativa para diminuir o tempo de concessão de senhas de acesso ao referido sistema, bem como lançar de mão de novas iniciativas como a transmissão por email institucional, das solicitações e das FACs, entre o TJERJ e o IIFP.												
Responsável pela emissão do relatório: <b>Fernando Braga Minelli</b>				Responsável (aprovação e divulgação): <b>Lindinalva Aguiar Pavanelli</b>				Data: <b>01/07/2009</b>						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEIAC											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.9 - Tempo de Atendimento do IIFP às solicitações de FAC	<b>DESEMPENHO</b>					<b>ACOMPANHAMENTO</b>					X	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o tempo gasto pelo IIFP, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs												
<b>FÓRMULA</b>	$\sum$ de tempo (em dias) / Número de solicitações da amostra												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo IIFP	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>					mM						
<b>META</b>	N/A	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>					Percentual de Atendimento às Solicitações de FACs						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</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>
	70,60	66,40	57,60	60,00	38,60	34,60							54,63
	<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>
													#DIV/0!
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><small>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</small></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><small>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</small></p> </div> </div>											
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	<b>54,63</b>												
<b>JUNHO (2009)</b>	<b>34,6</b>												
<b>META</b>	<b>N/A</b>												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>Este indicador é obtido por análise de uma amostra de 90 solicitações, definida com fulcro na RAD PJERJ 010. O índice permite avaliar o tempo de espera do usuário para receber a FAC e, comparando os resultados do SEIAC e do IIFP, avaliar a participação do Serviço no apoio à Informação de Antecedentes Criminais, que originalmente compete ao Poder executivo, quanto à celeridade do atendimento. Cabe apenas ressaltar que antes de serem remetidas ao IIFP, os ofícios da amostra passam pelo SEIAC, onde é verificada a possibilidade de emissão. Persiste a tendência de recuperação deste indicador, pois embora acumule um resultado de 54,63 dias na média de 2009, o índice do mês de junho permaneceu bem abaixo (34,6 dias), assim como no mês de maio (38,6). Com a possibilidade de implementar a comunicação entre o TJERJ e o IIFP, de documentos referentes ao processo de informação de antecedentes criminais, através de email institucional, cria-se a expectativa de que se reduza consideravelmente o tempo de atendimento do IIFP para as solicitações de antecedentes criminais.</p>												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>Não obstante o presente monitoramento ser de acompanhamento e o índice não depender de influência direta deste Serviço, foi tratado em reunião com o Ilmº Diretor do IIFP, a possibilidade de implementar a comunicação entre o TJERJ e o IIFP, de documentos referentes ao processo de informação de antecedentes criminais, através de email institucional, o que cria a expectativa de que se reduza consideravelmente o tempo de atendimento do IIFP para as solicitações de antecedentes criminais.</p>												
Responsável pela emissão do relatório: <b>Fernando Braga Minelli</b>				Responsável (aprovação e divulgação): <b>Lindinalva Aguiar Pavanelli</b>					Data: <b>01/07/2009</b>				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEIAC											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.10 - Tempo de Atendimento do SEIAC às solicitações de FAC	<b>DESEMPENHO</b>					X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs												
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ de tempo (em dias)/número de solicitações da amostra												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo SEIAC	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>					mM						
<b>META</b>	N/A	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>					Dias						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</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>Média</b>
	20,70	19,10	13,70	12,10	9,10	5,10							13,30
	<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>Média</b>	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	13,30												
<b>JUNHO (2009)</b>	5,10												
<b>META</b>	10,00												
<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Embora o índice cumulativo do ano de 2009 permaneça acima da meta estipulada, a redução no tempo de atendimento tem sido observada ao longo do primeiro semestre, o que demonstra que as adaptações adotadas surtiram o efeito esperado. Por outro lado, prossegue o processo de implementação objetivo estratégico que consiste em estimular a emissão de FACs pelos Juízes Criminais, deslocando o foco do SEIAC para o gerenciamento operacional do Convênio firmado com SESEG, além dos demais acordos de cooperação administrados pelo SEIAC.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não obstante as bem sucedidas medidas adotadas no sentido de recuperar as condições ideais de trabalho, foi dada continuidade ao processo de realização do objetivo estratégico traçado, com a realização de reunião com o Diretor do IIFP, ocasião em que foram apresentadas novas iniciativas que estão em estudo, como a comunicação entre o TJERJ e o IIFP, de documentos referentes ao processo de informação de antecedentes criminais, através de email institucional												
Responsável pela emissão do relatório: Fernando Braga Minelli				Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli					Data: 01/07/2009				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Os indicadores da Divisão de Pessoal – DIPES, Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI e Divisão de Custas e Informações – DICIN foram estabelecidos e já constam da árvore de processos e indicadores no anexo 7. As equipes já estão capacitadas para a medição e monitoramento, que serão iniciados a partir do mês de julho/09.

### **Divisão de Pessoal – DIPES**

ID.7.09.01 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO EM MATÉRIA DE PESSOAL

ID.7.11.01 - TEMPO MÉDIO DE PREPARO DE CERTIDÃO

### **Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar - DIATI**

ID.7.12.1 - QUANTIDADE DE PROCESSOS CONCLUÍDOS:PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS ATUANTES

ID.7.12.2 - QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS:PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS ATUANTES

ID.7.12.3 - QUANTIDADE DE PROCESSOS NO ACERVO:PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS ATUANTES

ID.7.12.4 - QUANTIDADE DE AUTOS DE INFRAÇÃO LAVRADOS/TOTAL DE ESTABELECIMENTOS FISCALIZADOS X 100

ID.7.12.5 - QUANTIDADE DE OPORTUNIDADES DE REALIZAÇÃO DE SUPERVISÃO TÉCNICA INDIVIDUAL E/OU COLETIVA (CONTATOS), REUNIÕES E CURSO MINISTRADO: PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS ATUANTES.

ID.7.12.6 MANIFESTAÇÃO EM PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/TOTAL DE PROCESSOS NO MÊS X 100.

ID.7.13.1QUANTIDADE DE MINUTAS ELABORADAS/SOLICITADAS X 100

ID.7.13.2QUANTIDADE DE LEIS, DECRETOS, PROJETOS DE LEI, RESOLUÇÕES, DELIBERAÇÕES, PORTARIAS, OUTRAS LEGISLAÇÕES E MATÉRIAS JORNALÍSTICAS INFORMADAS/SOLICITADAS AOS JUÍZES X 100.

### **3.2.1 Divisão de Custas e Informações - DICIN**

ID.7.17.01 - QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO

ID.7.17.02 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

- Quadro de Pessoal (na data da emissão do RIGER)

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
DGADM/GBADM	5	-	6	11
DGADM/DEDIS	162	-	17	179
DGADM/DESOP	35	1	12	48
DGADM/DIPES	32	2	1	35
CGJ/DICIN	19	01	02	22
CGJ/DIATI	11	0	0	11
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>4</b>	<b>38</b>	<b>306</b>

#### 4.2 – Capacitação

Unidade	Temática	Carga Horária	Qtde de Servidores capacitados
DGADM/DESOP	NSN – Noções da Norma ISO - SIGA	1	19
	DRI – Desenvolvimento das Relações Interpessoais	20	1
	GAC – Garantias Constitucionais	9	1
	DCT – Direito Constitucional	30	1
DGADM/DIPES	NSN – Noções da Norma ISO - SIGA	01	03
	Implementação de RAD	02	01
	Word Avançado	16	01
	Direito Processual Penal I	30	01
CGJ/DICIN	Estatuto dos Servidores Públicos	30	02



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Unidade	Temática	Carga Horária	Qtde de Servidores capacitados
	Direito Administrativo	30	02
	Procedimentos Especiais do Processo Penal	15	01
	Didática para Instrutores	38	01
	Direito Penal	21	01
	Direitos Reais	10	01
	Inteligência Organizacional	6	01
	NSN – Noções da Norma ISO - SIGA	01	11
	Ordem Social e a Constituição Federal	06	01
	Tardes Culturais da ESAJ	02	01
<b>CGJ/DIATI</b>	Qualidade de vida no ambiente de trabalho	06	02
	O comportamento da criança na família, na escola e na sociedade	03	01
	NSN – noções da norma iso - siga	01	02
	Curso de mediação	45	03
<b>Total (carga horária, servidores)</b>		<b>323</b>	<b>58</b>

A capacitação dos servidores dos Serviços e Divisões do DEDIS segue o procedimento estabelecido para o sistema de gestão da qualidade implementado no PJERJ, com base na NBR ISO 9001:2008 e nas Matrizes de Competência dos papéis profissionais existentes no DEDIS.

### 4.3 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

#### Sistemas



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

O Departamento de Distribuição utiliza o Sistema DCP, Sistema PROGER e o SISCOMA no desempenho de suas atividades.

O DEDIS, juntamente com a DGTEC, está desenvolvendo alterações e adequações nos sistemas para atender a necessidade dos serviços.

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
DCP	DEDIS	Atende as necessidades	Sim – Aguardando as adequações
PROGER	DEDIS	Atende as necessidades	Sim – Aguardando as adequações
PROT	TODAS	Não atende às necessidades	Sim – Aguardando implantação do Sistema E-PROT
SHF	TODAS	Atende parcialmente as necessidades	Foi solicitada alteração de nomenclatura de designações e quadro dos celetistas (códigos 74 e 9), a rotina PCPV somente aceita exclusão não permitindo alteração, necessitando de alteração.
SHM	DESOP e DIPES	Atende as necessidades	Não
SHS	DICIN	Atende parcialmente as necessidades	Solicitamos modificação e manutenção na rotina EDMA frequentemente
SPT	DESOP e DIPES	Atende as necessidades	Não
SISCOMA	DESOP e DIPES	Atende as necessidades	Não
JUI	DICIN	Atende as necessidades	Não
Sistema de Modelos de Recolhimento – SMR	DICIN	Atende as necessidades	Não
Sistema Penitenciário - SIPEN	DESOP	Atende às necessidades	Não



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema Estadual de Identificação – SEI (FAC On-line)	DESOP	Não atende às necessidades	Sim – Solicitada alterações no Sistema à SESEG, através do Juiz Auxiliar da CGJ, Dr. Paulo César Vieira de Carvalho Filho.
Sistema RENAVAL de Cadastro de Veículos do DETRAN-RJ	DESOP	Atende as necessidades	Não
DATAVIX	DIPES	Atende parcialmente as necessidades	Com a utilização verificamos que as formas de consulta precisam ser otimizadas.

### Equipamentos

Há carência de microcomputadores e impressoras. A solicitação, encaminhada à DGTEC no primeiro semestre, está sendo atendida paulatinamente.

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

##### - Instalações

As atuais instalações atendem as necessidades do serviço.

##### - Materiais de Consumo

Os materiais de consumo atendem às demandas do serviço.

##### - Materiais Permanentes

Os materiais permanentes atendem às demandas do serviço.

##### - Segurança

Não há problemas relativos à segurança.



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

#### **4.5 Documentação e informação (RAD e Registro)**

As RAD do DEDIS estão em fase final de revisão com previsão de publicação e implementação em JULHO/09 e AGOSTO/09.

As Rotinas administrativas do DESOP foram elaboradas no ano de 2008. A RAD do DESOP/DIPRO foi publicada em dezembro de 2008. A RAD-DGADM-014 “Gerir Documentos e Informações” e a RAD-DGADM-016 “Encaminhar Correspondências” estão em fase de verificação, implementação e publicação. A RAD-DGADM-012 “Solicitar Busca de Certidão” e a RAD-DGADM-015 “Gerenciar as Solicitações de Antecedentes Criminais, de Informações do Cadastro Estadual de Veículos e de Senhas de Acesso os Sistemas SEI e SIPEN” estão aguardando manifestação da Administração Superior quanto à mudança nos processos de trabalho.

O mapeamento dos processos de trabalho da Divisão de Pessoal – DIPES, Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI e Divisão de Custas e Informações – DICIN foi iniciado e está estabelecido como um dos objetivos estratégicos desta diretoria.

#### **4.6 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades**

O contrato de apoio administrativo com a empresa Nova Rio Serviços Gerais para área administrativa da Corregedoria é fiscalizado pela DGADM e encontra-se em normalidade.



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

## 5 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

### ↳ Realização de ações para melhoria no atendimento e na comunicação com usuários internos e externos:

- Centralização pelo DESOP do atendimento ao público em geral, fornecendo informações e entregando documentos. (Início em 26/05/2009 – até 26/06/2009 - 1.742 atendimentos);
- Implantação de pesquisa de satisfação do usuário do DESOP, através do preenchimento de formulário. A partir de junho/2009.
- Apresentações pelos Chefes de Serviço de suas rotinas de trabalho à equipe do DESOP;
- Realização de encontros entre Psicólogos, Assistentes Sociais, Comissários e Juízes Auxiliares da CGJ para levantamento de demandas e propostas para melhoria dos serviços.
- Preparação da equipe da DICIN para orientar usuários na utilização da GRERJ Eletrônica

### ↳ Atuação da Comissão de Rastreamento

A Comissão de Rastreamento da Distribuição da 1ª Instância, criada pelo Provimento n° 34/07 e Ato Executivo n° 2072/07, com a finalidade de verificar a correta distribuição dos feitos, encontra-se em plena atividade.

### ↳ Acompanhamento do Projeto da VEP Virtual.

A equipe do Departamento de Distribuição está participando das reuniões e ações necessárias à implantação da VEP virtual.

### ↳ Acompanhamento da implantação da numeração única na distribuição. (Resolução CNJ)

A equipe do Departamento de Distribuição está participando das reuniões e ações necessárias à implantação da numeração única na distribuição.



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

## 6 AUDITORIAS DE GESTÃO

O DEDIS passou por 1 Auditoria Interna e 1 Auditoria de Supervisão. Os resultados foram satisfatórios e a unidade confirmou a certificação de seu sistema de gestão na versão NBR ISO 9001:2008. As demais unidades vinculadas à DGADM não estão incluídas no escopo das auditorias de gestão.

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	28 de janeiro de 2009	N/C : 03 OBS: 0
SUPERVISÃO	13 de abril de 2009	N/C : 0 Preocupação: 1 Oportunidade de Melhoria: 04

## 7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os dados apresentados neste relatório apontam para o incremento das atividades realizadas pela diretoria. A execução das ações relacionadas aos objetivos estratégicos estão de acordo com o alcance das metas intermediárias do período, o que indica um bom andamento para que o resultado final planejado seja alcançado.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

### 8 ANEXOS

#### 8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGADM

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
<u>P.7.09</u> – PROCESSAR FEITOS EM MATÉRIA DE PESSOAL	ID.7.09.01 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO EM MATÉRIA DE PESSOAL	DIPES
<u>P.7.10</u> – PROVER SUPORTE OPERACIONAL	1º NÍVEL	
	2º NÍVEL ID.7.10.1 – ÍNDICE MÉDIO DIÁRIO DE PROCESSAMENTO DE DOCUMENTOS (Média de documentos cadastrados por 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 (Média de documentos distribuídos ao destino correto por mês - Total de doc. Distrib.ao destino correto) / Total de doc. recebidos no mês ) X 100 ID.7.10.3 – TEMPO MÉDIO DE DESARQUIVAMENTO (ARQUIVO CENTRAL) (Total de dias / total de documentos desarmados) ID.7.10.4 – PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS (Total de correspondências encaminhadas / total de correspondências recebidas) x 100 ID.7.10.5 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE SOLICITAÇÃO DE CERTIDÕES CÍVEIS) ( $\Sigma$ do tempo decorrido em dias / total da quantidade de processos finalizados no mês)	DESOP



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
	<p>ID.7.10.6 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE SOLICITAÇÃO DE CERTIDÕES CRIMINAL - CÍVEL - FALÊNCIA - INVENTÁRIO E EXECUÇÃO FISCAL (<math>\Sigma</math> do tempo decorrido em dias / total da quantidade de processos finalizados no mês)</p> <p>ID.7.10.7 – ÍNDICE DE EMISSÕES DE FACs (<math>\Sigma</math> FACs emitidas / <math>\Sigma</math> Solicitações consultadas) X 100</p> <p>ID.7.10.8 – ÍNDICE DE SOLICITAÇÕES DE FACs CONSULTADAS (<math>\Sigma</math> Solicitações consultadas / <math>\Sigma</math> solicitações recebidas) X 100</p> <p>ID.7.10.9 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO IIFP ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC (<math>\Sigma</math> de tempo em dias / número de solicitações da amostra)</p> <p>ID.7.10.10 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC (<math>\Sigma</math> de tempo em dias / número de solicitações da amostra)</p>	
<b>P.7.11</b> - GERENCIAR EMISSÕES DE CERTIDÕES PARA FINS DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA	ID.7.11.01 - TEMPO MÉDIO DE PREPARO DE CERTIDÃO	DIPES
<b>P.7.12</b> - COORDENAR AS EQUIPES TÉCNICAS DE ASSISTENTES SOCIAIS, PSICÓLOGOS E COMISSÁRIOS DE JUSTIÇA	<p><b><u>ID da Equipe Técnico Judicial:</u></b></p> <p><u>ID.7.12.1</u> QUANTIDADE DE PROCESSOS CONCLUÍDOS:PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS ATUANTES</p> <p><u>ID.7.12.2</u> QUANTIDADE DE ENTREVISTAS REALIZADAS:PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS ATUANTES</p> <p><u>ID.7.12.3</u> QUANTIDADE DE PROCESSOS NO ACERVO:PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS ATUANTES</p> <p><u>ID.7.12.4</u> QUANTIDADE DE AUTOS DE INFRAÇÃO LAVRADOS/TOTAL DE ESTABELECIMENTOS FISCALIZADOS X 100</p> <p><b><u>ID da Equipe Administrativa Interna:</u></b></p> <p><u>ID.7.12.5</u> QUANTIDADE DE OPORTUNIDADES DE REALIZAÇÃO DE SUPERVISÃO TÉCNICA INDIVIDUAL E/OU COLETIVA (CONTATOS), REUNIÕES E CURSO MINISTRADO: PELO NÚMERO DE PROFISSIONAIS</p>	DIATI



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
	ATUANTES. <u>ID.7.12.6</u> MANIFESTAÇÃO EM PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/TOTAL DE PROCESSOS NO MÊS X 100.	
<u>P.7.13</u> - ASSESSORAR OS JUÍZES NA MATÉRIA DE INFÂNCIA, JUVENTUDE E IDOSO.	ID.7.13.1QUANTIDADE DE MINUTAS ELABORADAS/SOLICITADAS X 100 ID.7.13.2QUANTIDADE DE LEIS, DECRETOS, PROJETOS DE LEI, RESOLUÇÕES, DELIBERAÇÕES, PORTARIAS, OUTRAS LEGISLAÇÕES E MATÉRIAS JORNALÍSTICAS INFORMADAS/SOLICITADAS AOS JUÍZES X 100.	DIATI
P.7.16 - GERENCIAR A DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS JUDICIAIS	(1º Nível) ID.7.16.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO $(\sum \text{respostas O+B} / \text{total de respostas}) \times 100$ ID.7.16.2 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS $(\sum \text{documentos excluídos}) / (\text{total de documentos distribuídos}) \times 100$	DEDIS
	(2º Nível) <b>SUBPROCESSO - REALIZAR INSTRUÇÃO PROCESSUAL</b> ID.7.16.3 ÍNDICE DE PROCESSOS DEVOLVIDOS ÀS VARAS $[(\sum \text{processos devolvidos no mês} / \text{Total de processos recebidos no mês}) \times 100]$ ID.7.16.4 DOCUMENTOS RECEBIDOS NO SEEXP $\sum \text{Documentos recebidos no mês}$ ID.7.16.5 DOCUMENTOS RECEBIDOS E DISTRIBUÍDOS NO SERIP $\text{Total de documentos recebidos e distribuídos no Serviço de Instrução Processual no mês}$ ID.7.16.6 CARTAS PRECATÓRIAS RECEBIDAS, ENCAMINHADAS E DISTRIBUÍDAS $\text{Total de cartas precatórias recebidas e encaminhadas no mês.}$ $\text{Índice percentual de distribuição} = 1 - (\text{CP encaminhadas} / \text{CP recebidas})$	DEDIS/ DINSP



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
	(2º Nível) <b>SUBPROCESSO REALIZAR DISTRIBUIÇÃO CONTÍNUA</b>  ID.7.16.7 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA $\Sigma$ Dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mêsx100  ID.7.16.8 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS $[(\Sigma \text{ documentos pré-cadastrados}) / (\text{total de documentos distribuídos}) \times 100]$	DEDIS/ DIDIC
	(2º Nível) <b>SUBPROCESSO PROTOCOLIZAR EXPEDIENTES À 1ª INSTÂNCIA</b>  ID.7.16.9 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mêsx100  ID.7.16.10 DOCUMENTOS PROTOCOLIZADOS NO BALCÃO E RECEBIDOS E PROTOCOLIZADOS NO EXPEDIENTE VIA E-MAIL, FAX E CORREIO $\Sigma$ Documentos protocolizados no balcão e no expediente  ID.7.16.11 DOCUMENTOS CONFERIDOS Total de documentos conferidos no mês  ID.7.16.12 DOCUMENTOS ESTORNADOS $(\Sigma \text{ Documentos estornados}/\text{total de documentos recebidos})\times 100$	DEDIS/ PROGER
	<b>SUBPROCESSO APOIAR PLANTÃO JUDICIAL</b>  ID.7.16.13 DOCUMENTOS RECEBIDOS NO PLANTÃO JUDICIÁRIO $\Sigma$ Documentos recebidos	SEPJU
P.7.17 – INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS	ID.7.17.01 QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO $\Sigma$ atendimentos realizados por tipo  ID.7.17.02 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS $\Sigma (\text{data saída} - \text{data entrada no mês})/\text{total de saídas no mês}$	DICIN