



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

---

## **Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual**

---

**DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO - DGADM**

**2010**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Administração (DGADM)	Aprovado por: Alessandro Borges Valente	Período: 01/01/2010 a 31/12/2010

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

## SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO.....	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA .....	6
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	6
2.2 Objetivos da Qualidade .....	9
2.3 Projetos Estratégicos .....	18
2.4 Projetos Não Estratégicos.....	24
2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos.....	25
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	25
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho) ....	25
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho) ....	28
4 GESTÃO DOS RECURSOS .....	47
4.1 Situação do Quadro de Pessoal.....	47
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	58
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	61
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente .....	62
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	64
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO .....	65
5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO .....	65
5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA .....	65
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES .....	68
6.1 Projeto VIAGEM LEGAL .....	68
6.2 Padronização do serviço de protocolo e arquivo .....	68
6.3 Programa CONSUMO CONSCIENTE.....	68
6.4 Informativo DEDISSEASSIM!.....	69
6.5 Comissão de Funcionários - DEDIS.....	69
6.6 Debates sobre Gestão .....	69
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	70
8 ANEXOS.....	72
8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....	72



**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), da Corregedoria Geral da Justiça, relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro e o mês de dezembro do ano de 2010.

Quanto à **gestão estratégica**, a DGADM previu para o biênio 2009-2010 nove (09) objetivos da qualidade. Dois desses objetivos são relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade do Departamento de Distribuição (DEDIS), Unidade da DGADM que possui Sistema de Gestão certificado de acordo com a ISO 9001:2008. Os objetivos estão sendo implementados por ações gerenciais simples e seus resultados encontram-se detalhados no item 2.2 deste relatório.

A DGADM propôs e encaminhou à Presidência projetos estratégicos da Corregedoria Geral da Justiça, solicitando sua inclusão na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Em outubro de 2010, esta Diretoria Geral foi informada pela Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) que, através do Processo nº. 042.720/2010 a solicitação supramencionada foi aprovada pela Presidência do Tribunal, exceto o Projeto Qualidade de Vida, que foi integrado ao Programa Qualidade de Vida, desenvolvido pela Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPEs).

Esclarece-se, ainda, que os Projetos que não dependiam de previsão orçamentária ou que já se encontravam aprovados no PAG-2009-2010 foram iniciados e desenvolvidos de acordo com o planejamento inicial, conforme consta nos itens 2.3 e 2.4 deste relatório, mencionando que a DGADM não é responsável pela medição de indicadores estratégicos.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores do Departamento de Distribuição (DEDIS) e os resultados apresentados mostram que a Unidade está realizando os seus processos de trabalho dentro das metas estabelecidas, à exceção da Divisão de Protocolo Geral (PROGER), cujas metas passaram por revisões durante o ano para adequar a quantidade de documentos recebidos ao número de servidores lotados na Divisão. A análise dos indicadores das demais Unidades subordinadas e seus resultados são satisfatórios e demonstram que a DGADM está



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a **recursos pertinentes a pessoal**, constata-se que há necessidade de aumento do quadro no DEDIS e na Divisão de Custas e Informações (DICIN). Em função da crescente demanda, demonstrada nas planilhas dos indicadores operacionais, o quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado nessas unidades. Além disso, a alta rotatividade de funcionários, em especial no DEDIS/PROGER, dificulta a manutenção da estabilidade do sistema de gestão da qualidade e a melhoria contínua. O estudo que levou a tais conclusões segue detalhado no item 4.1 (p.55)

Quanto à **capacitação**, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

Com relação aos **recursos de tecnologia da informação**, existem processos em andamento para adequação do quantitativo de equipamentos à necessidade do Departamento de Distribuição. Nas demais Unidades houve provimento satisfatório de equipamentos. No que se refere aos sistemas, a Unidade necessita de apoio prioritário da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) no desenvolvimento de cinco (05) sistemas: dois (2) relacionados ao Departamento de Distribuição (petição com código de barras e guia de remessa eletrônica), que intencionam dar maior agilidade ao atendimento; dois (2) referentes à Divisão de Pessoal (certidão eletrônica e lançamento da frequência dos Secretários de Juízes) e um (1) sistema para a Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI) (disponibilização de questionários aos Psicólogos e Assistentes Sociais, com o objetivo de levantar estatísticas relacionadas às equipes interdisciplinares). Os detalhes encontram-se no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações do DEDIS não estão adequadas às necessidades da Unidade, uma vez que o espaço físico não comporta o movimento atual. Há necessidade de readequação dos espaços interno e externo para garantir o atendimento aos requisitos dos usuários, que regularmente expõem essa questão nas pesquisas de opinião e satisfação. A solicitação de readequação física do DEDIS está sendo tratada no processo 2009-219762, que foi remetido para a Gerência de



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Projetos, do Departamento de Planejamento de Obras (DEPLA), em 27/12/2010 e vem sendo monitorada por esta Diretoria.

O sistema de refrigeração do DEDIS, foco de inúmeras reclamações, foi objeto de reforma no segundo semestre deste ano e se encontra com funcionamento regularizado. Quanto ao material permanente, é necessária a substituição das cadeiras no DEDIS. O provimento de material de consumo foi satisfatório, à exceção do fornecimento de grampeadores para o DEDIS, que é insuficiente. Nas demais Unidades da DGADM as instalações e o provimento de material permanente são satisfatórios e há uma única sugestão quanto à segurança das instalações, descrita no item 4.3.

Quanto à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DGADM documentou dezesseis (16) novos processos de trabalho e revisou todas as rotinas do Departamento de Distribuição (DEDIS), além de duas rotinas do Departamento de Suporte Operacional (DESOP) e uma da Divisão de Custas e Informações (DICIN). Restaram elaborar duas (02) rotinas estabelecidas no cronograma inicial, além de cinco (05) outras rotinas, identificadas ao longo do mapeamento realizado no 2ª semestre.

Para a organização do arquivo corrente, a DGADM recebeu o apoio do Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DEGEA) e elaborou a relação de acervo documental, estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas rotinas que tratam do assunto.

Com relação à **fiscalização de contratos**, a DGADM foi designada para fiscalizar a execução do Contrato de Prestação de Serviços de Apoio Administrativo, de nº. 003/956/2009, Processo nº. 210.776/2009, das Unidades Administrativas da Corregedoria Geral da Justiça, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

O Departamento de Distribuição passou por uma **auditoria** interna em AGO/10 com dois apontamentos e uma externa de recertificação em DEZ/10, com quatro apontamentos. A recertificação da unidade foi recomendada pela equipe auditora. As demais unidades da DGADM não passaram por **auditorias de gestão** (internas ou externas) no período.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a DGADM sofreu duas (02) avaliações no período de abrangência deste relatório, alcançando 58,5% na primeira, ocorrida em 26/03/2010 e 71,6% na segunda, ocorrida em novembro de 2010. Os detalhes encontram-se no item 5.2 deste relatório.

No período de abrangência deste relatório, a DGADM realizou seis (6) atividades complementares, conforme detalhado no item 6 deste relatório. Entre elas, o Projeto VIAGEM LEGAL, que consolidou e divulgou em âmbito estadual informações a respeito dos procedimentos e documentos necessários para viagem de menores, e a revitalização da Campanha PROGER – QUANTO MAIS CEDO MELHOR, que teve como objetivo divulgar aos usuários os horários de menor movimento do Departamento de Distribuição.

## 2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

### 2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGADM foram revisados a partir dos direcionadores estratégicos do PJERJ, em consonância com os Valores e a Política da Qualidade deste Poder, 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, a fim de alcançar a visão estabelecida.”



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### ▪ **Direcionadores da Diretoria Geral de Administração – DGADM**

**Missão da DGADM:** “Coordenar e supervisionar as ações das áreas subordinadas, prestando apoio administrativo e propondo melhorias nos processos de trabalho.”

**Visão da DGADM:** “Ser reconhecida pelo público interno e externo pela objetividade, qualidade e excelência na prestação dos serviços.”

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

**Missão do DEDIS:** “Protocolizar petições, distribuir processos e petições iniciais e apoiar o serviço de administração do plantão judiciário, contribuindo para a celeridade na entrega da prestação jurisdicional.”

**Visão DEDIS:** “Aprimorar o atendimento ao usuário interno e externo, oferecendo cada vez mais um serviço ágil e preciso.”

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

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

**Visão do DESOP:** “Ser reconhecido pelo usuário interno e externo como uma unidade que oferece serviços céleres e de qualidade.”

### ▪ **Direcionadores da Divisão de Pessoal - DIPES**

**Missão da DIPES:** “Garantir que as demandas relativas aos servidores vinculados às Unidades Organizacionais da Corregedoria e aos Serviços Extrajudiciais, sejam atendidas de acordo com as diretrizes do PJERJ .”

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

**Missão da DICIN:** “Atender com eficiência e eficácia as consultas dos usuários sobre custas e emolumentos, contribuindo para um atendimento satisfatório.”

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

- **Direcionadores da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI**

**Missão da DIATI:** “Assessorar os Juízes na matéria pertinente a Infância, Juventude e Idoso e coordenar as equipes interdisciplinares, contribuindo de forma eficaz para a prestação jurisdicional.”

**Visão da DIATI:** “Ser uma unidade reconhecida por sua celeridade e capacidade de integrar a atuação das equipes interdisciplinares de todo o Estado.”



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 2.2 Objetivos da Qualidade

A DGADM definiu nove (09) objetivos da qualidade no biênio 2009-2010. Tais objetivos foram alinhados ao mapa estratégico do PJERJ e seus resultados estão detalhados a seguir:

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir Agilidade nos Trâmites Judiciais						
OBJETIVO DA QUALIDADE (DEDIS)	META	SITUAÇÃO NA ÚLTIMA PESQUISA EM MAI/10	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
AUMENTAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO DEDIS	ATINGIR 88% NO CONJUNTO "ÓTIMO+BOM" EM NOV/10	83,16% O+B	88% O+B	Em fase de realização da pesquisa.	100%	55%
		OBSERVAÇÕES				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> A pesquisa realizada em MAI/10 apresentou um resultado superior à meta estabelecida. Esse resultado foi decorrente das ações tomadas como a "força-tarefa" da DGADM, a abertura de guichês na DIDIC, a movimentação de funcionários das Divisões do Departamento para os processos de trabalho do PROGER nos dias de grande movimento e o resultado excelente das Pesquisas de Satisfação da DINSP e DIDIC. Não foi possível iniciar na data estabelecida a pesquisa de satisfação prevista para NOV/10 em função da adesão de 50% dos funcionários do PROGER à greve deflagrada em OUT/10, o que impactou significativamente nos processos de trabalho do Departamento e atrasou o início da pesquisa, que está em fase de realização com previsão de término em JAN/11. As ações que propunham alteração nas normas para agilização no recebimento de documentos no PROGER foram indeferidas. As demais ações estão em fase de avaliação pela Administração Superior da CGJ e TJRJ e outras em fase de licitação.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Algumas ações ainda estão em fase de estudo e implementação pelas áreas competentes abrangendo vários processos de trabalho que trarão melhorias ao atendimento. Estas ações incluem alteração nos sistemas DCP e PROGER e nos processos de trabalho, além da reestruturação do DEDIS, aquisição de autenticadoras, sistema de fila única e máquina de café para o Plantão.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

**TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

**VISÃO DO PJERJ: Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania**

OBJETIVO DA QUALIDADE (DEDIS)	META	SITUAÇÃO EM JUL/10	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Reduzir o número de petições iniciais excluídas no mês.	Ficar abaixo de 0,48% de petições iniciais Excluídas, na média anual	0,48% NA MÉDIA ANUAL	0,48%	0,45%	100%	100%
		<b>OBSERVAÇÕES</b>				

**ANÁLISE DE DADOS:** As ações previstas foram implementadas e a meta anual foi alcançada. As reuniões realizadas com os funcionários, tempestiva e periodicamente surtiram o efeito desejado e possibilitaram o cumprimento da meta e, conseqüentemente do objetivo.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Este indicador deixará de ser Objetivo da Qualidade, porém sua meta será mantida para monitoramento do desempenho da Unidade e manutenção da eficiência do processo de trabalho.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 1 (DGADM)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Modelar e documentar processos de trabalho do DESOP, DIPES, DIATI e DICIN	Processos documentados até Dez/2010	50% do objetivo realizado	100%	88,8%	50%	44,45%
		-	OBSERVAÇÕES		Do total de 18 rotinas a elaborar, foram elaboradas 16 no ano de 2010. Das rotinas planejadas para 2010, restam duas (02) rotinas a mapear.	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> <p>O cronograma de elaboração de rotinas, inicialmente definido, contemplava dezoito processos de trabalho. Dez deles geraram rotinas administrativas que foram elaboradas e publicadas no primeiro semestre de 2010 e seis no segundo semestre/2010, conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ O DESOP/DIDIN/SEARQ publicou e implementou a RAD-DGADM-016-Encaminhar Correspondências”;</li><li>✓ O DESOP/DIDIN/SECER publicou e implementou a RAD-DGADM-020-Solicitar Busca de Certidão;</li><li>✓ O DESOP/Secretaria de Apoio à Comissão de Erradicação do Sub-registro de Nascimento publicou e implementou a RAD-DGADM-028;</li><li>✓ A DICIN mapeou 100% dos seus processos de trabalho, através da publicação e implementação de seis novas rotinas (RAD-DGADM-21, 23, 24, 27, 29 e 30);</li><li>✓ A DIPES elaborou e implementou seis novas rotinas (RAD-DGADM -12, 17, 19, 22, 25 e 26);</li><li>✓ A DIATI elaborou e implementou a RAD-DGADM-018- Levantar e Consolidar Dados Estatísticos das Equipes Técnicas Interdisciplinares.</li></ul> <p>Restaram a elaborar duas (02) rotinas estabelecidas no cronograma inicial, no entanto, mais cinco (05) rotinas foram identificadas ao longo do mapeamento realizado no 2ª semestre, dividindo-se pelas áreas da seguinte forma: 03 rotinas do DESOP; 02 rotinas da DIATI e 02 rotinas da DIPES.</p>						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Concluir o mapeamento dos processos de trabalho identificados e publicar as rotinas administrativas.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Judiciário						
OBJETIVO DA QUALIDADE 2 (DGADM)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Incluir a DIATI e DICIN no Relatório de Informações Gerenciais (RIGER)	RIGER implementado até Dez/2009	100% do objetivo realizado	100%	100%	100%	100%
		OBSERVAÇÕES				
		-	-	Objetivo concluído		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Objetivo concluído.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> # Dar continuidade à implementação dos demais elementos do SIGA nas unidades não certificadas da DGADM; # Implementar as medições mensais dos indicadores definidos para a DIATI.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: ATUAÇÃO INSTITUCIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aprimorar a comunicação com públicos externos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 3 (DGADM)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Promover melhoria no atendimento e na comunicação com o usuário	50% das atividades previstas no plano de ação em 2009	50% do objetivo realizado	-	-	50%	40%
	50% das atividades previstas no plano de ação em 2010	-	O índice de satisfação dos usuários com as informações prestadas pelas unidades não foi medido, uma vez que as pesquisas de satisfação não foram implementadas nas áreas afetas ao objetivo em questão.		Restam 10% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.	
	<b>OBSERVAÇÕES</b>					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Foram realizadas as seguintes ações previstas no plano de ação do objetivo: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Orientações, através da equipe da DICIN/SEATE, quanto à utilização da GRERJ Eletrônica Judicial, pelo usuário;</li><li>✓ Divulgação, pela DICIN, da GRERJ Eletrônica Judicial, através do portal da Corregedoria Geral da Justiça, cartilhas distribuídas na Unidade Organizacional ou encaminhadas por correspondência eletrônica aos interessados;</li><li>✓ Elaboração e revisão do texto e projeto gráfico da nova cartilha de acesso à GRERJ Eletrônica Judicial, com disponibilização do arquivo através do portal da Corregedoria Geral da Justiça;</li><li>✓ Divulgação, através de comunicação impressa, dos canais de acesso as informações sobre custas e disponibilização no portal da Corregedoria Geral da Justiça do endereço e do telefone da DICIN/SEATE, para atendimento presencial e telefônico;</li><li>✓ Realização de encontros entre Psicólogos, Assistentes Sociais, Comissários e Juízes Auxiliares da CGJ para levantamento de demandas e propostas para melhoria dos serviços da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (Conferências Interdisciplinares);</li><li>✓ Inclusão no site da CGJ de sítio específico para as Equipes Interdisciplinares (Psicólogos e Assistentes Sociais), com divulgação de telefones, endereços, cursos, informes etc;</li><li>✓ Revisão e distribuição do material informativo da campanha VIAGEM LEGAL em escolas do RJ, rodoviárias e aeroportos.</li></ul>						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Implementar a RAD-PJERJ-10 e a pesquisa de satisfação e opinião dos usuários em todas as áreas não certificadas da DGADM.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 4 (DIPES)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Aprimorar a sistemática de lançamento de férias de Secretários de Juízes	Viabilizar o lançamento <i>on line</i> da frequência dos secretários e auxiliares de gabinete pelos próprios magistrados até dezembro de 2010.	10% do objetivo realizado	-	-	90%	50%
		-	OBSERVAÇÕES		Restam 40% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Foram realizadas reuniões com a DGTEC e encaminhado o formulário de solicitação de desenvolvimento do sistema para lançamento da frequência de Secretários de Juízes de Direito e Auxiliares de Gabinete. A DGTEC iniciou a elaboração do projeto, mas não houve tempo hábil para a sua finalização. O sistema está em fase de teste e a previsão de implantação é janeiro de 2011.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> # Acompanhar a fase de implementação e prestar auxílio aos Magistrados para a utilização do novo sistema.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 5 (DESOP)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Automatizar as buscas de certidões gratuitas junto aos Cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais e Distribuidores da Capital, solicitadas por Juízos e demais autoridades de todos os Estados da Federação	Realizar as buscas, através de e-mail em 40% em 2009 e 60% em 2010	90% do objetivo realizado	-	-	10%	10%
		OBSERVAÇÕES				
			Objetivo concluído			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> <p>A implementação da nova sistemática de realização de buscas através de e-mails, a partir da publicação do Provimento CGJ nº 79/2009, foi finalizada com sucesso; gerando celeridade no tempo consumido para o recebimento das respostas negativas e certidões (cíveis / criminais) e proporcionando redução nas médias mensais.</p> <p>Tendo em vista que as respostas negativas estão sendo enviadas através de e-mails, não havendo a necessidade de serem protocolizadas, foi reduzida a quantidade de lançamentos no sistema de protocolo administrativo.</p> <p>O Serviço de Certidões acompanhou toda a implementação da assinatura digital nos Serviços de Registro Civil das Pessoas Naturais desta Capital, objetivando a regularização e padronização dos envios das respostas.</p>						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> <p># Nada mais a ser realizado, o planejado para 2009 e 2010 foi totalmente implementado.</p>						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 6 (DESOP)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Alterar a sistemática de obtenção de números dos atos expedidos pelo Corregedor, atualmente manual, para informatizada	Possibilitar que o controle de numeração dos atos expedidos pela CGJ seja feito automaticamente por sistema até dez/2010	40% do objetivo realizado	-	-	30%	6%
		OBSERVAÇÕES				
						Restam 54% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> A sugestão de automatização da numeração de atos da Corregedoria foi aprovada pela Administração Superior e analisada pela DGTEC e DGCON. Elaborado pela DGTEC o estudo preliminar e Documento de Visão. O DESOP apresentou sugestões de alteração do Documento de Visão.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> # O DESOP aguarda a segunda versão do Documento de Visão para aprovação e o desenvolvimento do Sistema.						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE 7 (DESOP)	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Fortalecer a consulta/emissão de FAC através do Sistema Estadual de Identificação-SEI pelos Juízes Criminais do TJERJ	Redução de 70% da participação do SEIAC na consulta/emissão das FAC	30% do objetivo realizado	-	-	40%	40%
		OBSERVAÇÕES				
						Restam 30% das atividades previstas no plano de ação do objetivo.
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> <p>O planejamento do ano de 2010 não foi finalizado. No primeiro semestre avançou 40%. Já no segundo semestre não se registrou avanço em relação ao planejado, embora tenham sido adotadas medidas importantes para implementação da nova versão do SEI, intitulada FAC-WEB.</p> <p>No momento, a FAC-WEB vem sendo concomitantemente testada, aperfeiçoada, e sua utilização gradualmente expandida. Através da participação dos Juízes integrantes do projeto piloto foi possível detectar a necessidade de integração com o sistema DCP, a fim de simplificar a operação do sistema.</p> <p>O problema do tempo de atendimento às senhas de acesso ao SEI foi equacionado com designação do SEIAC para atender diretamente às solicitações de recadastramento.</p>						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> <p># Intermediação dos contatos entre representantes do DETRAN e da DGTEC do Tribunal de Justiça, a fim de promover a interligação entre os sistemas FAC-WEB e DCP,</p> <p># Após a interligação com o DCP, apresentação e treinamento referente a FAC-WEB para todas as varas com atribuição criminal do Estado.</p>						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 2.3 Projetos Estratégicos

Através do Processo nº. 042.720/2010, a solicitação feita pela DGADM de incluir os Projetos Estratégicos da Corregedoria Geral da Justiça na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 foi aprovada pela Presidência. Os Projetos que não dependiam de previsão orçamentária, bem como os que já se encontravam aprovados no PAG 2009/2010 foram iniciados e desenvolvidos de acordo com o planejamento inicial. Os demais serão iniciados em 2011.

Abaixo seguem listados os referidos Projetos Estratégicos da Corregedoria Geral da Justiça que foram encaminhados à DGDIN ,para a revisão do anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009:

ID	PROJETOS ESTRATÉGICOS DGADM	GESTOR	ELABORADO POR	REVISADO POR	UNIDADES INTERVENIENTES	APROVADO POR
1	ERRADICAÇÃO DO SUB-REGISTRO CIVIL DE NASCIMENTO	Diretor da DGADM	Comissão CGJ	Presidente da Comissão e Juiz coordenador	TJ-DEAPE, MP, DP, ARPEN, ANOREG, DETRAN, IIFP, IBGE, SES, SEE.	Juiz Auxiliar da CGJ
2	POLOS INTERDISCIPLINARES	Diretor da DIATI	DIATI	DGADM	DGLOG DGENG DEAPE	Juiz Auxiliar da CGJ
3	CALL CENTER - DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES	Diretor da DICIN	DICIN	DGADM	DGTEC DGLOG	Juiz Auxiliar da CGJ
4	PROJETO DESENVOLVER - ESCRIVÃES, REs E EQUIPES CARTORÁRIAS	Diretor da DGADM	DGADM	Juiz Auxiliar da CGJ	ESAJ DGDIN	Juiz Auxiliar da CGJ
5	PROJETO RECEBER BEM - DISTRIBUIÇÃO E PROGER	Diretor da DGADM	DGADM	Juiz Auxiliar da CGJ	DGENG DGLOG DGTEC	Juiz Auxiliar da CGJ



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: RESPONSABILIDADE SOCIAL / ATUAÇÃO INSTITUCIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover a cidadania / Fortalecer e harmonizar as relações entre os Poderes, setores e instituições							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
ERRADICAÇÃO DO SUB-REGISTRO CIVIL DE NASCIMENTO	Reduzir o índice de sub-registro no estado do RJ (percentual a ser definido)	55%	55%	-	-	0%	0%
		OBSERVAÇÕES					
		Estamos aguardando a apresentação pelo IBGE do índice 2010 de sub-registro civil no estado do RJ.					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O plano de ação estabelecido para o projeto foi cumprido de acordo com o planejado. Concluímos 55% das atividades, restando 45% das ações a realizar em 2011. Foram as seguintes as atividades realizadas em 2010: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Distribuição por e-mail e através de ofício da cartilha elaborada pelo CNJ para divulgação da Campanha Nacional pelo Registro Civil a todos os magistrados do PJERJ;</li><li>✓ Retorno para Audiências de Captação Social, Duque de Caxias - Março/2010.</li><li>✓ Ação de Captação Social, Belford Roxo - Abril/2010.</li><li>✓ Ação Global, Gamboa - Maio/2010.</li><li>✓ Justiça em Ação, Copacabana - Maio/2010.</li><li>✓ Retorno para Audiências de Captação Social, Belford Roxo - Junho/2010.</li><li>✓ Ação Global, Belford Roxo - Julho/2010.</li><li>✓ Ação de Captação Social, Itaboraí - Agosto/2010.</li><li>✓ Retorno para Audiências de Captação Social, Copacabana - Setembro/2010.</li><li>✓ Ação Global, Bangu - Outubro/2010.</li><li>✓ I MESA DE DEBATE SOBRE A ERRADICAÇÃO DO SUB-REGISTRO CIVIL NO RJ (com participação de todos os órgãos intervenientes internos e externos) – Nov/2010.</li><li>✓ Justiça em Ação, Santa Cruz - Dezembro/2010.</li></ul>							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Dar continuidade ao plano de ação estabelecido, ampliando a captação social de novos casos de registro tardio e fortalecendo a rede de apoio ao projeto, que envolve diversos Órgãos externos, como: MP, DP, ARPEN, ANOREG, DETRAN, IIFP, IBGE, SES, SEE.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
POLOS INTERDISCIPLINARES	Reduzir as taxas de resolução das equipes interdisciplinares (percentual de redução em estudo)	50%	50%	-	-	0%	0%
		OBSERVAÇÕES					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Foram implementadas no período as diretrizes iniciais estabelecidas no provimento CGJ 80/2009 e elaborada e implementada em todo o Estado a rotina administrativa de levantamento das estatísticas das equipes técnicas interdisciplinares. Houve, ainda, levantamento detalhado das necessidades de recursos humanos e logísticos nos pólos interdisciplinares, com subsequente envio de relatório com solicitações às áreas competentes (processos 2009/295043 e 2010/108691).							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> # Reavaliar o plano de ação do projeto, dando continuidade às ações previstas; # Finalizar o estudo do tempo de processamento das equipes interdisciplinares; # Implementar integralmente o provimento CGJ 80/2009.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: ATUAÇÃO INSTITUCIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aprimorar a comunicação com os usuários							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
CALL CENTER - DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES	Diminuir o índice de ligações perdidas e aumentar o grau de satisfação do usuário (percentuais e prazos a serem definidos após as medições de linha de base)	10%	10%	-	-	0%	0%
		OBSERVAÇÕES					
				Percentuais a serem definidos após as medições de linha de base (depende de informação solicitada a DETEL)		-	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O projeto <i>Call Center</i> da Divisão de Custas foi proposto e encaminhado à Presidência no ano de 2010. Em outubro do mesmo ano recebemos informação da DGDIN a respeito da aprovação da referida solicitação pelo Presidente, no processo 042.720/2010, em que determinou a inclusão do projeto na proposta de revisão do anexo da Resolução TJ/OE nº 21/2009. O processo de aquisição dos equipamentos para o <i>Call Center</i> (Processo nº. 2010/164141), assim como a solicitação de contagem das ligações perdidas, foi encaminhado à DGSEI/DETEL, em 17/08/2010, e encontra-se em análise.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> # Realizar reunião com a DGSEI/DETEL; # Reavaliar o plano de ação do projeto, dando continuidade às ações previstas; # Implementar a pesquisa de opinião e satisfação dos usuários do DISQUE-CUSTAS.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: GESTÃO DE PESSOAS							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos magistrados e servidores							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
PROJETO DESENVOLVER	Que 100% dos Escrivães e Responsáveis pelo Expediente tenham concluído os cursos programados., até Dez/2012.	30%	30%	2%	4,1%	0%	0%
		OBSERVAÇÕES					
					Linha de base: 724 escrivães e REs		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> A ementa do primeiro módulo do programa DESENVOLVER foi elaborada em parceria com a ESAJ, o Projeto foi apresentado aos Escrivães e REs no auditório da Corregedoria e por videoconferência para todo o Estado, em setembro de 2010. Foi formada uma turma-piloto, nos meses de setembro a dezembro de 2010, que contou com a participação de trinta (30) Escrivães e REs (4,1% do total) obtendo <b>99,59% no GRAU DE SATISFAÇÃO DO PARTICIPANTE (ÓTIMO + BOM)</b> . A realização dessas atividades representou 30% do total de atividades estabelecidas no plano de ação do projeto.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> # Reavaliar o plano de ação do projeto, dando continuidade às ações previstas; # Estender o módulo de gestão do estresse e gestão de pessoas em Serventias Judiciais, já aprovado, a todos os escrivães e REs do Estado.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMAS: INFRA-ESTRUTURA / EFICIÊNCIA OPERACIONAL							
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: Garantir a infra-estrutura apropriada às atividades judiciais e administrativas / Buscar a excelência na Gestão de Custos Operacionais.							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
PROJETO RECEBER BEM - DISTRIBUIÇÃO E PROGER	A ser definida.	10%	10%			0%	0%
		OBSERVAÇÕES					
				A ser definido.			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O projeto <i>Receber Bem</i> , planejado para o Departamento de Distribuição, em especial para o <i>PROGER</i> , foi proposto e encaminhado à DGDIN para inclusão na proposta de revisão do anexo da Resolução TJ/OE nº 21/2009. As ações previstas foram encaminhadas e aprovadas pela Presidência no ano de 2010 e incluem: recebimento de petições com código de barras, guia de remessa eletrônica, readequação física do departamento.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> # Realizar reuniões com DGTEC e DGENG; # Reavaliar o plano de ação do projeto, dando continuidade às ações previstas.							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 2.4 Projetos Não Estratégicos

Abaixo seguem listados os projetos não estratégicos desenvolvidos por esta diretoria.

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
RACIONALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	Reduzir no ano de 2010 pelos menos em 20% o quantitativo de documentos protocolizados no âmbito da DGADM, relativos aos processos da Divisão de Pessoal	100%	100%	100%		-	-
		OBSERVAÇÕES					
					-		-
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> No período de abril a dezembro de 2010 foram implementadas ações com o objetivo de simplificar os procedimentos relativos aos processos da Divisão de Pessoal. Com os novos procedimentos adotados em processos de férias, frequência e de alteração cadastral de servidores pode-se verificar a redução de 43% do quantitativo desses documentos protocolizados, comparando-se o último trimestre de 2010 com o primeiro.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Implementar no ano de 2011 o procedimento <i>on line</i> que disponibiliza certidões eletrônicas para fins de licitação pública, além do procedimento no qual o próprio servidor possa alterar o seu registro de endereço no sistema informatizado.							
Elaborar planilha para monitoramento de projetos estabelecendo novas metas para o ano de 2011:							
1. reduzir pelo menos em 10% o quantitativo de documentos protocolizados no âmbito da DGADM e							
2. reduzir pelo menos em 20% o tempo de tramitação dos processos administrativos de competência da DGADM.							

O projeto INFORMATIZAÇÃO DO ACERVO ARQUIVÍSTICO CRIMINAL DO ESTADO está sendo reavaliado e ainda não foi iniciado.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos

A DGADM não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

## 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

### 3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)

Os indicadores de 1º nível da DGADM são os mesmos indicadores de 1º nível do Departamento de Distribuição (DEDIS), única área da DGADM com sistema de gestão da qualidade certificado, e estão elencados a seguir.

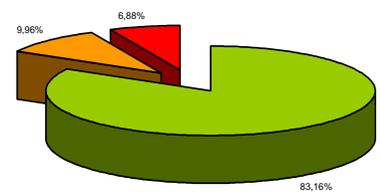
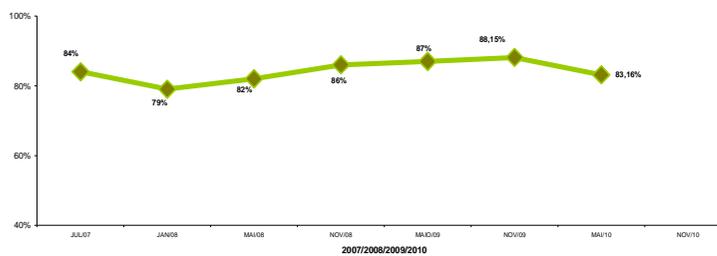
Os demais indicadores da DGADM, todos operacionais, são monitorados pelas áreas vinculadas e se encontram listados na árvore de processos de trabalho, ao final deste relatório. Todos estão sendo medidos, com exceção daqueles de responsabilidade da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI), que está enfrentando desafios na consolidação dos dados, uma vez que depende do envio das estatísticas pelos Psicólogos e Assistentes Sociais de todo o Estado. Por este motivo, ao longo do ano foram realizadas reuniões com essas equipes com o objetivo de identificar problemas e auxiliar nas soluções para o perfeito envio das estatísticas. Essa prática traduziu-se na implementação das novas planilhas de coleta de dados, com subsequente aperfeiçoamento, ao longo do segundo semestre de 2010. Os dados, porém, ainda estão incompletos e por isso os indicadores 7.12.1, 7.12.2 e 7.12.3, apesar de permanecerem na árvore de processos da DGADM, não serão apresentados a seguir. Espera-se que no primeiro semestre de 2011 possamos consolidar as informações, a partir de dados fidedignos.

Além disso, o Departamento de Suporte Operacional (DESO), que monitorava doze indicadores, elencou os seis mais importantes para disponibilização neste RIGER, são eles: 7.10.1, 7.10.2, 7.10.4, 7.10.10, 7.10.11 e 7.10.12. Os demais continuam sendo acompanhados pelos serviços da Unidade, mas foram retirados da árvore de processos desta Diretoria.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES											
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS										
<b>OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Aumentar o grau de satisfação dos usuários											
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.1 Grau de satisfação do usuário	DESEMPENHO			X			ACOMPANHAMENTO				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)											
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo.											
<b>FÓRMULA</b>	$(\text{qtde de respostas O+B} / \text{total de respostas}) \times 100$											
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação do Usuário	SENTIDO DE MELHORIA			MM							
<b>META</b>	Obter 88% no total de respostas ótimo + bom no mês de NOV/10	UNIDADE DE MEDIDA			Percentual de Satisfação							
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral											
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007/2008/2009/2010											
	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV/10				
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%					
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MAI/10</b></p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p>  </div> </div>											
<b>SATISFAÇÃO</b>												
<b>ÓTIMO+BOM</b>	<b>83,16%</b>											
<b>REGULAR</b>	<b>9,96%</b>											
<b>RUIM+PÉSSIMO</b>	<b>6,88%</b>											
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A pesquisa prevista para NOV/10 teve início em DEZ/10 por causa da greve deflagrada em OUT/10 que impactou significativamente nos processos de trabalho do Departamento, principalmente no PROGER, cuja adesão dos funcionários foi de 50%. A data prevista para o resultado é JAN/11. O resultado da última pesquisa realizada em MAI/10 foi superior à meta estabelecida à época, motivo pelo qual reajustamos a meta ao patamar alcançado em 2009.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	O Plano de Ação deste Objetivo da Qualidade contempla diversas ações que estão em fase de implementação. Estas ações abrangem desde a reestruturação física do DEDIS à otimização de processos de trabalho com a utilização de recursos tecnológicos, passando pela divulgação do pré-cadastro, a disponibilização de máquina de café no SEPJU, a movimentação de funcionários entre os processos de trabalho para atendimento ao público. Além destas ações, a Administração Superior será informada permanentemente da movimentação de funcionários e da necessidade de adequação dos recursos humanos ao atual movimento do DEDIS.											



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS												
<b>OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Tornar a DIDIC e a DINSP mais célere e eficaz													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.2 Percentual de distribuições excluídas	<b>DESEMPENHO</b>			X			<b>ACOMPANHAMENTO</b>			-			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês													
<b>FÓRMULA</b>	[(nº de documentos excluídos / total de documentos distribuídos)]*100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Livro de Ocorrências / Estatística						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			mM				
<b>META</b>	Ficar abaixo de 0,48% de distribuições excluídas na média anual.						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Quantidade de processos excluídos				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>													
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
	DISTRIB.	15.142	14.247	17.230	14.922	17.322	17.144	18.800	17.299	17.954	16.883	17.591	14.155	16.557
	EXCLUSÃO	71	58	86	63	64	60	66	80	75	40	66	66	66
	%EXCLUSÃO	0,47%	0,41%	0,50%	0,42%	0,37%	0,35%	0,35%	0,46%	0,42%	0,24%	0,38%	0,47%	0,40%
	<b>2010</b>													
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	DISTRIB.	12.735	12.161	19.070	13.754	17.259	14.457	16.866	16.686	16.456	13.996	14.805	12.190	15.036
	EXCLUSÃO	84	62	81	59	90	61	69	72	89	46	48	55	68
	%EXCLUSÃO	0,66%	0,51%	0,42%	0,43%	0,52%	0,42%	0,41%	0,43%	0,54%	0,33%	0,32%	0,45%	0,45%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>RESULTADO NO MÊS</b>	<b>0,45%</b>													
<b>MÉDIA ANUAL (ano atual)</b>	<b>0,45%</b>													
<b>META ANUAL (Limite Máximo)</b>	<b>0,48%</b>													
<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	As ações previstas foram implementadas e a meta anual foi alcançada. As reuniões realizadas com os funcionários, tempestiva e periodicamente surtiram o efeito desejado e possibilitaram o cumprimento da meta e, conseqüentemente do objetivo.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Este indicador deixará de ser Objetivo da Qualidade, porém sua meta será mantida para monitoramento do desempenho da Unidade e manutenção da eficiência do processo de trabalho.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

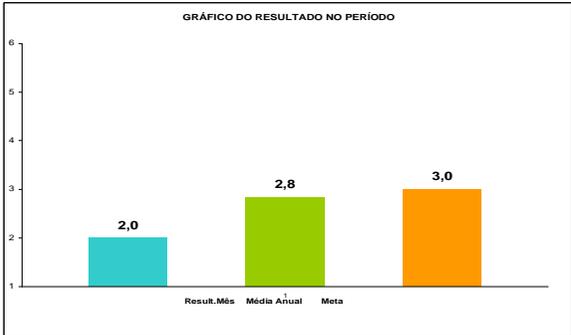
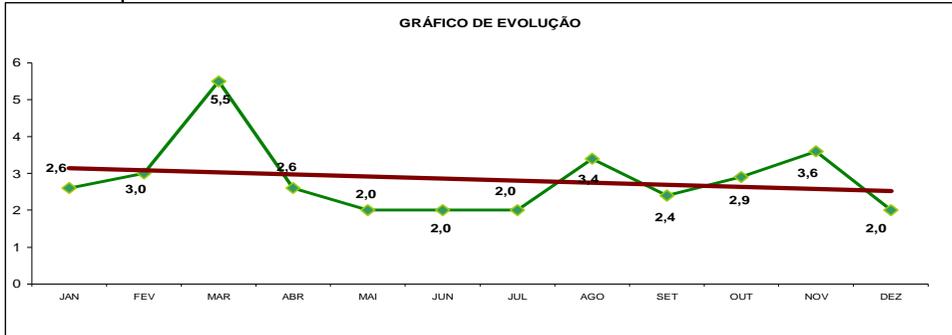
### 3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)

<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>		
UNIDADE ORGANIZACIONAL		
DGADM/DEDIS/DINSP		
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber e Analisar Documentos	
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.3.Índice de processos devolvidos às Varas <span style="float: right;"><b>DESEMPENHO</b>    -    <b>ACOMPANHAMENTO</b>    X</span>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.	
<b>FÓRMULA</b>	$[(\text{Total de processos devolvidos no mês} / \text{Total de processos recebidos no mês}) \times 100]$	
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo	
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual <span style="float: right;"><b>SENTIDO DE MELHORIA</b> (mM) MENOR É MELHOR</span>	
<b>META</b>	N/A <span style="float: right;"><b>UNIDADE DE MEDIDA</b> Percentual</span>	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>	
	MÊS	
	SEEXP	
	% DEVOLV.	
	<b>2010</b>	
	MÊS	
	SEEXP	
	% DEVOLV.	
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	
	<b>MÊS ATUAL</b>	2,02%
<b>MÉDIA ANO ATUAL</b>	3,41%	
<b>META</b>	N/A	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Os contatos com as Unidades para solucionar pendências por telefone, quando possível, e reduzir as devoluções, agilizou o processo de trabalho e contribuiu significativamente com o resultado.	
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os contatos com as unidades serão mantidos e o Manual será revisado em MAR/11. A partir de 2011 o curso "Procedimentos do Serviço de Distribuição" será disponibilizado na ESAJ às Unidades, a fim de padronizar os procedimentos e reduzir a incidência de erros.	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>														
	UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGADM/DEDIS/DINSP												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP														
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)					<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>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) MENOR É MELHOR							
<b>META</b>	Ficar abaixo de 3 dias úteis (Média Anual)					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Tempo							
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>														
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Ano	
	Recebidos	1.849	2.346	2.644	1.954	2.384	2.164	2.500	2.705	2.624	2.394	2.148	1.420	2.261	2.261
	% Distribuídos	98%	96%	94%	96%	96%	93%	94%	95%	96%	96%	95%	96%	95%	95%
	Tempo Médio	3,8	1,9	1,9	2,3	2,5	1,8	4,5	2,0	2,0	2,0	2,0	2,4	2,4	2,4
	<b>2010</b>														
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Ano	
	Recebidos	1.957	2.086	2.634	1.855	2.632	2.100	2.471	2.167	2.032	2.021	2.012	1.150	2.093	2.093
	% Distribuídos	94%	97%	96%	95%	97%	96%	94%	95%	96%	97%	97%	97%	96%	96%
	Tempo Médio	2,6	3,0	5,5	2,6	2,0	2,0	2,0	3,4	2,4	2,9	3,6	2,0	2,8	2,8
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>MÉDIA NO MÊS</b>	2,0														
<b>MÉDIA ANUAL</b>	2,8														
<b>META (Ficar abaixo na média anual)</b>	3,0														
															
															
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O desempenho da Unidade manteve-se em torno da média, com exceção do mês de MAR/10, que elevou a média anual em 0,2, não comprometendo, porém, a meta estabelecida.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A movimentação de funcionários entre os serviços do DEDIS será mantida para manter o desempenho do processo de trabalho dentro dos limites estabelecidos.														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP															
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP															
<b>INDICADOR</b>	ID.7.16.6 Tempo médio de permanência dos documentos (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>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo															
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Manual						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>								(mM) MENOR É MELHOR	
<b>META</b>	Ficar abaixo de 3 dias úteis (Média Anual)						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>								Tempo	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal															
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>															
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Ano		
	Recebidos	2.478	2.875	3.471	3.233	3.344	3.216	3.547	3.435	3.685	3.845	3.351	2.052	3.211		
	% Distribuídos	97%	97%	96%	97%	98%	98%	98%	99%	97%	97%	98%	96%	97%		
	Tempo Médio	2,3	2,4	2,0	3,1	3,0	2,6	3,3	3,9	3,0	2,2	2,5	1,7	2,7		
	<b>2010</b>															
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Ano		
	Recebidos	2.853	2.668	3.775	2.592	3.588	3.045	3.288	3.578	3.134	3.292	2.933	1.818	3.047		
	% Distribuídos	75,7%	77,7%	80,3%	77,4%	78,9%	82,7%	78,4%	90,8%	78,6%	87,8%	84,1%	77,7%	80,8%		
	% Encaminhados	21,3%	19,3%	17,7%	21,6%	20,1%	16,3%	20,6%	8,2%	21,2%	12,1%	15,8%	22,2%	18,0%		
	% Devolvidos	3,0%	3,0%	2,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	1,1%		
	Tempo Médio	3,2	4,1	2,9	2,8	2,1	2,2	3,0	3,5	3,0	3,5	4,8	3,6	3,2		
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
	<b>MÉDIA NO MÊS</b>	3,6														
<b>MÉDIA ANUAL</b>	3,2															
<b>META (Ficar abaixo na média anual)</b>	3,0															
<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>	A greve dos funcionários impactou diretamente neste processo de trabalho. A DINSP/SECAP recebeu reforço de um funcionário da CGJ no final do mês de NOV/10, que atenuou o problema, mas não foi suficiente para cumprir a meta estabelecida.															
<b>ACÕES GERENCIAIS:</b>	A movimentação de funcionários entre os serviços do DEDIS será mantida para obter resultados dentro dos limites estabelecidos.															



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												Quadro de horário de entrega do expediente.		META		
		UNIDADE ORGANIZACIONAL						DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI						DATA	HORÁRIO	12:30		
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI												01/12/10	11:14	SIM		
<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						DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		02/12/10	11:20	SIM		
<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												03/12/10	11:43	SIM		
<b>FÓRMULA</b>		(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100												06/12/10	11:00	SIM		
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Não cumulativo												07/12/10	12:10	SIM		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Monitoramento diário						SENTIDO DE MELHORIA		M/M		09/12/10	18:00	NÃO				
<b>META</b>		Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)						UNIDADE DE MEDIDA		Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da				10/12/10	11:30	SIM		
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												13/12/10	10:48	SIM		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</b>														14/12/10	10:20	SIM
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA			
		Doc.Distribuídos	15.142	14.247	17.230	14.922	17.322	17.144	18.800	17.299	17.954	16.883	17.591	13.837	16.531			
		% da meta	16,7%	68,8%	90,9%	94,1%	95,0%	85,7%	100,0%	95,0%	85,0%	89,5%	78,9%	100,0%	83,3%			
		<b>2010</b>														15/12/10	10:20	SIM
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA			
Doc.Distribuídos	12.735	12.161	19.070	13.754	17.259	14.457	16.866	16.686	16.456	13.996	14.805	12.190	15.036					
% da meta	100,0%	100,0%	91,3%	87,5%	100,0%	94,1%	95,5%	90,9%	80,0%	94,7%	94,7%	91,7%	93,4%					
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																RESULTADO		91,7%
Mês atual	91,7%																	
Ano atual - Média	93,4%																	
Meta	Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)																	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta foi cumprida durante todo período e o resultado anual demonstra que em apenas um dia/mês o expediente foi entregue depois do horário estabelecido.																
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		A movimentação de funcionários entre os serviços da Divisão será mantida como ação gerencial para manutenção da eficiência e eficácia do processo de trabalho.																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/ DIDIC/SEDCO												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</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>ACOMPANHAMENTO</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>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<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>2009</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	RECEB. SEDCO	10.128	8.507	11.525	10.178	11.197	11.382	13.014	11.632	12.014	11.987	10.738	8.270	10.881
	PRÉ-CADASTR.	1.540	1.113	1.481	1.254	1.393	1.495	1.768	1.804	1.721	2.071	2.015	2.138	1.649
	%PRÉ-CADASTR.	15,21%	13,08%	12,85%	12,32%	12,44%	13,13%	13,59%	15,51%	14,32%	17,28%	18,77%	25,85%	15,36%
	<b>2010</b>													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	RECEB. SEDCO	8.365	7.844	13.801	9.256	11.720	10.165	11.867	11.093	10.968	9.923	10.451	9.000	10.371
	PRÉ-CADASTR.	1.345	1.450	2.785	1.948	2.968	2.097	2.354	2.574	2.343	2.363	2.278	2.416	2.243
	%PRÉ-CADASTR.	16,08%	18,49%	20,18%	21,05%	25,32%	20,63%	19,84%	23,20%	21,36%	23,81%	21,80%	26,84%	21,55%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
Mês atual - Documentos Recebidos no SEDCO	9.000													
Mês atual -Total de documentos pré-cadastrados	2.416													
Meta	N/A													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O crescimento do percentual médio anual de utilização do pré-cadastro em relação ao ano anterior foi de 40%, resultado das ações implementadas e da aceitação do público.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	A partir do próximo ano este indicador passará a ser Objetivo da Qualidade e sua meta será definida na próxima reunião de Análise Crítica.													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													DATA		META										
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER												RECEBTO	DISPONIB.	1 DIA										
	<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.												01/12/10	10/12/10	6										
<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>				-		02/12/10	13/12/10	6									
<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													03/12/10	14/12/10	6										
<b>FÓRMULA</b>	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100													06/12/10	14/12/10	5										
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													07/12/10	15/12/10	5										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) maior é melhor					09/12/10	16/12/10	5										
<b>META</b>	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria no primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 65% dos dias no mês. (Média Anual)						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta					10/12/10	17/12/10	5										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													13/12/10	20/12/10	5										
														14/12/10	17/12/10	3										
														15/12/10	20/12/10	3										
														16/12/10	20/12/10	2										
														17/12/10	20/12/10	1										
<b>2009</b>																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>																										
<b>MÊS</b>														JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
<b>DOC.CONFERIDOS</b>														225.822	230.274	292.544	246.336	269.595	284.486	316.596	302.589	246.612	271.918	249.587	183.493	264.571
<b>%DIAS</b>														46,7%	62,5%	81,8%	64,7%	70,0%	60,0%	78,3%	66,7%	76,2%	73,7%	42,1%	42,9%	63,8%
<b>2010</b>																										
<b>MÊS</b>														JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
<b>DOC.CONFERIDOS</b>														226.033	220.994	308.786	228.531	299.309	266.729	298.221	310.988	284.948	262.277	227.828	167.883	258.544
<b>%DIAS</b>														93,8%	100,0%	100,0%	93,8%	100,0%	94,1%	90,5%	77,3%	70,0%	42,1%	0,0%	8,3%	72,5%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																		<b>RESULTADO</b>	<b>8,3%</b>							
<b>MÊS ATUAL</b>	8,3%																									
<b>MÉDIA NO ANO ATUAL</b>	72,5%																									
<b>META (média anual)</b>	65,0%																									
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta fixa foi restabelecida a partir de DEZ/10 possibilitando maior visibilidade ao desempenho deste processo de trabalho. Com a greve, a lotação inferior à necessária e a força de trabalho inadequada, não foi possível cumprir a meta a partir de OUT/10. A média anual ficou dentro da meta estabelecida, porém o desempenho e a avaliação deste processo de trabalho estarão prejudicados enquanto durar a greve dos funcionários.																								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		As ações que estão dentro da competência do DEDIS, como a movimentação de funcionários e redistribuição das tarefas entre as Divisões do Departamento serão mantidas para redução do impacto causado pela greve nos processos de trabalho do PROGER.																								
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						Data: 10/01/11														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - SEPJU	Quadro de Horário de Entrega do Expediente	META											
			14:00											
PROCESSO DE TRABALHO		Apoiar a Administração do Plantão Judiciário												
INDICADOR	ID.7.16.13 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta estabelecida	DESEMPENHO	X											
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do Plantão para distribuição.													
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Não cumulativo													
ORIGEM DOS DADOS	Estadística mensal	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) maior é melhor											
META	Entregar até às 14:00h em no mínimo 70% dos dias.(Média anual)	UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta											
PERIODICIDADE	Mensal													
<b>2010</b>														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
	DOC.RECEBIDOS		865	700	1.174	929	1.013	1.008	911	886	1.121	978	938	957
	%DIAS		100,0%	81,8%	93,8%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	94,7%	100,0%	84,6%	95,4%	
RESULTADO NO PERÍODO														
MÊS ATUAL	84,6%													
MÉDIA NO ANO ATUAL	95,4%													
META (No mínimo-Média Anual)	70%													
Evolução do Indicador														
RESULTADO		84,6%												
ANÁLISE DE DADOS:	O movimento do SEPJU foi entregue durante todo período dentro da meta estabelecida e o resultado anual demonstra que, em média, o movimento foi entregue fora da meta em apenas um dia/mês													
AÇÕES GERENCIAIS:	Em MAR/11, quando o indicador completar o ciclo de doze meses, sua meta será reavaliada.													
Responsável pela emissão do relatório:				Responsável (aprovação e divulgação):				Data: 10/01/11						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Processar Feitos em Matéria de Pessoal												
<b>INDICADOR</b>	Id.7.09.01:Tempo médio do processamento em matéria de designações de serventias extrajudiciais na Divisão de Pessoal.				<b>DESEMPENHO</b>			X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.												
<b>FÓRMULA</b>	Soma ( datas do registro -datas de entrada)/Total das Saídas												
<b>Critério de Acomp.</b>	Cumulativo												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Pessoal Extrajudicial - CGJ						SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor				
<b>META</b>	Média de 15 dias de processamento em 2011.						UNIDADE DE MEDIDA		dias				
<b>PERIODICIDADE</b>	trimestral												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2009												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
							17	18	16	23	15	21	18
	2010												
	1.TRIM.	2.TRIM.	3.TRIM.	4.TRIM.									
46	30	22	5										25,75
<b>Quantidade de Entradas</b>													
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>	18												
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>	32,66												
<b>META</b>	15												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado obtido indica que no ano de 2010 estes processos de trabalho tiveram uma média de tempo de processamento de 25,75 dias, porém apresentando constante queda, após a readequação das atividades, e da medição do indicador, que antes era até o regular arquivamento dos autos e após passou a ser da data do registro. Ressalta-se que a média de recebimento dos autos no trimestre restou em 373 processos.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão de Pessoal estabeleceram para o ano de 2011 a meta de 15 dias para o registro dos processos de trabalho elencados no presente indicador, tendo em vista a constante evolução apresentada no processamento.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Maria Gilda Peclly Pinto						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Diretor da DIPES, Carlos Augusto de A Pavanelli				<b>Data:</b> 22/11/2010			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES																												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Processar Feitos em Matéria de Pessoal																													
<b>INDICADOR</b>	Id.7.09.02:Tempo médio do processamento de feitos de direitos e deveres(férias e Licenças Médicas)	<b>DESEMPENHO</b>	X										<b>ACOMPANHAMENTO</b>																	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.																													
<b>FÓRMULA</b>	Soma ( datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas																													
<b>Critério de Acompanhamento</b>	Cumulativo																													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Direitos e Deveres - CGJ	SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor																											
<b>META</b>	Média de nove dias de processamento para 2011.	UNIDADE DE MEDIDA	dias																											
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral																													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>																													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																	
							6,30	7,20	5,90	11,70	12,30	6,30	9,40																	
	<b>2010</b>																													
	1.TRIM.	2.TRIM.	3.TRIM.	4.TRIM.										Md no per.																
10,60	9,25	8,11	8										8,99																	
<b>Quantidade de Entradas</b>																														
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																														
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>	9																													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>	8,99																													
<b>META</b>	Manter a o tempo médio de processamento abaixo de 9 dias																													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Período</th><th>Média</th></tr> <tr><td>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</td><td>9,40</td></tr> <tr><td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</td><td>8,99</td></tr> <tr><td>META</td><td>9</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Trimestre</th><th>Média</th></tr> <tr><td>1.TRIM.</td><td>10,60</td></tr> <tr><td>2.TRIM.</td><td>9,25</td></tr> <tr><td>3.TRIM.</td><td>8,11</td></tr> <tr><td>4.TRIM.</td><td>8</td></tr> </table> <p><b>2010</b></p> </div> </div>													Período	Média	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	9,40	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	8,99	META	9	Trimestre	Média	1.TRIM.	10,60	2.TRIM.	9,25	3.TRIM.	8,11	4.TRIM.	8
Período	Média																													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	9,40																													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	8,99																													
META	9																													
Trimestre	Média																													
1.TRIM.	10,60																													
2.TRIM.	9,25																													
3.TRIM.	8,11																													
4.TRIM.	8																													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado obtido indica que no ano de 2010 estes processos de trabalho tiveram uma média de tempo de processamento de 8,99 dias, média linear e regular ao longo do ano, mesmo após a readequação do monitoramento, que de mensal passou a ser trimestral. Ressalta-se que a média de recebimento destes autos(licença médica e férias) foi de 232,25 processos, porém neste último trimestre foi de 399 processos, bem acima da média, tendo em vista a abertura do período do lançamento da escala de férias.																													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão de Pessoal estabeleceram a meta do presente indicador para o ano de 2011 em 09 dias, considerando os resultados obtidos ao longo do ano de 2010.																													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Andréa Luiza Kormalewski				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Diretor da DIPES - Carlos Augusto de A Pavanelli					<b>Data:</b> 22/12/2010																					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Processar Feitos em Matéria de Pessoal												
<b>INDICADOR</b>	Id.7.09.03:Tempo médio do processamento de designação e dispensas de secretários de juízes.	<b>DESEMPENHO</b>	X										<b>ACOMPANHAMENTO</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.												
<b>FÓRMULA</b>	Soma ( datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas												
<b>Critério de Acompanhamento</b>	Cumulativo												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Matérias de Lotação e Movimentação - CGJ	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) Menor é melhor										
<b>META</b>	Média de 15 dias de processamento no trimestre	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias										
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
							13,40	18,00	19,30	34,90	5,00	6,00	19,70
	<b>2010</b>												
	1.TRIM	2.TRIM	3.TRIM	4.TRIM									
50,47	26,1	18	11										26,39
<b>Quantidade de Entradas</b>	35	23	16	30								26	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>	20	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>											
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>	26,39												
<b>META</b>	15												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado obtido indica que no ano de 2010 estes processos de trabalho tiveram uma média de tempo de processamento de 26,39 dias, porém apresentando constante queda, após a readequação das atividades, e da medição do indicador, que antes era mensal e passou a ser trimestral. Ressalta-se que a média de recebimento de autos no trimestre restou em 26 processos.												
<b>ACÇÕES GERENCIAIS:</b>	Dar continuidade as ações estabelecidas em 2010 e manter a média trimestral de tempo de processamento abaixo de 15 dias.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Andréa Luiza Kormalewski				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Diretor da DDIPES - Carlos Augusto de A Pavanelli					<b>Data:</b> 22/12/2010				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>														
	<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>		<b>CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada														
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.1 - Índice Médio Diário de Processamento de Documentos	<b>DESEMPENHO</b>											X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	-
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação														
<b>FÓRMULA</b>	(Média de documentos cadastrados no mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / Média de documentos cadastrados no mês x 100														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM							
<b>META EM 2010</b>	Manter o Índice Mensal Acima dos 98%						<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>Méd 2009</b>	
	protocolizados	5024	4394	5528	6243	5562	5814	5997	5178	4887	5003	5056	2943	5135	
	cadastrados	4525	3801	4663	4941	5487	5727	5958	5082	4828	4949	5014	2906	4823	
	%	90,07%	86,50%	84,35%	79,14%	98,65%	98,50%	99,35%	98,15%	98,79%	98,92%	99,17%	98,74%	94,19%	
		<b>2010</b>													
	protocolizados	4659	3789	3405	3540	4583	3736	4649	4477	4144	4169	4532	4342		
	cadastrados	4619	3774	3371	3527	4573	3730	4641	4467	4062	4165	4527	4334		
	%	99,14%	99,60%	99,00%	99,63%	99,78%	99,84%	99,83%	99,78%	98,02%	99,90%	99,89%	99,82%	99,52%	
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>META 2009</b>	<b>92,00%</b>														
<b>MÉDIA 2009</b>	<b>94,19%</b>														
<b>META 2010</b>	<b>98,00%</b>														
<b>DEZEMBRO (2010)</b>	<b>99,82%</b>														
<b>MÉDIA 2010</b>	<b>99,52%</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>	O índice obtido em dezembro (99,82%) contribuiu para a superação da meta estabelecida em 2010 (98%), gerando uma média mensal (99,52%) satisfatória neste período.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Manutenção de ação como treinamento interno e utilização do banco de conhecimento, disponível em todos os micros através de rede interna para sanar dúvidas e melhorar a atuação no trabalho.														
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>	Paulo Roberto da Fonseca Luiz				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Lindinalva Aguiar Pavanelli				Data: 03/01/2011						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos	<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>			-					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação													
<b>FÓRMULA</b>	(total de doc. distribuídos aos destinos no mês - total de doc. distribuídos incorretamente) / total de doc. Distribuídos aos destinos no mês )													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema PROT						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM					
<b>META EM 2010</b>	Manter o Índice Mensal acima dos 99%						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual de Documentos Preparados					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
		<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>Méd 2009</b>
	recebidos	5024	4394	5528	6243	5487	5814	5997	5178	4887	5003	5056	2943	5129
	destino correto	5023	4377	5503	6214	5478	5800	5979	5157	4878	4989	5037	2936	5114
	%	99,98%	99,61%	99,55%	99,54%	99,84%	99,76%	99,70%	99,59%	99,82%	99,72%	99,62%	99,76%	99,71%
		<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>Méd 2010</b>
	recebidos	4659	3789	3405	3540	4583	3736	4649	4477	4144	4169	4532	4342	
	destino correto	4642	3781	3402	3538	4579	3734	4645	4471	4140	4163	4529	4336	
	%	99,64%	99,79%	99,91%	99,94%	99,91%	99,95%	99,91%	99,87%	99,90%	99,86%	99,93%	99,86%	99,87%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>META 2009</b>	<b>99%</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>MÉDIA 2009</b>	<b>99,87%</b>													
<b>META 2010</b>	<b>99%</b>													
<b>DEZEMBRO (2010)</b>	<b>99,86%</b>													
<b>MÉDIA 2010</b>	<b>99,87%</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O índice obtido em dezembro (99,86%) contribui para a superação da meta de 2010 (99%), gerando uma média mensal (99,87%) satisfatória neste período.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Manutenção de ações como treinamento interno e utilização do banco de conhecimento, disponível em todos os micros através de rede interna para sanar dúvidas e melhorar a atuação no trabalho.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Paulo Roberto da Fonseca Luiz						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Lindinalva Aguiar Pavanelli						<b>Data:</b> 03/01/2011		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Encaminhar Correspondências													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas	<b>DESEMPENHO</b>			X			<b>ACOMPANHAMENTO</b>						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas													
<b>FÓRMULA</b>	(Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas ) x 100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Guias de remessa						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			MM				
<b>META</b>	98% para ser atingida até dezembro de 2010						<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>
	Recebidos	2864	2029	4083	2627	3872	3578	4522	3542	3918	3474	3990	2758	
	Encaminhados	2628	1954	3995	2605	3864	3542	4500	3502	3899	3474	3976	2755	
	%	91,76%	96,30%	97,84%	99,16%	99,79%	98,99%	99,51%	98,87%	99,52%	100,00%	99,65%	99,89%	98,64%
	<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>
	Recebidos	3013	2340	2758	2037	3180	2003	2928	2779	2538	2503	1962	1318	
	Encaminhados	3013	2228	2742	2027	3164	1970	2918	2765	2518	2497	1958	1299	
	%	100,00%	95,21%	99,42%	99,51%	99,50%	98,35%	99,66%	99,50%	99,21%	99,76%	99,80%	98,56%	99,04%
	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
	<b>META 2009</b>	<b>97,00%</b>												
	<b>MÉDIA 2009</b>	<b>98,64%</b>												
	<b>META 2010</b>	<b>98,00%</b>												
<b>DEZEMBRO 2010</b>	<b>98,56%</b>													
<b>MÉDIA 2010</b>	<b>99,04%</b>													
<b>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b>														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Encerrado o período de 2010, verificou-se que as ações gerenciais implantadas para otimizar as rotinas e atingir a meta estabelecida alcançaram plenamente seu objetivo.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Manter as ações gerenciais de 2010 ao longo do ano de 2011 e enfatizar o desenvolvimento das seguintes ações: rodízio de tarefas entre os servidores, treinamento em sistemas operacionais, capacitação em aplicativos através de cursos na ESAJ, discussão com a equipe sobre as atribuições e tarefas e pesquisa interna acerca do relacionamento entre os componentes da equipe.													
<b>Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli</b>					<b>Data: 03/01/2011</b>					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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>		Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs														
<b>FÓRMULA</b>		$\Sigma$ de tempo (em dias)/número de solicitações da amostra														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Não cumulativo														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo SEIAC						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		mM						
<b>META</b>		8,0						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Dias						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</b>														
		Tempo (dias)	JAN/09	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
		Of. Consultados	20,70	19,10	13,70	12,10	9,10	5,10	2,70	1,90	3,00	5,50	2,90	7,20	8,58	
		FAC emitidas	2134	2262	2929	2575	2431	2841	2796	2334	2196	2292	1885	1211	2323,83	
			1.065	586	985	903	1.672	1.291	1.195	935	831	1.180	1.040	534	1018,08	
			<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>	
Tempo (dias)	24,30	7,20	8,30	8,50	5,84	5,96	6,36	1,54	4,40	8,80	8,60	5,77	7,96			
Of. Consultados	1441	1708	2338	1472	2512	1765	1837	2245	1346	1940	1128	1062	1732,83			
FAC emitidas	783	584	728	636	741	674	596	569	382	709	583	270	604,58			
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																
<b>META 2009</b>		10														
<b>MÉDIA 2009</b>		8,58														
<b>META 2010</b>		8														
<b>DEZEMBRO 2010</b>		5,77														
<b>MÉDIA 2010</b>		7,96														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Tanto o índice do mês de dezembro como o resultado anual mantiveram-se dentro da meta estipulada, de 08 dias para o tempo de atendimento às solicitações de FAC emitidas pelo SEIAC. Consultando no sistema SEI, uma média mensal de 1784 solicitações e emitindo 604 folhas penais em média, obteve-se o resultado de 7,96 dias para o tempo de atendimento.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		1- Concluir o processo de integração entre os sistemas FAC-WEB e DCP; 2- Adotar as providências finais para a implementação do FAC-WEB em todas as comarcas do Estado, tais como a comunicação a todos os órgãos envolvidos no projeto e a publicação de ato normativo e 3- Propor à Administração Superior que a apresentação do sistema e o treinamento dos Juízos Criminais se deem através de evento semelhante ao realizado em 2009, que visava à capacitação dos usuários do TJRJ no sistema SIPEN.														
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Fernando Braga Minelli						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Lindinalva Aguiar Pavanelli						<b>Data:</b> 03/01/2011		





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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 Criminal - Cível - Falência - Inventário - Execução Fiscal												
<b>INDICADOR</b>	ID.7.10.12 - Tempo Médio atribuído ao Serviço de Certidões para finalizar as buscas de certidão criminal - cível - falência - inventário - execução fiscal	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>									
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar os resultados mensais do processo de trabalho no SECER, visando a redução do tempo médio de busca												
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma$ do tempo decorrido em dias no SECER/ total da quantidade de processos finalizados no mês												
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativa												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Tabela mensal do indicador de desempenho do tempo consumido pelo Serviço de Certidões	SENTIDO DE MELHORIA	mM										
<b>META</b>	06 dias para ser atingida no período de 2010	UNIDADE DE MEDIDA	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.
	<b>2010</b>												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
17	8	5	6	7	5	4	4	5	6	5	10	7	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
<b>META 2009</b>													
<b>MÉDIA 2009</b>													
<b>META 2010</b>	6												
<b>DEZEMBRO 2010</b>	10												
<b>MÉDIA 2010</b>	7												
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Bar chart showing monthly data for 2010: META 2010 (6), DEZEMBRO 2010 (10), MÉDIA 2010 (7).</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <p>Line graph showing monthly evolution from 2009 to 2010. Values for 2010: JAN (17), FEV (8), MAR (5), ABR (6), MAI (7), JUN (5), JUL (4), AGO (4), SET (5), OUT (6), NOV (5), DEZ (10).</p> </div> </div>												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A implementação da nova metodologia para solicitar certidões no âmbito Estadual, através de e-mail com assinatura digital causou impacto positivo na média mensal de fevereiro até novembro, porém a redução de funcionários e o recesso forense (fase na qual as Serventias procuram responder a todos os ofícios originários do Serviço de Certidões, causando aumento da carga de trabalho), provocaram a elevação da média mensal e contribuíram para uma média no período acima da meta estipulada, porém, as ações gerenciais adotadas garantiram que o índice ficasse bem próximo ao almejado.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	1) Manter em vigor no ano de 2011 as ações gerenciais adotadas em 2010; 2) Prosseguir na implementação de "ofícios editáveis", que se encontra em fase de teste, a fim de garantir a segurança da informação contida no documento, mantendo parte do texto protegido, que também possui a função de check-list e 3) Iniciar novo método de trabalho, onde toda equipe processará certidões cíveis e criminais, com o objetivo de compartilhar o conhecimento dos processos de trabalho do Serviço.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Luiz Otavio Paschoal da Silva				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Lindinalva Aguiar Pavaneli				<b>Data:</b> 03/01/2011					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Gerenciar emissões de Certidões para Fins de Licitação Pública														
<b>INDICADOR</b>	Id.7.11.01 - Tempo médio de preparo de certidão.	<b>DESEMPENHO</b>											X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar continuamente o tempo de entrega das certidões para fins de licitação pública ao usuário.														
<b>FÓRMULA</b>	Soma ( datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Cumulativo														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo Médio de Processamento de Certidões - CGJ	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) Menor é melhor												
<b>META</b>	Média de 4 dias para o processamento.	<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.		
							3,60	4,70	4,40	6,40	5,50	4,00	5,00		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.		
	4,22	3,84	2,94	6,84	3,51	3,07	4,22	2,6	2,76	3,1	3,30	3,4	3,65		
<b>Quantidade de Certidões</b>	903	474	854	630	845	758	906	900	810	770	670	706	10011		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>	5,00														
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>	3,65														
<b>META</b>	4,00														
<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> <p style="text-align: center;"><b>2010</b></p> </div> </div>															
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado indica o ingresso no ano de 2010 de 10.011 requerimentos de certidão para fins de Licitação Pública, com 100% de arquivamento e com tempo médio refletido em 3,65 dias, sendo um resultado considerado satisfatório e constante ao longo dos meses.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Os gestores da Divisão estão desenvolvendo o projeto de certidão eletrônica, que alterará significativamente o presente processo de trabalho, minimizando a quantidade de servidores envolvidos e o tempo médio para o processamento, entretanto até o momento da implementação deste projeto, fica estabelecida a meta de 04 dias para a entrega da certidão, a partir do dia do recebimento do requerimento pela Divisão de Pessoal.														
Responsável pela emissão do relatório: Andréa Luiza Kormalewski				Responsável (aprovação e divulgação): Diretor da DIPES - Carlos Augusto de A. Pavanelli					22/12/2010						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DICIN												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Instruir e orientar em matéria de Custas													
<b>INDICADOR</b>	ID.7.17.01 Quantidade de atendimentos por tipo	DESEMPENHO					ACOMPANHAMENTO					X		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o volume de atendimentos por tipo													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo													
<b>FÓRMULA</b>	Somatório dos atendimentos do mês por tipo													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatórios do SEATE - Serviço de Atendimento de Custas	SENTIDO DE MELHORIA					N/A							
<b>META</b>	N/A					UNIDADE DE MEDIDA								Atendimentos por tipo
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>2010</b>														
<b>ATENDIMENTO</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>	
TELFÔNICO	5039	4323	5613	2199	3023	4048	3408	5894	5321	3641	4650	2809	4164	
PRESENCIAL	3762	3407	5571	3685	5097	3610	4290	5392	4473	3479	3496	1845	4009	
E-MAIL	132	90	89	70	124	85	72	101	89	93	80	38	83	
<b>ATENDIMENTO</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>	
TELFÔNICO- JEC	145	29	166	85	75	168	108	136	151	82	75	62	106,83	
PRESENCIAL- JEC	1008	915	1527	770	1562	1037	854	1208	1224	972	831	335	1020	

**ATENDIMENTOS(2010)  
-CUSTAS JUDICIAIS/EXTRAJUDICIAIS-DICIN**

**ATENDIMENTOS(2010)- CUSTAS RECURSOS JEC**

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O movimento registrado mensal no SEATE é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Treinar permanentemente os funcionários nos serviços de atendimento ao público com relação às dúvidas sobre custas e emolumentos extrajudiciais, bem como orientar o usuário na utilização da GRERJ Eletrônica Judicial, sendo prioritário o atendimento ao balcão. Foi proposta a implantação de Central de Atendimento Telefônico (Call Center), visando monitorar e dinamizar o fluxo de ligações telefônicas do Disque-Custas.
<b>Responsáveis pela emissão do relatório: Chefes do Serviço _Jobert Caetano Batista_01/22878_e _Julia Pires Leal_01/16478 - Data: 07/01/2010</b>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - PROCESSAMENTO</b>											
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DICIN										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Instruir e orientar em matéria de Custas											
<b>INDICADOR</b>	ID.7.17.02 Tempo médio de processamento no mês	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar o volume e o tempo médio do processamento											
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Não cumulativo											
<b>FÓRMULA</b>	soma (data de saída - data de entrada no mês) / (total de saídas no mês)											
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatórios do SEPAC - Serviço de Processamento e Análise de Custas	SENTIDO DE MELHORIA	m/M									
<b>META</b>	Manter o tempo médio de processamento mensal abaixo de cinco (05) dias.	UNIDADE DE MEDIDA	dias									
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal											
<b>2010</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Tempo médio -dias	6,39	3,29	4,81	11,84	4,57	5,08	6,48	3,62	2,94	4,38	1,77	3,45
Entradas	78	133	91	29	70	73	97	103	90	35	99	31
Saídas	77	97	68	25	65	48	89	63	54	31	95	31
% Saídas	99%	99%	75%	86%	93%	66%	92%	61%	60%	89%	96%	100%
Quantidade	84	120	143	147	152	177	185	225	261	265	269	269

**Tempo médio -dias**

**% Saídas**

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	No segundo semestre o processamento de expedientes recebidos foi mais celere. O movimento está diretamente vinculado a quantidade de dias úteis.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Monitorar constantemente o indicador, e intensificar a comunicação interna entre os servidores do SEPAC, visando melhoria do serviço.
Responsáveis pela emissão do relatório: Julia Pires Leal_01/16478	
Data: 07/01/2010	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral	Carência
DGADM/GBADM	5	0	2	7	0
DGADM/DEDIS	166	11	17	194	18
DGADM/DESOP	35	0	12	47	0
DGADM/DIPES	27	0	1	28	01
CGJ/DICIN	15	0	2	17	07
CGJ/DIATI	12	0	0	12	0
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>305</b>	<b>26</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### - Capacitação

Os servidores da DGADM encontram-se aptos a desempenhar suas atividades e são orientados pelos Gestores a participar de cursos oferecidos pela ESAJ para o desenvolvimento das habilidades listadas nas Matrizes de Competências de seus papéis profissionais.

Os funcionários terceirizados desempenham suas funções com base em treinamento ministrado nas próprias unidades e a capacitação através de ações não formais, onde servidores mais experientes orientam os demais integrantes da equipe, é utilizada continuamente.

A capacitação dos servidores no Departamento de Distribuição 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 na área.

Em Dezembro de 2010, as demais unidades da DGADM implementaram a RAD-DGPES-040 e iniciaram a identificação de competências dos servidores, que será finalizada em Janeiro de 2011.

Destacamos a participação da equipe da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar no curso 'Diálogos Interdisciplinares', na UERJ, onde os Psicólogos da Corregedoria Geral da Justiça representaram 98% dos participantes do evento. Ao longo de dez encontros de quatro horas de duração atuaram como facilitadores Psicólogos, Assistentes Sociais, Juízes, Promotores e convidados externos ao Poder Judiciário. O curso teve como objetivo propiciar a troca de experiências relacionadas às práticas interdisciplinares do TJRJ, bem como identificar processos de trabalho que possam ser replicados. No próximo ano, pretende-se que a mencionada atividade seja realizada na Escola de Administração Judiciária (ESAJ).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Abaixo estão listados os cursos realizados em 2010, divididos por unidade e área da matriz de competências:

Equipe - GABINETE DGADM							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	E-PROT- Protocolo Eletrônico	4	4	16	16	2,0%
2	Direito e Legislação	Pós Graduação Lato Sensu com especialização em Direito Constitucional (externo)	440	1	440	440	54,0%
3	Gestão e Qualidade	Balanced Scorecard	12	4	48	321	39,4%
		Balanced Scorecard (1ª turma)	20	1	20		
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	5	100		
		Auditoria de Gestão da Qualidade	24	1	24		
		Participação de Auditores Internos em treinamento de Auditorias do SIGA	9	3	27		
		Participação de Auditores Internos em treinamento de Auditorias do SIGA	10	1	10		
		Noções Básicas da Norma ISO - SIGA	12	2	24		
		Interpretação da Norma ISO	18	1	18		
		Gestão de Pessoas - Trabalhando em equipe	20	1	20		
Gestão do Estresse e Gestão de Pessoas em serventias	30	1	30				
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	2	2	4	8	1,0%
		Treinamento do Plano de Ação Governamental	1	4	4		
5	Técnico- Administrativa	-			0	0	0,0%
6	Outros	Momento Cultural	2	1	2	29,5	3,6%
		Projeto Desenvolver	1,5	5	7,5		
		Seminário de Regularização Fundiária	20	1	20		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>814,5</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>				<b>5</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				<b>162,9 horas/servidor</b>			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Equipe - DGADM/DESOP							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	E-PROT- Protocolo Eletrônico	4	18	72	288	19,9%
		EXCEL I	16	3	48		
		EXCEL II	16	1	16		
		EXCEL III	20	1	20		
		WORD avançado	16	5	80		
		Fundamentos de Informática	20	2	40		
		Outlook 2003	12	1	12		
2	Direito e Legislação	FGV - Conceitos e Princípios Fundamentais do Direito Tributário	5	4	20	134	9,2%
		Organização Judiciária e Consolidação Normativa	20	1	20		
		Direito do Consumidor	20	1	20		
		Regime Previdenciário de Servidores e Magistrados	10	1	10		
		Princípios Básicos do Direito do Consumidor	15	1	15		
		FGV - Conceitos e Princípios Fundamentais do Direito Tributário	5	1	5		
		Teoria Geral do Processo Civil	20	1	20		
		Processo de Conhecimento	20	1	20		
		Danos Morais: Conceito e Quantificação	2	1	2		
		Cláusulas Processuais	2	1	2		
3	Gestão e Qualidade	Balanced Scorecard	12	4	48	494	34,1%
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	2	40		
		Atributos Pessoais do Auditor Interno	6	3	18		
		Auditoria de Gestão da Qualidade	24	3	72		
		Participação de Auditores Internos em treinamento de Auditorias do SIGA	10	2	20		
		Noções Básicas da Norma ISO - SIGA	12	1	12		
		Interpretação da Norma ISO	18	2	36		
		FGV - Gestão de Pessoas - Motivação nas Organizações	5	2	10		
		Gestão de Pessoas: Trabalhando em Equipe	20	5	100		
		FGV - Recursos Humanos	15	1	15		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	6	90		
		FGV - Balance Scorecard	5	1	5		
		SIGA	4	2	8		
		Gestão de Resultados	20	1	20		
		Implementação de RAD	3	14	42	122	8,4%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Equipe - DGADM/DESOP							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
	Rotinas	Implementação de RAD	2	30	60		
		Novos Procedimentos de Perícias Médicas dos Servidores do TJERJ	3	4	12		
		Treinamento do Plano de Ação Governamental	1	8	8		
5	Técnico-Administrativa	Concordâncias Verbal e Nominal	18	3	54	98	6,8%
		A Reforma Ortográfica	12	2	24		
		Raciocínio Lógico	20	1	20		
6	Outros	Momento Cultural	2	7	14	313	21,6%
		Seminário Inclusão Social da Pessoa com Deficiência	4	1	4		
		Consumo Sustentável	2	2	4		
		FGV - Ética Empresarial	15	3	45		
		FGV - Diversidade nas Organizações	15	12	180		
		FGV - Gestão Ambiental e Desenvolvimento Sustentável	5	1	5		
		Tardes Culturais da ESAJ	2	1	2		
		Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18		
		O Judiciário na Cultura Carioca	3	4	12		
		FGV - Gestão da Tecnologia da Informação - TI nas Organizações	5	1	5		
		Temas em Destaque	2	2	4		
		Projeto Desenvolver	1	2	2		
		Poder Judiciário e Meios de Comunicação Social...	2	1	2		
		A Cidade Utópica: A Cidade Humana	2	1	2		
		Como Realizar suas Metas Utilizando a Programação Neurolinguística	6	1	6		
		Adoção Legal	2	1	2		
		Bulling	2	1	2		
Bulling II	2	1	2				
Antecipação dos Efeitos da Tutela no Âmbito dos Juizados Especiais	2	1	2				
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>1449</b>	
<b>Total de servidores e terceirizados da UO</b>			<b>47</b>				
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade			<b>30,8 horas/servidor</b>				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Equipe DGADM/DIPES							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	CH	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	EPROT- Protocolo Eletrônico	4	24	96	160	13,5%
		EXCEL I	16	1	16		
		EXCEL II	16	1	16		
		EXCEL III	20	1	20		
		Outlook 2003	12	1	12		
2	Direito e Legislação	Ação Monitória	6	1	6	192	16,2%
		Direito Constitucional	20	2	40		
		Direito Administrativo	20	6	120		
		Regime Previdenciário de Servidores e Magistrados	10	1	10		
		Lei de Licitações e Contratos	8	2	16		
3	Gestão e Qualidade	Balanced Scorecard	12	2	24	232	19,6%
		Auditoria de Gestão da Qualidade	24	1	24		
		Noções Básicas da Norma ISO - SIGA	12	1	12		
		Interpretação da Norma ISO	18	1	18		
		Gestão do Capital Intelectual	6	2	12		
		Criatividade e Inovação	6	1	6		
		Análise de Melhoria de Processos de Trabalho	15	2	30		
		Gestão de Resultados	20	2	40		
		Gestão de Pessoas - Trabalhando em Equipe	20	3	60		
Atributos Pessoais do Auditor Interno	6	1	6				
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	3	88	264	385	32,5%
		Implementação de RAD	2	52	104		
		Novos Procedimentos de Perícias Médicas dos Servidores do TJERJ	3	4	12		
		Treinamento do Plano de Ação Governamental	1	5	5		
5	Técnico-Administrativa	Orações:O período e sua construção	18	2	36	120	10,1%
		Colocação Pronominal	12	3	36		
		A Reforma Ortográfica	12	4	48		
6	Outros	Nota Fiscal Eletrônica	3	3	9	96	8,1%
		O Judiciário na Cultura Carioca	3	3	9		
		Temas em Destaque	2	21	42		
		Temas em Destaque	3	12	36		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>1185</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>				<b>27</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				<b>43,9 horas/servidor</b>			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Equipe DGADM/DICIN							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	Cursos	CH	n° de participantes	Total de horas investidas (CH x participantes)	Total por área da MC	%
1	Informática	Outlook 2003	12	1	12	122	20%
		Protocolo Eletrônico	4	9	36		
		Powerpoint	14	3	42		
		Excel I	16	2	32		
2	Direito e Legislação	Direito Constitucional	20	2	40	125	20%
		Processos Da Fazenda Pública	20	1	20		
		Nulidades Procedimento Criminal	15	1	15		
		Princípios De Direito De Família	20	1	20		
		Processo E Procedimentos De Direito Processual Penal	20	1	20		
		Conceitos E Princípios Fundamentais Do Direito Tributário	10	1	10		
3	Gestão e Qualidade	Como Realizar Suas Metas Utilizando A Pnl	12	1	12	172	28%
		Didática Para Servidores Instrutores	4	2	8		
		Criatividade Nas Organizações	14	1	14		
		Novos Procedimentos Das Perícias Médicas	16	1	16		
		I Mesa De Debate Sobre A Erradicação Do Sub-Registro Civil	4	1	4		
		Administração Do Tempo	14	1	14		
		Fgv - Diversidade Nas Organizações	4	1	4		
		Conceitos E Princípios Fundamentais De Direito Tributário	14	1	14		
		Ética Empresarial	16	1	16		
		Juri Quesitos, Reflexões	4	1	4		
		Valorizando O Usuário	14	1	14		
		Balanced Scorecard	4	1	4		
		Gestão De Registros E Arquivos Correntes	14	1	14		
		Noções Básicas Iso 9001:2008	16	1	16		
		Produto, Marca E Serviços	14	1	14		
		Excelência No Atendimento	4	1	4		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	8	17	136	136	22%
5	Técnico-Administrativa	Colocação Pronominal	12	2	24	42	7%
		Compreensão E Interpretação De Textos	18	1	18		
6	Outros	Evento Comemorativo	2	4	8	26	4%
		Relevância Das Questões Ambientais	4	1	4		
		Adoção Legal	14	1	14		
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>623</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>					<b>15</b>		
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas / total de servidores da unidade					<b>41,5 horas/servidor</b>		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Equipe DGADM/DIATI							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	Cursos	CH	nº de participantes	Total de horas investidas (CH x participantes)	Total por área da MC	%
1	Informática	E-prot - protocolo eletrônico	4	9	36	116	24%
		Excel I	16	2	32		
		Excel II	16	3	48		
2	Direito e Legislação	Síndrome de Alienação Parental	20	1	20	42	9%
		Adoção - aspectos da nova lei nº 12.010/2009	5,5	4	22		
3	Gestão e Qualidade	Novos procedimentos de perícias médicas	3	2	6	156	32%
		Valorizando o usuário	12	1	12		
		Balanced Scorecard	12	3	36		
		Treinamento do plano de ação governamental	1	7	7		
		Curso de Gestão de Resultados	20	1	20		
		FGV - Gestão de Pessoas - motivação nas organizações	5	1	5		
		FGV - Recursos Humanos	15	1	15		
		Formação de mediadores	40	1	40		
Análise e Melhoria de Processos de Trabalho	15	1	15				
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	3	5	15	15	3%
5	Técnico-Administrativa	Conferencias interdisciplinares nº 1	12	3	36	135,5	28%
		A reforma ortográfica	12	2	24		
		I Encontro de Assistentes Sociais do PJERJ	6,5	3	19,5		
		I Encontro do Fórum Permanente de Acolhimento	4	2	8		
		I Seminário - A inclusão social de pessoas com deficiência	4	2	8		
		Violência Urbana e Violência Doméstica	20	2	40		
Evento Comemorativo	2	2	4	20	4%		
Temas em Destaque	2	4	8				
Tardes Culturais da ESAJ	2	2	4				
Momento Cultural	2	2	4				
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>						<b>484,5</b>	
<b>Total de servidores da UO</b>				<b>12</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas/ total de servidores da unidade				<b>40,3 horas/servidor</b>			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### - Lotação

A lotação do Gabinete da DGADM, do Departamento de Suporte Operacional (DESOP), da Divisão de Pessoal (DIPES) e da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI) é adequada. A lotação da Divisão de Custas e Informações (DICIN) e do Departamento de Distribuição (DEDIS), no entanto, apresenta significativa carência de funcionários, em função do aumento da demanda e da rotatividade funcional, como demonstram os indicadores operacionais descritos anteriormente e os dados apresentados abaixo.

A lotação atual do PROGER, por exemplo, é a mesma de 2008, no entanto a média diária de documentos recebidos passou de 11.500 em 2008 para 15.600 apurados em JUN/10, impactando de forma crítica os processos de trabalho e gerando insatisfação por parte dos usuários, traduzida na Pesquisa de Satisfação de MAI/10, onde o índice “Ótimo+Bom” do PROGER foi 47,47%, bem inferior aos 71,48% obtidos em NOV/09.

No segundo semestre de 2010, o Departamento realizou um estudo, baseado na medição da ‘Força de Trabalho’, para dimensionar a lotação necessária de pessoal no PROGER. Apurou-se, primeiramente, a Força de Trabalho Ideal (Ponto Ótimo) para a realização das tarefas de referência da Divisão e entrega do produto dentro da meta estabelecida. Depois a lotação existente foi classificada de acordo com sua capacidade de realização das tarefas e quantidade de horas de trabalho (estagiários), apurando-se, assim, a Força de Trabalho existente, aquela que realiza os processos de trabalho. A combinação dessa variável, Força de Trabalho, como o número de documentos recebidos, possibilitou identificar a limitação da Divisão no cumprimento de metas.

Os quadros a seguir demonstram a utilização da metodologia no mês de SET/10.

TAREFAS	PESO	RAD
A	0,4	009
B	0,2	010
C	0,4	010

CLASSE	TAREFAS	MULTIPLICADOR
1	A,B e C	1
2	(A e B) ou (B e C)	0,6
3	A ou C	0,4
4	B	0,2
5	ESTAGIÁRIO	5/7
6	O.TAREFAS/AUSENTES	0



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

As tarefas fazem parte dos processos de trabalho descritos nas RAD-DGADM-009 e RAD-DGADM-010.

A partir do mês de OUT/10, além do multiplicador da tabela acima, utilizamos um redutor para Força de Trabalho, em função das ausências por motivo de saúde ou greve.

QUADRO DE VARIÁVEIS - PARÂMETRO			
CLASSE	FUNCIONÁRIOS	FT	TOTAL DE DOC/DIA (MÉDIA)
1	115	115	
2	0	0	
3	0	0	
4	0	0	
5	0	0	
6	10	0	
TOTAL	125	115	

(Valores de referência: para 11.500 documentos/dia uma Força de Trabalho de 115)

Atualizando os valores de referência para o mês de SET/10, encontramos: para 14.247 documentos/dia uma Força de Trabalho de 143, conforme demonstra a tabela abaixo:

QUADRO DE VARIÁVEIS - ÓTIMO			
CLASSE	FUNCIONÁRIOS	FT	TOTAL DE DOC/DIA (MÉDIA)
1	<b>143</b>	143	
2	<b>0</b>	0	
3	<b>0</b>	0	
4	<b>0</b>	0	
5	<b>0</b>	0	
6	<b>10</b>	0	
TOTAL	153	143	

Assim, a Força de Trabalho média existente em SET/10 no PROGER para realização do produto era de 83, como apresentado na tabela abaixo:

QUADRO DE VARIÁVEIS - ATUAL			
CLASSE	FUNCIONÁRIOS	FT	TOTAL DE DOC/DIA (MÉDIA)
1	<b>66</b>	<b>66</b>	
2	<b>16</b>	<b>9,6</b>	
3	<b>1</b>	<b>0,4</b>	
4	<b>3</b>	<b>0,6</b>	
5	<b>9</b>	<b>6</b>	
6	<b>15</b>	<b>0</b>	
TOTAL	110	<b>83</b>	

A partir das informações acima chegamos às seguintes conclusões:

- Defasagem na Lotação de Funcionários:  $153 - 110 = 43$  (**28%**)
- Defasagem na Força de Trabalho:  $143 - 83 = 60$  (**42%**)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Constatamos, assim, que os processos de trabalho do PROGER, ou aqueles que dependiam da produtividade do PROGER, tiveram significativo impacto, demonstrado nos indicadores de desempenho, produtos não-conformes e pesquisa de satisfação e opinião, refletindo ainda nas demais Divisões do Departamento que, por ação gerencial, incluíram as tarefas do PROGER em suas atividades, para minimizar o quadro crítico em que já se encontrava a Divisão.

A partir de OUT/10, com a adesão de 50% dos funcionários do PROGER à greve, só foi possível realizar a prestação de serviço ao usuário, ainda que precariamente, com o apoio de equipes formadas pelas diversas áreas da CGJ.

### **4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação**

#### **- Sistemas**

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

Os Sistemas PROGER e DCP têm apresentado inúmeras inconsistências e o Departamento solicita tempestivamente os acertos à DGTEC.

O DEDIS, também, mantém contato constante com a DGTEC a fim de otimizar os processos de trabalho com a utilização dos recursos tecnológicos.

Existem no momento diversas solicitações aguardando a implementação, como o Recebimento de Petições com Código de Barras para o PROGER, Guia de Remessa Eletrônica para a DIDIC e o PROGER, Guia de Remessa de Lote para a DIDIC, módulo do ePROT para a DINSP, diversas alterações e acertos nos relatórios do PROGER e DCP, dentre outras.

A Divisão de Pessoal (DIPES) aguarda o desenvolvimento do sistema de certidão eletrônica e de frequência *on line* de Secretários de Juízes e Auxiliares de Gabinete, cujo processo com a solicitação de desenvolvimento já está em fase de testes na DGTEC.

A Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI) aguarda o desenvolvimento de sistema para levantamento das estatísticas relacionadas às equipes interdisciplinares (Psicólogos, Assistentes Sociais e Comissários de Justiça).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas cinco áreas da DGADM (DEDIS, DESOP, DIPES, DIATI e DICIN):

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema de Distribuição e Controle Processual – DCP	DEDIS	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema PROGER	DEDIS	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Protocolo Administrativo – PROT	TODAS	Atende parcialmente às necessidades	Não – Aguardando o novo sistema E-PROT
Sistema Histórico Funcional - SHF	TODAS	Atende as necessidades	Foi solicitado pela DIPES alteração de nomenclatura de designações e quadro dos celetistas (códigos 74, Quadro 9), para que passe a constar Resp.Aus.Tit./Delegatário/RE
Sistema Histórico de Magistrado - SHM	DESOP e DIPES	Atende parcialmente as necessidades.	Disponibilizada apenas a situação atual do Magistrado e não os afastamentos. Foi solicitada a alteração, mas ainda não foi viabilizada
Sistema Histórico de Serventia - SHS	TODAS	Atende as necessidades	-
Sistema de Processamento de Texto - SPT	DESOP	Atende às necessidades na confecção de etiquetas	Não
Sistema de Controle de Malote - SISCOMA	DESOP e DEDIS	Atende às necessidades	Não
Sistema Histórico de Juízes - JUI	DICIN	Atende parcialmente necessidades	A inclusão da possibilidade de registro de Juiz de Paz – Ad Hoc
Sistema de Modelos de Recolhimento – SMR	DICIN	Atende parcialmente as necessidades	Os modelos não estão disponibilizados em sua totalidade, pois algumas serventias não possuem sistema compatível com a GRERJ Eletrônica
Sistema Penitenciário - SIPEN	DESOP	Atende parcialmente às necessidades	Foram solicitadas alterações ao DETRAN e à SEAP
Sistema Estadual de Identificação –SEI (FAC <i>On line</i> )	DESOP	Não atende às necessidades	Sim – Foram promovidas as alterações no Sistema da Secretaria de Segurança - SESEG e estão sendo testadas em projeto piloto
Sistema RENAVAL de Cadastro de Veículos do DETRAN-RJ	DESOP	Não atende às necessidades	Foi adotada a consulta pela Rede INFOSEG



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema DATAVIX	DIPES	Atende parcialmente as necessidades	Sim As formas de consulta precisam ser otimizadas
Sistema de Controle de Correspondências - SISCOR	DESOP	Atende parcialmente as necessidades	Sim
Sistema de Publicação Eletrônica para o Diário Oficial – SPEDONET	DESOP	Atende as necessidades	Não
Questionários para levantamento das estatísticas das equipes interdisciplinares	DIATI	Em desenvolvimento	Aguardando o desenvolvimento
Rede INFOSEG - Rede Nacional de Informações	DESOP	Atende às necessidades	Não
RENAJUD - Restrições Judiciais de Veículos Automotores	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema de Controle de Material - SISMAT	DESOP	Obs.: O sistema foi desabilitado para a Corregedoria Geral em 27/11/2010, tendo em vista a implementação de sua nova versão. O DESOP apresentou à Administração Superior informação solicitando o acesso à referida ferramenta, para efetuar o controle de material das Unidades da Corregedoria Geral, através do Processo nº. 295.127/2010.	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### - Equipamentos

Quanto aos equipamentos, o Departamento de Distribuição (DEDIS) solicitou o aumento no quantitativo de autenticadoras e leitores ópticos. O processo foi iniciado em 2009 e se encontra em andamento.

No referido Departamento há, também, solicitação para a troca das impressoras matriciais, que não apresentam legibilidade na impressão e que necessitam de reparos frequentemente.

Na Divisão de Pessoal (DIPES), em julho/2010, foi feita uma solicitação para aquisição de uma impressora multifuncional, com as funções de fax e de fotocopadora, com o objetivo de suprir a demanda média mensal de oitocentos requerimentos por fax, que também necessitam ser fotocopiados.

No Departamento de Suporte Operacional (DESOP), em outubro/2010, trinta e cinco microcomputadores obsoletos foram substituídos por novos equipamentos. Todos instalados e em perfeito funcionamento.

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

#### - Instalações

A reforma do sistema de refrigeração do DEDIS, solicitada em 2009, foi realizada.

Há urgência na reforma dos espaços internos e externos do DEDIS para melhorar o atendimento aos usuários e o desenvolvimento dos processos de trabalho. Em especial, na área destinada ao PROGER, tendo em vista o aumento da demanda e a conseqüente necessidade de mais guichês de atendimento. Esta necessidade está evidenciada no tempo de atendimento, tamanho das filas e no resultado das pesquisas.

O DESOP mantém a sugestão de colocação de divisória (parte cega e parte com vidro) entre o balcão de atendimento ao público e o Departamento para melhorar as condições de trabalho da equipe de atendimento.

A DIPES possui apenas um ramal que efetua ligações externas, atividade essencial à prestação do serviço. Foi solicitada a liberação de outros ramais para ligações externas, objetivando a otimização do trabalho, entretanto até o momento a solicitação não foi atendida.

As demais instalações da DGADM atendem as necessidades do serviço.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### - Materiais de Consumo

Há necessidade de ajuste no fornecimento de grampeadores ao Departamento de Distribuição.

Os demais materiais de consumo atendem às demandas dos serviços.

### - Materiais Permanentes

A solicitação de cadeiras do DESOP, realizada em 2009, foi atendida no 2º semestre de 2010. No Departamento de Distribuição, porém, a solicitação aberta através do ofício DEDIS 383/2010 para substituição das cadeiras ainda não foi atendida. As cadeiras atuais, não padronizadas, prejudicam a postura e colocam em risco a saúde dos funcionários.

Na Divisão de Custas e Informações foi aberta solicitação, através do ofício nº 532/2010/DICIN, para fornecimento de máquinas de calcular. O procedimento licitatório encontra-se em andamento.

Os demais materiais permanentes atendem às demandas do serviço.

### - Segurança

O DESOP mantém a sugestão de permanência de um segurança no 7º andar, tendo em vista que já foram observadas pessoas (público externo) com comportamento alterado, colocando em risco a integridade física de servidores que trabalham no balcão de atendimento e nos demais serviços.

Não há problemas relativos à segurança nos demais setores.

## 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

Foram elaboradas dezesseis rotinas administrativas no ano de 2010, conforme descrito no objetivo da qualidade 01, documentado no item 2.2. A situação das Rotinas Administrativas referentes à DGADM segue listada na tabela abaixo:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGADM-002	Gerir o Departamento de Distribuição	07	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE

CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGADM-003	Controlar Produtos Não Conformes no DEDIS	07	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-004	Apoiar a Administração do Plantão Judiciário	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-005	Receber e Distribuir Documentos	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-006	Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-007	Receber, Analisar e Encaminhar Documentos	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-008	Distribuir Documentos	06	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-009	Receber e Protocolizar Documentos	07	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-010	Conferir e Encaminhar documentos no PROGER	07	DEDIS	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-011	Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	01	DESOP	Atualizada e em vigor	REVISADA EM 2010
RAD-DGADM-012	Elaborar, Atualizar e Emitir Certidão para Fins de Licitação Pública e Outras	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-014	Gerir Documentos e Informações	01	DESOP	Atualizada e em vigor	REVISADA 2010
RAD-DGADM-015	Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos	01	DICIN	Atualizada e em vigor	REVISADA 2010
RAD-DGADM-016	Encaminhar Correspondências	00	DESOP	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-017	Processar Feitos de Designação e de Dispensa de Secretário de Juiz de Direito	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-018	Levantar e Consolidar Dados Estatísticos das Equipes Técnicas Interdisciplinares	00	DIATI	Em revisão	NOVA-2010
RAD-DGADM-019	Remover Escrivão	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-020	Solicitar Busca de Certidão	00	DESOP	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-021	Fornecer Orientação Quanto a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-022	Processar Solicitações de Cadastramento/Desligamento de Servidor Cedido por Órgãos Externos	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-023	Atualizar Dados Referentes a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais na Intranet/Internet	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM-024	Processar feitos relativos à distribuição fora do prazo, retificação e cancelamento de distribuição	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM - 025	Processar a emissão de certidão referente à matéria de pessoal de Serviços Extrajudiciais	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM - 026	Gerenciar a prestação de contas referentes à matéria	00	DIPES	Atualizada e em vigor	NOVA-2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE

CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
	de Pessoal de Serviço Extrajudicial				
RAD-DGADM - 027	Processar feitos relativos à abertura de conta corrente de Juiz de Paz	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM - 28	Promover a Erradicação do Sub-Registro Civil	00	DESOP	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM - 29	Processar feitos relativos à abertura de conta corrente de Avaliador Judicial	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010
RAD-DGADM - 30	Processar feitos relativos a consultas judiciais e extrajudiciais	00	DICIN	Atualizada e em vigor	NOVA-2010

No que se refere à organização do arquivo corrente, em 2010, todas as áreas da DGADM receberam o apoio do DEGEA para a elaboração da relação de acervo documental e estão cientes dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto. Dessa forma, o arquivo corrente da unidade está em conformidade com a Tabela de Temporalidade de Documentos.

#### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A DGADM foi indicada para fiscalizar a execução do Contrato de Prestação de Serviços de Apoio Administrativo, no que diz respeito às Unidades Administrativas da Corregedoria Geral da Justiça, consoante a RAD-DGLOG-005.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

#### 5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

O Departamento de Distribuição (DEDIS), única unidade da DGADM com sistema de gestão da qualidade certificado, passou pelas seguintes auditorias de gestão no período:

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
INTERNA	26 de agosto de 2010	N/C : 02
EXTERNA DE RECERTIFICAÇÃO	15 de dezembro de 2010	Preocupações: 02 Oportunidade de Melhoria: 02

A equipe de auditoria recomendou a recertificação da Unidade.

#### 5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

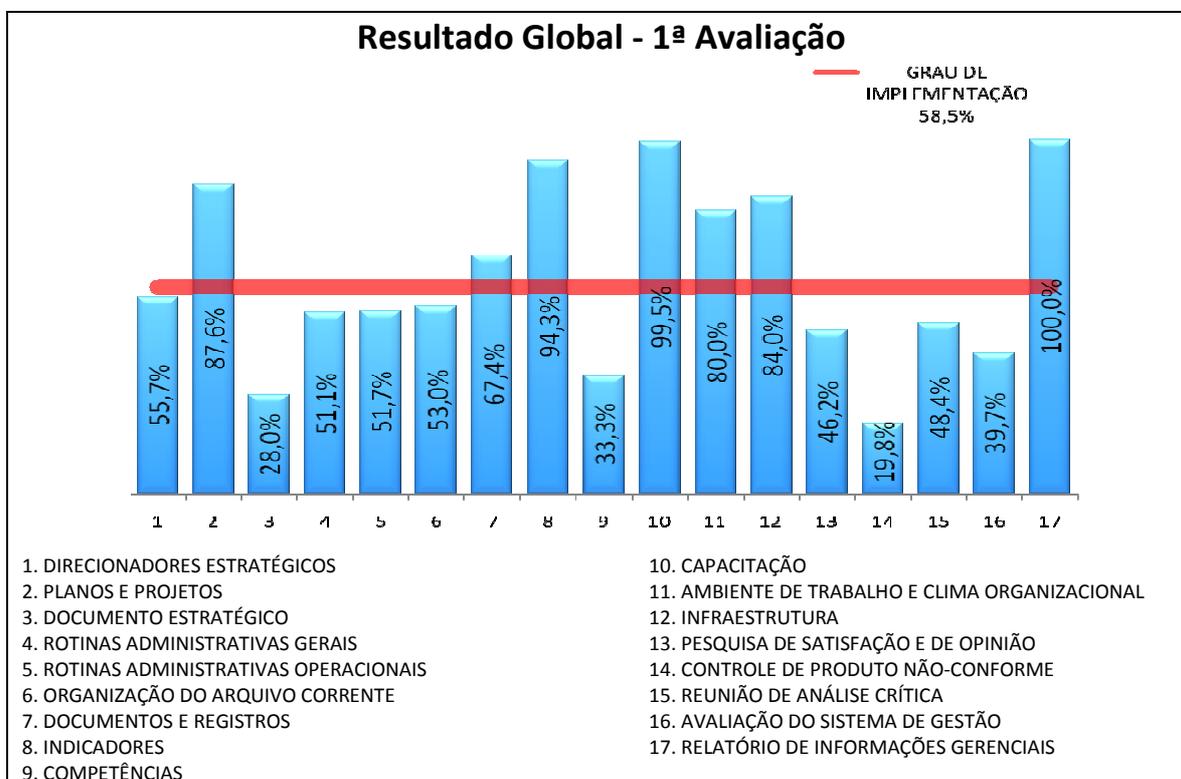
Resultados 2010		
1ª Avaliação		
Resultado:	58,5%	Ações Gerenciais
<b><u>Período de Realização:</u></b>	26/03/2010	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Implementadas as rotinas gerais: RAD-PJERJ-002; RAD-PJERJ-003; RAD-PJERJ-006; RAD-PJERJ-009 e RAD-PJERJ-008;</li><li>✓ Implementados os direcionadores do PJERJ com toda a equipe e revisados e implementados os direcionadores estratégicos das UO;</li><li>✓ Iniciada a elaboração do documento estratégico da DGADM;</li><li>✓ Implementada a RAD-DGCON-009- arquivos correntes em todas as unidades da DGADM;</li><li>✓ Implementada a Resolução 21/2009;</li><li>✓ Elaboradas dezesseis novas rotinas administrativas relacionadas a processos de trabalho de áreas não-certificadas da DGADM;</li><li>✓ Arquivos correntes organizados em toda a DGADM com assessoria do DEGEA;</li><li>✓ Implementação com apoio do DEDEP da RAD-DGPES-040.</li></ul>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2ª Avaliação		
Resultado:	71,6%	Ações Gerenciais
<b>Período de Realização:</b>	07/12/2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar planejamento para implementação dos seguintes elementos do SIGA nas áreas não-certificadas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>★ Pesquisa de Satisfação e Opinião;</li> <li>★ Controle de Produto Não conforme;</li> <li>★ Reunião de Análise Crítica.</li> </ul> </li> <li>✓ Finalizar as rotinas administrativas das unidades não certificadas;</li> <li>✓ Finalizar o documento estratégico e elaborar as rotinas 'GERIR', de cada área;</li> <li>✓ Fortalecer os conceitos dos elementos já implementados.</li> </ul>

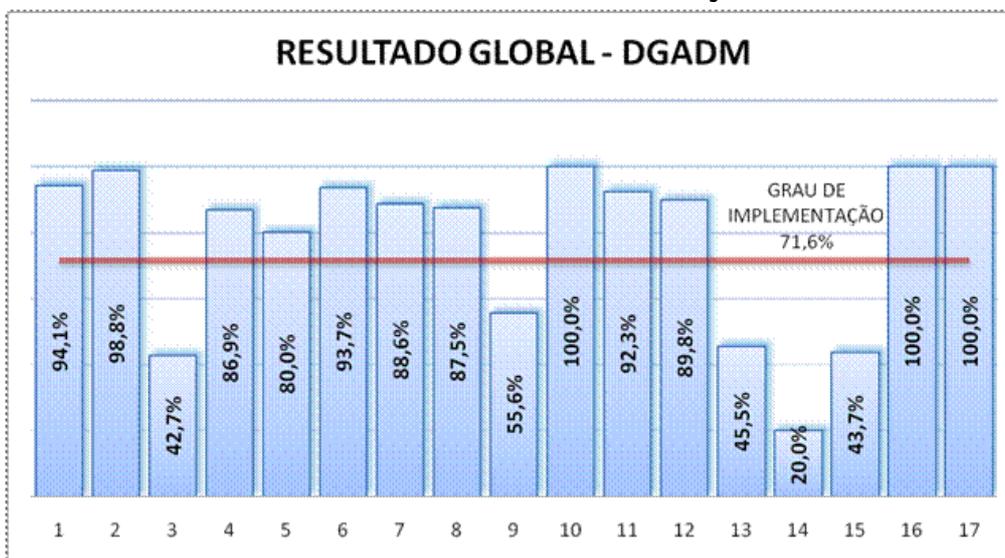




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### Resultado Global – 2ª Avaliação



1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

2. PLANOS E PROJETOS

3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO

4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS

5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS

6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE

7. DOCUMENTOS E REGISTROS

8. INDICADORES

9. COMPETÊNCIAS

10. CAPACITAÇÃO

11. AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL

12. INFRAESTRUTURA

13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO

14. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME

15. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA

16. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

17. RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS



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

## **6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES**

### **6.1 Projeto VIAGEM LEGAL**

O folheto e cartaz informativo 'Viagem Legal' desenvolvido pela DGADM, que teve a colaboração e envolvimento de funcionários do Plantão Judiciário da Capital, divulgou no Estado do Rio de Janeiro os procedimentos necessários para quem necessita de autorização para viajar com menores. O material foi distribuído no Plantão, Juizados da Infância, agências de viagem, rodoviárias e aeroportos, além de estar disponibilizado na página da Corregedoria na internet. A campanha de divulgação será realizada nos períodos do ano que antecedem as férias escolares.

### **6.2 Padronização do serviço de protocolo e arquivo**

Visando à padronização e celeridade dos processos de trabalho, o SEARQ, o SERAU e o SEDIS (serviços do DESOP) elaboraram, respectivamente, orientações sobre desarquivamento de processos e cadastramento e autuação de expedientes para serem apresentadas ao DENUR, com posterior envio aos NUR.

Na DESOP/DIPRO foi criada uma pasta, disponível em rede para toda a equipe, onde foi organizado um banco de conhecimentos alimentado periodicamente com informações úteis à melhoria contínua do trabalho. As consultas têm funcionado como mecanismo de treinamento interno, com o objetivo de sanar dúvidas ou ampliar o conhecimento aplicável às atividades laborais. Isto possibilitou diminuir a margem de dúvidas, evitando possíveis falhas no trabalho.

### **6.3 Programa CONSUMO CONSCIENTE**

O DESOP desenvolveu o Programa Consumo Consciente, com o objetivo de incentivar o uso racional de material de consumo, evitar o desperdício, minimizar custos e contribuir com a política da preservação do meio ambiente. A implementação foi através de palestras em cada Unidade da Corregedoria, com entrega de planilhas demonstrativas do consumo de material da respectiva área, referentes ao ano de 2009 e ao primeiro semestre de 2010.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### **6.4 Informativo DEDISSEASSIM!**

O Departamento de Distribuição implementou o Informativo DEDISSEASSIM! que substituiu a atividade “TÔ DENTRO” do período anterior. A intenção é promover a integração e envolvimento dos funcionários, ouvindo sua opinião, disseminando os elementos do SIGA e divulgando atividades culturais dos servidores.

Na primeira edição, estão registradas cinco sugestões que foram encaminhadas a Administração Superior e/ou respondidas em Quadro de Respostas utilizado para este fim.

Novas edições do informativo serão publicadas em 2011.

### **6.5 Comissão de Funcionários - DEDIS**

O Departamento de Distribuição recebeu uma pauta de reivindicações dos funcionários do PROGER com a escolha de um representante para participar da Gestão da Divisão. Esta proposta teve início na atividade “TÔ DENTRO” e foi implementada em abril de 2010.

### **6.6 Debates sobre Gestão**

O Departamento implementou a realização de reuniões para debates sobre temas relacionados à gestão disponibilizados nos cursos da FGV-Online.

O primeiro curso foi “A Motivação nas Organizações”, que trata das teorias motivacionais e suas aplicações no ambiente de trabalho.

A greve dos funcionários e o seu reflexo na rotina dos processos de trabalho do Departamento causaram a interrupção das ações deliberadas no debate. A atividade será retomada assim que o movimento retorne ao seu curso normal.



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

### 7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os resultados obtidos no período demonstram que existe a necessidade de reestruturação do Departamento de Distribuição para que o Sistema de Gestão mantenha-se eficiente e eficaz em busca da melhoria contínua.

Diversas ações foram tomadas no período como: a cessão de funcionários pelas demais áreas da DGADM ao PROGER, nos dias de grande movimento e na volta de feriados (“força-tarefa”); as solicitações de alterações e/ou desenvolvimento de sistemas informatizados para otimizar os processos de trabalho; a realocação de funcionários entre as Divisões do Departamento para atenuar as consequências da falta de pessoal e aumento de movimento; a solicitação de equipamentos para atender às necessidades dos usuários internos e externos, com a finalidade de melhorar a produtividade, a satisfação do usuário e adequar os resultados à atual demanda do PJERJ.

Ressaltamos o sucesso do Pré-cadastro, que teve aumento significativo em sua utilização, com destaque para o terminal de treinamento dos usuários e o desenvolvimento e distribuição do novo folheto explicativo.

O resultado obtido pelo afastamento do balcão de atendimento da DINSP com a disponibilização de terminal e impressora junto ao balcão para agilizar o atendimento ao usuário, também, é motivo de destaque. Resultado evidenciado nas Pesquisas de Satisfação e Opinião do DEDIS, com o elevado índice de satisfação dos usuários.

O folheto informativo Viagem Legal teve a colaboração e envolvimento de servidores do Plantão Judiciário da Capital e é outra atividade que merece destaque. Com a intenção de divulgar os procedimentos para quem necessita de autorização para viajar com menores, o folheto foi distribuído no Plantão, Juizados da Infância, Agências de Viagem, Rodoviárias e Aeroportos, além de ter sido disponibilizado na página da Corregedoria, na internet.

Ressalta-se, ainda, o espírito de equipe dos funcionários que se desdobraram para enfrentar as dificuldades apresentadas neste período, colaborando com os Gestores e consolidando resultados bem acima da previsão.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

- Continuidade do plano de ação para implementação dos elementos do SIGA em todas as unidades da DGADM;
- Reestruturação das áreas interna e externa do DEDIS;
- Ampliação do espaço físico do Plantão Judiciário;
- Adequação do quadro de funcionários ao novo patamar médio de movimento;
- Adequação dos sistemas DCP e PROGER às necessidades atuais, evitando o controle paralelo manual e otimizando os processos de trabalho com a implementação urgente das diversas solicitações pendentes na DGTEC;
- Aumento de equipamentos de informática em função da atual demanda (licitação de autenticadoras e leitores ópticos);
- Implantação do *Call Center* no DISQUE-CUSTAS;
- Desenvolvimento do sistema para levantamento das estatísticas das equipes técnicas interdisciplinares.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

### 8 ANEXOS

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
P.7.09 PROCESSAR FEITOS EM MATÉRIA DE PESSOAL	(2º Nível)  ID.7.09.01 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO EM MATÉRIA DE DESIGNAÇÕES DE SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS NA DIVISÃO DE PESSOAL $\Sigma$ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i>  ID.7.09.02 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE DIREITOS E DEVERES (FÉRIAS E LICENÇAS MÉDICAS) $\Sigma$ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i>  ID.7.09.03 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO (DESIGNAÇÃO E DISPENSA DE SECRETÁRIO DE JUIZ) $\Sigma$ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i>	DIPES
P.7.10 PROVER SUPORTE OPERACIONAL	ID.7.10.1 – ÍNDICE MÉDIO DIÁRIO DE PROCESSAMENTO DE DOCUMENTOS (Média de documentos cadastrados no mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / Média de documentos cadastrados no mês) X 100  ID.7.10.2 – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS (Total de documentos distribuídos aos destinos no mês - Total de documentos distribuídos incorretamente) / Total de documentos distribuídos aos destinos no mês) X 100  ID.7.10.4 – PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS (Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas) x 100  ID.7.10.10 – TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC $\Sigma$ de tempo em dias / Número de solicitações da amostra  ID.7.10.11 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR AS BUSCAS DE CERTIDÃO CÍVEL (RCPN) $\Sigma$ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês  ID.7.10.12 – TEMPO MÉDIO ATRIBUÍDO AO SERVIÇO DE CERTIDÕES PARA FINALIZAR AS BUSCAS DE CERTIDÃO CRIMINAL - CÍVEL - FALÊNCIA - INVENTÁRIO - EXECUÇÃO FISCAL $\Sigma$ do tempo decorrido em dias no SECER / Total da quantidade de processos finalizados no mês	DESOP
P.7.11 GERENCIAR EMISSÕES DE CERTIDÕES PARA FINS DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA	ID.7.11.01 - TEMPO MÉDIO DE PREPARO DE CERTIDÃO $\Sigma$ <i>Datas de saída</i> – <i>datas de entrada</i> / <i>Total das saídas</i>	DIPES
P.7.12 COORDENAR AS EQUIPES TÉCNICAS DE	ID7.12.1 QUANTIDADE DE CREDENCIAMENTOS, RENOVAÇÃO DE CREDENCIAMENTOS E DESCREDENCIAMENTOS EFETUADOS NO MÊS X 100 (SECJI)	DIATI



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
ASSISTENTES SOCIAIS, PSICÓLOGOS E COMISSÁRIOS DE JUSTIÇA	ID.7.12.2 QUANTIDADE DE PROCESSOS RECEBIDOS POR EQUIPE/NÚMERO DE PROFISSIONAIS EM ATUAÇÃO NA EQUIPE (SEASO/SEPSI) ID.7.12.3 QUANTIDADE DE PROCESSOS RECEBIDOS PELA EQUIPE/NÚMERO DE PROCESSOS CONCLUÍDOS (SEASO/SEPSI)	
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.7.16.5 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SERIP) <b>Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês.</b> ID.7.16.5 TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA DOS DOCUMENTOS (SECAP) <b>Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês.</b>	DEDIS/ DINSP
	(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 $(\sum \text{Dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta} / \text{total de dias úteis no mês}) \times 100$ ID.7.16.8 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS $[(\sum \text{documentos pré-cadastrados}) / (\text{total de documentos distribuídos})] \times 100$	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 $(\text{Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta} / \text{total de dias úteis no mês}) \times 100$	DEDIS/ PROGER
	(2º Nível) <b>SUBPROCESSO-APOIAR A ADMINISTRAÇÃO DO PLANTÃO JUDICIÁRIO</b> ID.7.16.13 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA DISTRIBUIÇÃO DENTRO DA META ESTABELECIDADA $(\text{Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta} / \text{total de dias úteis no mês}) \times 100$	SEPJU
P.7.17 INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS	(2º Nível) ID.7.17.01 QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO $\sum \text{dos atendimentos do mês por tipo}$ ID.7.17.02 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS $\sum (\text{data saída} - \text{data entrada no mês}) / \text{total de saídas no mês}$	