



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial Anual

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

2009

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Administração (DGADM)	Aprovado por: Andréa Cristiane Sales Moreira	Período 01/01/2009 a 31/12/2009

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 ESTRATÉGICOS:	9
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	15
3.1	INDICADORES E ANÁLISE DE DADOS (1º NÍVEL DOS PROCESSOS DE TRABALHO)	15
3.2	INDICADORES E ANÁLISE DE DADOS (2º NÍVEL DOS PROCESSOS DE TRABALHO)	18
4	GESTÃO DOS RECURSOS	41
4.1	SITUAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL	41
4.2	CAPACITAÇÃO.....	41
4.3	SITUAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	44
4.4	SITUAÇÃO DOS DEMAIS RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA.....	46
4.5	DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO (RAD E REGISTRO)	47
4.6	SITUAÇÃO DOS CONTRATOS FISCALIZADOS PELAS UNIDADES	48
5	ATIVIDADES COMPLEMENTARES	49
6	AUDITORIAS DE GESTÃO	55
7	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	56
8	ANEXOS	57
8.1	ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES DA DGADM.....	57



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da **Diretoria Geral de Administração - DGADM**, no ano de 2009, composta pelo **Departamento de Suporte Operacional – DESOP** e pela **Divisão de Pessoal – DIPES**. Inclui ainda, os resultados da **Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI** e da **Divisão de Custas e Informações – DICIN**, que estão sob a coordenação desta Diretoria.

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

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

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

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

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

No que diz respeito à **gestão operacional**, os indicadores da Divisão de Pessoal – DIPES e Divisão de Custas e Informações – DICIN foram estabelecidos e já constam da



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

árvore de processos e indicadores em anexo. A medição e monitoramento foram iniciados em julho/09. Os indicadores da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI foram suprimidos da árvore de processos deste RIGER por que estão sendo revistos, uma vez que a Divisão passou por uma reestruturação de atribuições e, conseqüentemente, de processos de trabalho. Em 2010 serão restabelecidos.

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

No que se refere a **recursos materiais**, houve atendimento satisfatório em todas as unidades da DGADM. Já em relação à **necessidade de pessoal**, houve uma redução no quadro de pessoas no Departamento de Distribuição, o que dificulta a manutenção da estabilidade do sistema da qualidade. O número de servidores atual não atende plenamente à necessidade do Departamento. A lotação atual da DICIN também não é satisfatória, há carência de pessoal. Em relação às demais áreas da DGADM, não há carência registrada.

Os **recursos de informática** referentes a equipamentos atenderam à necessidade dos departamentos, com troca de microcomputadores obsoletos e aquisição de novos equipamentos, enquanto os recursos pertinentes a desenvolvimento de sistemas necessitam de apoio prioritário da DGTEC, em especial o novo sistema E-PROT, em fase de implementação junto ao DESOP, e a adequação dos sistemas do DEDIS.

No que refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, o DEDIS está em fase de finalização de revisão das rotinas administrativas, previstas para publicação e implementação entre JAN/10 e FEV/10; o DESOP publicou e implementou a RAD-DGADM-014 – Gerir Documentos e Informações e a RAD-DGADM-016 – Encaminhar Correspondências; a DIPES elaborou minutas de quatro Rotinas Administrativas, que estão em revisão para subseqüente publicação; a DICIN publicou e implementou a RAD-DGADM-015 - Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos. A DIATI iniciou o mapeamento no mês de julho/2009 e o estabelecimento das rotinas consta como um dos objetivos estratégicos da diretoria.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

A DGADM realizou **atividades complementares** àquelas previstas nas suas atribuições, incluindo: 1) apoio à realização do 'I Encontro da Equipe da CGJ com a Administração'; 2) implementação e execução do PROJETO VIVER MELHOR, com o objetivo de levar informação e ação em qualidade de vida para os servidores; 3) estruturação do Núcleo de apoio à Comissão de Erradicação do sub-registro de nascimento; 4) Ações de estímulo e incentivo à atuação dos servidores; 5) Criação do projeto MÚSICA E VIDA na Corregedoria; 6) Realização de ações para melhoria no atendimento e na comunicação com usuários internos e externos; 7) Apoio à Comissão de Regularização Fundiária; dentre outras descritas no capítulo 5.

Quanto às **auditorias de gestão**, o DEDIS passou por 2 Auditorias Internas, 1 Auditoria Interna Extraordinária e 2 Auditorias Externas. Os resultados foram satisfatórios e a Unidade teve sua Certificação confirmada na versão NBR ISO 9001:2008.



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

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGADM são definidos a partir dos direcionadores estratégicos do PJERJ, em consonância com os Valores e a Política da Qualidade do PJERJ, apresentados abaixo:

Valores do PJERJ:

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

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

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

▪ Direcionadores da Diretoria Geral de Administração – DGADM

Missão da DGADM: “Dar apoio administrativo e prover suporte operacional à Corregedoria Geral da Justiça, no cumprimento de suas atribuições.”

Visão da DGADM: “Ser reconhecida pelo público interno e externo pela agilidade e excelência nos serviços prestados.”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

Missão do DEDIS: “Protocolizar petições, distribuir processos e petições iniciais e atender as medidas de caráter urgente por meio do plantão judiciário, contribuindo para a celeridade na entrega da prestação jurisdicional.”

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

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

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

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

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

▪

▪



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

▪ Direcionadores da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI

Missão da DIATI: “Assessorar os Juízes na matéria pertinente a Infância, Juventude e Idoso e coordenar as equipes interdisciplinares, objetivando melhorias contínuas na prestação jurisdicional.”

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.2 Objetivos Estratégicos:

2.2.1 Objetivos Estratégicos DGADM:

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Modelar e documentar processos de trabalho do DESOP, DIPES, DIATI e DICIN	Processos documentados até Dez/2010	100%	50%	2009/2010	DGADM

Análise de Dados: A missão e visão das áreas foram revistas junto às equipes e a árvore de processos e indicadores da CGJ/DGADM foi revisada. A DIPES, DIATI e DICIN estão elaborando os fluxogramas dos processos de trabalho identificados e iniciaram as medições dos indicadores utilizando a planilha de monitoramento de acordo com o modelo do PJERJ.

A RAD do DESOP/DIDIN/SECER foi elaborada, porém não publicada, pois será revisada após a conclusão das ações de automatização de buscas de certidões, cuja fase atual é o recebimento, pelo Serviço, das comunicações dos endereços eletrônicos das Serventias mencionadas no Provimento CGJ nº 79/2009. A rotina do DESOP/DIDIN/SEIAC, também elaborada e não publicada, será reavaliada quando da implementação efetiva da FAC WEB.

O DESOP publicou e implementou duas novas rotinas (RAD-DGADM-014 e 016).

A DICIN publicou e implementou sua primeira RAD (RAD-DGADM-015).

A DIPES realizou diversas reuniões para a modulação e documentação dos processos de trabalho da Divisão; elaborou fluxogramas e quatro minutas de rotinas administrativas.

A DIATI iniciou o mapeamento de seus processos de trabalho.

Ações Gerenciais:

Revisar os fluxogramas de processos de trabalho e minutas das rotinas elaboradas.

Concluir o mapeamento dos processos de trabalho da DIATI.

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Ações Gerenciais:

Acompanhar as áreas nas medições e análise de dados dos novos indicadores e nas ações previstas nos planos dos objetivos estratégicos.

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

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

Suporte operacional à Divisão de Pessoal - DIPES no atendimento presencial ao público, fornecendo informações pertinentes à matéria de pessoal e entregando documentos. Foram realizados 10.927 atendimentos no período de 26/05 a 30/12/2009.

Pesquisas de satisfação do usuário no período de junho a agosto/2009 nas Divisões de Protocolo e de Documentação e Informação.

Reuniões e treinamentos internos, cursos específicos no atendimento ao público e apresentações das rotinas de trabalho dos Serviços a toda equipe do DESOP.

Criação de e-mails institucionais do Serviço de Pessoal Extrajudicial (SEPEX) e Serviço de Lotação, Movimentação e Designação (SELOD), objetivando a melhor comunicação de servidores e demais usuários com os Serviços da Divisão de Pessoal.

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

Publicação em 26/11/09 do PROVIMENTO Nº 80/2009, considerando a necessidade de adequação dos recursos humanos disponíveis às demandas das serventias judiciais, observando a isonomia no atendimento de forma que nenhum juízo possa ficar sem uma referência permanente quanto ao auxílio técnico interdisciplinar de Psicólogos e Assistentes Sociais.

Após a publicação do referido provimento, os Serviços de Apoio aos Psicólogos e aos Assistentes Sociais, iniciaram os trabalhos de elaboração das rotinas, do fluxograma e dos indicadores de desempenho referentes aos seus campos de atuação.

Orientações, através da equipe da DICIN/SEATE, quanto à utilização da GRERJ Eletrônica Judicial, pelo usuário.

Divulgação, pela DICIN, da implantação da GRERJ Eletrônica Judicial, através de folders e cartazes distribuídos para o DEDIS, Fóruns, NURs, bem como, para todas as Serventias Judiciais do Estado.

Instalação de Painel Eletrônico na DICIN para melhoria no atendimento ao usuário.

Ações Gerenciais:

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Aprimorar a sistemática de lançamento de férias de Secretários de Juízes	Viabilizar o lançamento on-line da frequência dos secretários pelas próprias serventias até dezembro de 2010.	50%	10%	2009/2010	DGADM/DIPES
Análise de Dados: O objetivo foi estabelecido no final de maio de 2009 e o plano de ação foi elaborado. Iniciado contato com a DGTEC.						
Ações Gerenciais: # Dar continuidade às ações previstas no plano de ação do objetivo.						

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Automatizar as buscas de certidões gratuitas junto aos Cartórios de Registro Civil das Pessoas Naturais e Distribuidores desta Capital, solicitadas por juízos e demais autoridades de todos os Estados da Federação	Realizar as buscas, através de e-mail em 40% em 2009 e 60% em 2010	50%	90%	2009/2010	DESOP
Análise de Dados: As informações foram levantadas e as ações provisórias foram estabelecidas com as unidades envolvidas. As sugestões a serem adotadas para dar maior celeridade às buscas de certidões, apresentadas à Administração Superior, foram parcialmente atendidas, originando dentre outras ações, a publicação do Provimento nº CGJ 79/2009.						
Ações Gerenciais: # Aguardar o recebimento dos endereços eletrônicos das Serventias mencionadas no Provimento CGJ nº 79/2009, que serão utilizados para as buscas das certidões.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 6	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Alterar a sistemática de obtenção de números dos atos expedidos pelo Corregedor, atualmente manual, para informatizada	Possibilitar que o controle de numeração dos atos expedidos pela CGJ seja feito automaticamente por sistema até dez/2010	50%	40%	2009/2010	DESOP
<p>Análise de Dados: Foi apresentado relatório à Administração Superior sugerindo que a numeração de atos do Corregedor seja feita automaticamente.</p> <p>Ações Gerenciais: # Dar continuidade as ações previstas no plano de ação do objetivo.</p>						

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO 7	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
FOCO 02 – APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Fortalecer a consulta/emissão de FAC através do Sistema Estadual de Identificação - SEI, pelos Juízos Criminais do TJERJ	Redução de 70% da participação do SEIAC na consulta/emissão das FAC	100%	30%	Até dezembro de 2010	DESOP
<p>Análise de Dados: Reduzido o tempo de atendimento das solicitações de senha de acesso ao SEI para a emissão de FAC <i>on line</i>; apresentado relatório à Administração Superior, solicitando alterações no Sistema e providenciada a instalação do projeto piloto.</p> <p>Ações Gerenciais: # Estimular a ampliação gradual da nova versão do SEI (FAC WEB).</p>						

2.2.2 Objetivos Estratégicos da DEDIS

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
Sistemas de Gestão	Reduzir o número de petições iniciais excluídas no mês.	Ter no máximo 0,50% de petições iniciais excluídas por mês.	100%	100%	JAN/09 a DEZ/09	DEDIS
<p>Análise de Dados: A meta foi atingida em todos os meses do ano e na média anual. A informação e orientação aos funcionários em relação aos erros cometidos resultaram na manutenção do índice dentro da meta.</p> <p>Ações Gerenciais: Os funcionários continuarão sendo informados, diariamente, dos erros que estão gerando as exclusões e o retrabalho. Ações pontuais como a troca de informações sobre as causas dos erros, treinamento e orientação quanto ao procedimento correto serão utilizadas como ferramentas continuamente. O indicador deixará de ser Objetivo Estratégico e permanecerá no próximo período monitorando o desempenho do DEDIS.</p>						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
Sistemas de Gestão	Aumentar o grau de satisfação do usuário com o atendimento do DEDIS em 1%.	Aumentar para 87% o grau de satisfação do usuário (ótimo + bom).	100%	100%	JAN/09 a DEZ/09	DEDIS

Análise de Dados: A meta foi atingida nas duas Pesquisas de Satisfação realizadas em 2009, com crescimento de 1,15% nesta última (MAI/09-87%;NOV/09-88,15%). As áreas que mais contribuíram para o resultado foram a DIDIC e a DINSP com 90,80% e 97,48% de Ótimo+Bom, respectivamente. Houve um aumento no índice Ruim+Péssimo de 2,28% em relação à pesquisa anterior. Mais de 50% deste índice foi apurado na pesquisa do PROGER cujas maiores insatisfações estão registradas no "Tempo de Atendimento" (21,82%) e "Quanto às Instalações" (25,45%), que estão diretamente ligadas ao número de guichês de atendimento e ao excessivo calor na área destinada ao usuário.

Ações Gerenciais: A pesquisa do SEPJU passará por nova adequação tendo em vista a revisão abrangente que está ocorrendo na RAD do Plantão Judiciário. Está previsto, pela DGENG, para JAN/10, obra no sistema de refrigeração do Departamento, melhorando tanto a área destinada ao usuário, como a área interna. Existe também, aguardando aprovação da Administração Superior, um projeto de reestruturação do PROGER, com aumento do número de guichês, o que dará maior celeridade ao atendimento. Este projeto estende-se também a DIDIC e a DINSP. O Objetivo Estratégico será mantido e a meta será obter a média anual de 88% de "ótimo+bom" no próximo período.

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
Sistemas de Gestão	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos para distribuição na DINSP/SECAP.	Reduzir para 03 três dias úteis.	100%	100%	JAN/09 a DEZ/09	DINSP

Análise de Dados: A rotatividade de funcionários no setor aliada a mudança de patamar médio do movimento, que no início do período estava abaixo da média anual, gerou variação no índice, elevando a mesma. A meta foi cumprida, mesmo com estas variações.

Ações Gerenciais: A realocação de funcionários continuará sendo a estratégia principal para manutenção do indicador dentro da meta. A meta para o próximo ano será "manter abaixo de 3 dias úteis a média anual".

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPONSÁVEL
			PLAN	REAL		
Sistemas de Gestão	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos para distribuição na DINSP/SERIP.	Reduzir para 03 três dias úteis.	100%	100%	JAN/09 a DEZ/09	DINSP



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPON SÁVEL
			PLAN	REAL		
Análise de Dados: A média mensal manteve-se em torno de 2 dias úteis, exceto nos meses de JAN e JUL/09, quando os valores extrapolaram a meta. Estes meses são caracterizados por acréscimo no movimento do Plantão Judiciário, impactando no tempo de permanência dos processos no SERIP, tendo em vista o horário de entrada do movimento no SEEXP.						
Ações Gerenciais: A realocação de funcionários continuará sendo a estratégia principal para manutenção do indicador dentro da meta. A meta para o próximo ano será "manter abaixo de 3 dias úteis a média anual".						

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ÁREA RESPON SÁVEL
			PLAN	REAL		
Sistemas de Gestão	Reduzir o prazo de entrega do expediente do PROGER ao Serviço de Mensageria (SEMSG) da Diretoria Geral de Logística (DGLOG).	Entregar os expedientes até às 15:10h em no mínimo 65% dos dias (Meta anual)	100%	98,2%	JAN/09 a DEZ/09	PROGER
Análise de Dados: A média anual atingiu 98,2% da meta estabelecida. Em NOV/09 houve alteração no sistema PROGER para atendimento da numeração única. Esta alteração gerou protocolos indevidos que impactaram no encerramento do movimento de conferência. Este problema está sendo tratado no RACAP de produtos não-conformes, tendo em vista a interligação dos processos de trabalho.						
Ações Gerenciais: A meta será mantida para o próximo período e o monitoramento do sistema será intensificado. A movimentação dos funcionários para atendimento dos processos de trabalho continuará sendo a principal estratégia para o cumprimento da meta.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS										
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Aumentar o grau de satisfação dos usuários										
INDICADOR	ID.7.16.1 Grau de satisfação do usuário	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO							
FINALIDADE DO INDICADOR	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)										
FÓRMULA	(qtd de respostas O+B / total de respostas) x 100										
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuário	SENTIDO DE MELHORIA	MM								
META	Aumentar para 87% o total de respostas ótimo + bom	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Satisfação								
PERIODICIDADE	Semestral										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007/2008/2009										
	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09					
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%					
RESULTADO NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MAIO/09</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>										
SATISFAÇÃO											
ÓTIMO+BOM											88,15%
REGULAR											6,57%
RUIM+PÉSSIMO	5,28%										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Análise de Dados: A meta foi atingida nas duas Pesquisas de Satisfação realizadas em 2009, com crescimento de 1,15% nesta última. As áreas que mais contribuíram para o resultado foram a DIDIC e a DINSP com 90,80% e 97,48% de Ótimo+Bom, respectivamente. Houve um aumento no índice Ruim+Péssimo de 2,28% em relação à pesquisa anterior. Mais de 50% deste índice foi apurado na pesquisa do PROGER cujas maiores insatisfações estão registradas no “Tempo de Atendimento” (21,82%) e “Quanto às Instalações” (25,45%), que estão diretamente ligadas ao número de guichês de atendimento e ao excessivo calor na área destinada ao usuário.

Ações Gerenciais: A pesquisa do SEPJU passará por nova adequação tendo em vista a revisão abrangente que está ocorrendo na RAD do Plantão Judiciário. Está previsto, pela DGENG, para JAN/10, obra no sistema de refrigeração do Departamento, melhorando tanto a área destinada ao usuário, como a área interna. Existe também, aguardando aprovação da Administração Superior, um projeto de reestruturação do PROGER, com aumento do número de guichês, o que dará maior celeridade ao atendimento. Este projeto estende-se também À DIDIC e a DINSP. O Objetivo Estratégico será mantido e a meta será obter a média anual de 88% de “ótimo+bom” no próximo período.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS												
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Ficar abaixo de 0,50% de petições iniciais excluídas por mês.													
INDICADOR		ID.7.16.2 Percentual de distribuições excluídas	DESEMPENHO					X			ACOMPANHAMENTO			-	
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês													
FÓRMULA		[[nº de documentos excluídos / total de documentos distribuídos]]*100													
ORIGEM DOS DADOS		Livro de Ocorrências / Estatística										SENTIDO DE MELHORIA	mM		
META		Máximo de 0,50% de processos excluídos por mês										UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de processos excluídos		
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2008													
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
		%Exclusão	0,51%	0,46%	0,54%	0,49%	0,50%	0,55%	0,62%	0,52%	0,53%	0,52%	0,54%	0,50%	0,51%
		2009													
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
		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%		
RESULTADO NO PERÍODO															
RESULTADO NO MÊS	0,47%														
MÉDIA ANUAL (ano atual)	0,40%														
META (Limite Máximo)	0,50%														
Análise de Dados:		A meta foi atingida em todos os meses do ano e na média anual. A informação e orientação aos funcionários em relação aos erros cometidos resultaram na manutenção do índice dentro da meta.													
Ações Gerenciais:		Os funcionários continuarão sendo informados, diariamente, dos erros que estão gerando as exclusões e o retrabalho. Ações pontuais como a troca de informações sobre as causas dos erros, treinamento e orientação quanto ao procedimento correto serão utilizadas como ferramentas continuamente. O indicador deixará de ser Objetivo Estratégico e permanecerá no próximo período monitorando o desempenho do DEDIS.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES																										
PROCESSO DE TRABALHO	Processar Feitos em Matéria de Lotação e Movimentação - Pessoal Extrajudicial																										
INDICADOR	Id.7.09.01: Tempo médio do processamento de designações de serventias extrajudiciais na Divisão de Pessoal																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.																										
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas																										
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual																										
META	A ser estabelecida pela Divisão de Pessoal.																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
2009																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>17</td><td>18</td><td>16</td><td>23</td><td>15</td><td>21</td><td>18</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.							17	18	16	23	15	21	18
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.															
						17	18	16	23	15	21	18															
RESULTADO NO PERÍODO																											
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0																										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	18																										
META																											
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="margin: 5px auto;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</td><td>0,00</td></tr> <tr><td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</td><td>18,00</td></tr> <tr><td>META</td><td>0,00</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Gráfico de Evolução</p> <table border="1" style="margin: 5px auto;"> <tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>AGO</td><td>18</td></tr> <tr><td>SET</td><td>16</td></tr> <tr><td>OUT</td><td>23</td></tr> <tr><td>NOV</td><td>15</td></tr> <tr><td>DEZ</td><td>21</td></tr> </table> </div> </div>	Item	Value	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0,00	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	18,00	META	0,00	Mês	Valor	AGO	18	SET	16	OUT	23	NOV	15	DEZ	21						
Item	Value																										
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0,00																										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	18,00																										
META	0,00																										
Mês	Valor																										
AGO	18																										
SET	16																										
OUT	23																										
NOV	15																										
DEZ	21																										
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido reflete a medição dos indicadores da Divisão de Pessoal que foi implementada a partir do mês de julho de 2009. Deve ser ressaltada as transformações ocorridas no Serviço De Pessoal Extrajudicial, que obteve um acréscimo de competências e novos servidores, que tiveram de ser treinados e adaptados ao Setor. Foi obtido um tempo médio de processamento no segundo semestre de 18 dias, e especificamente no mês de dezembro de 21 dias.																										
AÇÕES GERENCIAIS:	Preende-se para o exercício de 2010, em primeiro lugar, estabelecer a meta para o presente indicador. Com o apoio da DGTEC, objetiva-se a elaboração de rotina para a instrução dos processos oriundos do DEGAR, bem como o aperfeiçoamento de rotina de controle de prestação de contas da parte de pessoal e que seja efetuada uma maior publicidade das novas diretrizes da Consolidação Normativa, especialmente quanto a real documentação para o cadastramento de celetistas. Objetiva-se, ainda, um aprimoramento contínuo da capacitação dos servidores do Serviço.																										
Responsável pela emissão do relatório: Maria G.P.Pinto Responsável (aprovação e divulgação): Diretor da DIPES: Carlos Augusto de A Pavanelli Data: 08/01/2010																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGADM/DIPES												
PROCESSO DE TRABALHO	Processar Feitos em Matéria de Direitos e Deveres													
INDICADOR	Id.7.09.02:Tempo médio do processamento de feitos de Direitos e Deveres (férias e licenças médicas).					DESEMPENHO	X		ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.													
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual					SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor							
META	A ser estabelecida pela Divisão de Pessoal.					UNIDADE DE MEDIDA	dias							
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2008												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2009												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
								6,3	7,2	5,9	11,7	12,3	6,3	9,4
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0	<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>												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	9,4													
META	0,00													
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido reflete a medição dos indicadores da Divisão de Pessoal que foi implementada a partir do mês de julho de 2009. Deve ser ressaltada as transformações ocorridas na Divisão, que até o mês de fevereiro de 2009 era Departamento e não tinha a competência para o processamento destas matérias, bem como o ingresso de novos servidores sem experiência na área administrativa, que tiveram de se adaptar a esta modalidade de processamento. Foi obtido um tempo médio de processamento no segundo semestre de 9 dias. Entretanto, no mês de outubro houve um aumento considerável no tempo médio, eis que devido as alterações do layout da Corregedoria, durante duas semanas a Divisão de Pessoal esteve em obras, impactando também no mês de Novembro. No mês de dezembro, foram medidos 86 processos. Sendo, assim, os gestores desta Divisão consideram satisfatórios os resultados obtidos.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Objetiva-se, no decorrer do ano de 2010 o aprimoramento do resultado obtido, através da continua capacitação dos servidores desta Divisão, bem como pelo aperfeiçoamento dos processos de trabalho, visando, assim, estabelecer a meta pertinente para o presente indicador.													
Responsável pela emissão do relatório: Andréa Luiza Kormalewski						Responsável (aprovação e divulgação): Diretor da DIPES: Carlos Augusto de A Pavanelli				Data: 08/01/2010				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES													
PROCESSO DE TRABALHO	Processar Feitos em Matéria de Lotação e Movimentação														
INDICADOR	Id.7.09.03: Tempo médio do processamento de feitos de lotação e movimentação (designação e dispensa de secretário de juiz).	DESEMPENHO	X		ACOMPANHAMENTO										
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo processamento dos itens elencados nos indicadores nesta Divisão.														
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual	SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor												
META	A ser estabelecida pela Divisão de Pessoal.	UNIDADE DE MEDIDA	dias												
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009														
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.		
							13,4	18,0	19,3	34,9	5,0	6,0	19,7		
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	19,65														
META															
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO							
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido reflete a medição dos indicadores da Divisão de Pessoal que foi implementada a partir do mês de julho de 2009. Deve ser ressaltada as transformações ocorridas na Divisão, que até o mês de fevereiro de 2009 era Departamento e ocorreu uma reestruturação das atividades e dos servidores para a prestação mais efetiva ao usuário. Foi obtido um tempo médio de processamento no segundo semestre de 20 dias. Entretanto, no mês de outubro houve um aumento considerável no tempo médio, eis que devido as alterações do layout da Corregedoria, durante duas semanas a Divisão de Pessoal esteve em obras. No mês de dezembro, foram medidos 16 processos. Sendo, assim, os gestores desta Divisão consideram satisfatórios os resultados obtidos.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Objetiva-se, no decorrer do ano de 2010 o aprimoramento do resultado obtido, através da continua capacitação dos servidores desta Divisão, bem como pelo aperfeiçoamento dos processos de trabalho, visando, assim, estabelecer a meta pertinente para o presente indicador.														
Responsável pela emissão do relatório: Andréa Luiza Kormalewski				Responsável (aprovação e divulgação): Diretor da DIPES: Carlos Augusto de A Pavanelli					Data: 08/01/2010						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO												
PROCESSO DE TRABALHO	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada														
INDICADOR	ID.7.10.1 - Índice Médio Diário de Processamento de Documentos	DESEMPENHO	X										ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação														
FÓRMULA	(Média de documentos cadastrados no mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / Média de documentos cadastrados no mês x 100														
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT	SENTIDO DE MELHORIA	MM												
META EM 2009	Manter o Índice Mensal Acima dos 92%	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Documentos Preparados												
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009														
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méd 2009	
	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%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010														
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méd 2010	
	protocolizados														
	cadastrados														
	%														
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA 2009	94,19%														
DEZEMBRO (2009)	98,74%														
META	92,00%														
RESULTADO NO PERÍODO															
ANÁLISE DE DADOS:		O índice apresentou pequena redução no mês de dezembro em relação ao mês anterior em função de lentidão observada no novo sistema (E-PROT), bem como quedas em sua operação. A média anual (94,19%) superou a meta estabelecida para o ano de 2009 (92%), com													
ACÕES GERENCIAIS:		Acompanhamento diário da evolução do índice visando realização de eventuais correções e apresentação de sugestões à DGTEC visando o aprimoramento do novo sistema (E-PROT).													
Responsável pela emissão do relatório:		Paulo Roberto da Fonseca Luiz					Responsável (aprovação e divulgação):					Lindinalva Aguiar Pavanelli		Data:	30/12/2009



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ-DGADM-DESOP-DIPRO													
PROCESSO DE TRABALHO	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Conferir e Disponibilizar Documentos para Retirada														
INDICADOR	ID.7.10.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos					DESEMPENHO			X		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Controle dos dados dos Serviços de Recebimento e Distribuição e de Registro e Autuação														
FÓRMULA	(total de doc. distribuídos aos destinos no mês - total de doc. distribuídos incorretamente) / total de doc. Distribuídos aos destinos no mês)														
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT							SENTIDO DE MELHORIA			MM				
META EM 2009	Manter o Índice Mensal acima dos 99%							UNIDADE DE MEDIDA			Percentual de Documentos Preparados				
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méd 2009	
	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%	
		2010													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Méd 2010	
	recebidos														
	destino correto														
	%														
RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO												GRÁFICO DE EVOLUÇÃO	
MÉDIA 2009	99,71%														
DEZEMBRO (2009)	99,76%														
META	99,00%														
ANÁLISE DE DADOS:	A média anual (99,71%) superou a meta anual estabelecida(99%) representando melhoria na qualidade dos serviços prestados.														
ACÕES GERENCIAIS:	Monitoramento constante do Indicador, treinamento interno efetivo do pessoal, comunicação Interna das eventuais falhas.														
Responsável pela emissão do relatório: Paulo Roberto da Fonseca Luiz					Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli					Data: 30/12/2009					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ																										
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir Documentos e Informações																										
INDICADOR	ID.7.10.3 - Tempo Médio de Desarquivamento (Arquivo Central) DESEMPENHO																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o tempo gasto pelo DEGEA no desarquivamento dos documentos administrativos solicitados pela CGJ																										
FÓRMULA	(Total de dias / Total de documentos desarquivados)																										
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de controle de desarquivamento junto ao DEGEA SENTIDO DE MELHORIA mM																										
META	N/A UNIDADE DE MEDIDA Dias																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,87</td><td>3,09</td><td>2,75</td><td>2,94</td><td>2,59</td><td>3,81</td><td>3,04</td><td>2,64</td><td>2,95</td><td>3,18</td><td>2,68</td><td>3,07</td><td>2,97</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	2,87	3,09	2,75	2,94	2,59	3,81	3,04	2,64	2,95	3,18	2,68	3,07	2,97
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
2,87	3,09	2,75	2,94	2,59	3,81	3,04	2,64	2,95	3,18	2,68	3,07	2,97															
2010																											
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.													
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	2,97																										
DEZEMBRO (2009)	3,07																										
META	N/A																										
<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>																											
ANÁLISE DE DADOS:	Verificou-se uma pequena oscilação mensal, todavia dentro da expectativa.																										
AÇÕES GERENCIAIS:	Não houve necessidade de se adotar, além das reiteraões habituais, qualquer outra medida.																										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes</td> <td style="width: 40%;">Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli</td> <td style="width: 20%;">Data: 08/01/2010</td> </tr> </table>		Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes	Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli	Data: 08/01/2010																							
Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes	Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli	Data: 08/01/2010																									



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ												
PROCESSO DE TRABALHO		Encaminhar Correspondências												
INDICADOR	ID.7.10.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas	DESEMPENHO			X			ACOMPANHAMENTO						
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas												
FÓRMULA		$(\text{Total de correspondências encaminhadas} / \text{Total de correspondências recebidas}) \times 100$												
ORIGEM DOS DADOS		Guias de remessa						SENTIDO DE MELHORIA			MM			
META								UNIDADE DE MEDIDA			Percentual de correspondências encaminhadas			
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2009												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
		91,76%	96,30%	97,84%	99,16%	99,79%	98,99%	99,51%	98,87%	99,52%	100,00%	99,65%	99,89%	98,44%
		2010												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO 						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO 						
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	98,44%													
DEZEMBRO (2009)	99,89%													
META	97,00%													
ANÁLISE DE DADOS:		O índice apresentado reflete a média apresentada ao longo do período.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Com os índices dentro do esperado, as ações já implementadas foram mantidas.												

Responsável pela emissão do relatório: Celso Lopes Vargas Fernandes

Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli

Data: 08/01/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECEM																										
PROCESSO DE TRABALHO	Solicitar Busca de Certidão de Registro Civil de Pessoas Naturais																										
INDICADOR	ID.7.10.5 - Tempo Médio de Resposta aos Processos de Solicitação de Certidões Cíveis																										
DESEMPENHO	X																										
ACOMPANHAMENTO																											
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar os resultados mensais, visando a redução do tempo médio de busca																										
FÓRMULA	Σ do tempo decorrido em dias / total da quantidade de processos finalizados no mês																										
ORIGEM DOS DADOS	Tabela mensal do indicador de desempenho do Serviço de Certidões																										
SENTIDO DE MELHORIA	mM																										
META	130 dias para ser atingida até dezembro de 2009																										
UNIDADE DE MEDIDA	Dias																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>144</td><td>189</td><td>167</td><td>151</td><td>135</td><td>96</td><td>146</td><td>123</td><td>125</td><td>93</td><td>68</td><td>80</td><td>126</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	144	189	167	151	135	96	146	123	125	93	68	80	126
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
144	189	167	151	135	96	146	123	125	93	68	80	126															
2010																											
RESULTADO NO PERÍODO																											
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	126																										
DEZEMBRO (2009)	80																										
META	130																										
<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>																											
ANÁLISE DE DADOS:	Constatou-se uma elevação na média mensal, consequência de um único processo referente a solicitação de buscas junto aos cartórios de São Luis / MA, iniciado no ano de 2008 e finalizado neste mês, ressaltando ainda, que mesmo priorizando as cobranças telefônicas diárias, os referidos cartórios apresentavam dificuldades em realizar as buscas para enviar todas as respostas a este Serviço.																										
AÇÕES GERENCIAIS:	Foi definido aumentar o número de cobranças, via contato telefônico, procurando dar celeridade nas buscas, objetivando reduzir a média mensal, bem como apresentadas sugestões à Administração Superior, para garantir maior eficiência e eficácia ao processo de trabalho, tais como, envio de ofício a todas as Corregedorias de Justiça da Federação solicitando relação de endereços dos Cartórios de RCPN atualizados (se encontra aguardando endereços de alguns Estados), realização de buscas junto aos Cartórios de RCPN e Distribuidores deste Estado através de e-mails corporativos (em fase de implementação) e possibilitar o acesso aos dados do Sistema de Controle de Óbito gerenciado pelo Ministério da Previdência e Assistência Social, como meio de evitar buscas em todos os Cartórios de RCPN e publicação de novo aviso, nos termos do aviso CGJ nº 149/2003.																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SECEX																																		
PROCESSO DE TRABALHO	Solicitar Busca de Certidão Criminal - Cível - Falência - Inventário - Execução Fiscal																																		
INDICADOR	ID.7.10.6 - Tempo Médio de Resposta aos Processos de Solicitação de Certidões Criminal - Cível - Falência - Inventário e Execução Fiscal																																		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar os resultados mensais, visando a redução do tempo de busca																																		
FÓRMULA	Σ do Tempo decorrido em dias / Total da quantidade de processos finalizados no mês																																		
ORIGEM DOS DADOS	Tabela mensal do Indicador de Desempenho do Serviço de Certidões																																		
META	40 dias para ser atingida até dezem																																		
PERIODICIDADE	Mensal																																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																																		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>42</td><td>24</td><td>33</td><td>48</td><td>58</td><td>41</td><td>10</td><td>28</td><td>26</td><td>25</td><td>31</td><td>38</td><td>34</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	42	24	33	48	58	41	10	28	26	25	31	38	34								
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																						
	42	24	33	48	58	41	10	28	26	25	31	38	34																						
2010																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																						
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.																							
RESULTADO NO PERÍODO																																			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	34																																		
DEZEMBRO (2009)	38																																		
META	40																																		
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>DEZEMBRO (2009)</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>40</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>42</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>24</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>33</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>48</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>58</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>41</td></tr> <tr><td>JUL</td><td>10</td></tr> <tr><td>AGO</td><td>28</td></tr> <tr><td>SET</td><td>26</td></tr> <tr><td>OUT</td><td>25</td></tr> <tr><td>NOV</td><td>31</td></tr> <tr><td>DEZ</td><td>38</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>		Item	Valor	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	34	DEZEMBRO (2009)	38	META	40	Mês	Valor	JAN	42	FEV	24	MAR	33	ABR	48	MAI	58	JUN	41	JUL	10	AGO	28	SET	26	OUT	25	NOV	31	DEZ	38
Item	Valor																																		
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	34																																		
DEZEMBRO (2009)	38																																		
META	40																																		
Mês	Valor																																		
JAN	42																																		
FEV	24																																		
MAR	33																																		
ABR	48																																		
MAI	58																																		
JUN	41																																		
JUL	10																																		
AGO	28																																		
SET	26																																		
OUT	25																																		
NOV	31																																		
DEZ	38																																		
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado final da média em dezembro foi superior ao mês anterior, sem ultrapassar a meta estabelecida. Ressaltando ainda, que em novembro entraram 44 processos novos e em dezembro finalizaram 43 processos. Observa-se que foi apresentado desempenho positivo.																																		
AÇÕES GERENCIAIS:	Objetivando melhorar a qualidade do processo de trabalho buscando celeridade nas respostas, foram estabelecidas ações, tais como: Priorização dos pedidos de certidões referentes a "réu preso", verificação rigorosa referente aos dados contidos nas certidões recebidas dos Cartórios, cobrando dos mesmos se necessário, e apresentação de sugestão à Administração Superior, visando solicitar certidões aos Cartórios desse Estado através de e-mails corporativos (em fase de implementação).																																		

Responsável pela emissão do relatório: Luiz Otávio Paschoal da Silva

Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli

Data: 06/01/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 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												
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais												
INDICADOR	ID.7.10.7 - Índice de Emissões de FACs	DESEMPENHO							ACOMPANHAMENTO			X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o índice de aproveitamento na emissão de FACs em relação ao total de pedidos consultados no sistema SEI												
FÓRMULA	$[\sum(\text{FACs emitidas}) / \sum(\text{Solicitações consultadas})] \times 100$												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT, contagem dos expedientes enviados diretamente ao IIFP, contagem das FACs emitidas	SENTIDO DE MELHORIA			MM								
META	N/A	UNIDADE DE MEDIDA			Percentual de Emissão de FACs								
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	49,90%	30,00%	33,60%	35,10%	68,80%	45,40%	42,70%	40,10%	37,80%	51,50%	55,20%	44,10%	44,52%
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
RESULTADO NO PERÍODO													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	44,52%	<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>											
DEZEMBRO (2009)	44,10%												
META	N/A												
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado do mês de dezembro converge com a média anual de 2009 que ficou em 44,52%. Isto significa que das 27886 solicitações consultadas pelo SEIAC em 2009, 12217 converteram-se em FACs. Somam-se ainda as 4099 emissões informadas pelas Unidades Jurisdicionais que igualmente dispõem de acesso ao Sistema FAC online, totalizando 16316 folhas penais emitidas no âmbito do TJERJ em 2009, que deixaram de gerar requisições ao Poder Executivo.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Muito embora a atual participação do SEIAC seja importante para agilizar o processo de informações de antecedentes criminais, com este aproveitamento do SEI, mais da metade das solicitações precisam ser encaminhadas para o atendimento do IIFP. Com a implementação do sistema FAC-WEB em todas as comarcas do Estado, os Juízos do TJERJ poderão consultar, requisitar e emitir as FACs de forma on line, o que cria a expectativa de maior celeridade no atendimento.												
Responsável pela emissão do relatório: Fernando Braga Minelli				Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli				Data: 08/01/2010					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 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												
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais												
INDICADOR	ID.7.10.8 - Índice de Solicitações de FACs consultadas	DESEMPENHO			X			ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Analisar o desempenho do Serviço na consulta ao sistema SEI, das solicitações de FACs recebidas												
FÓRMULA	$\frac{\sum(\text{Solicitações consultadas})}{\sum(\text{Solicitações recebidas})} \times 100$												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT e contagem dos expedientes enviados diretamente ao IIFP, sem serem consultados						SENTIDO DE MELHORIA		MM				
META	97%						UNIDADE DE MEDIDA		Percentual de FACs consultadas				
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	78,00%	88,00%	94,00%	92,80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,07%
	2010												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>											
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	96,07%												
DEZEMBRO (2009)	100,00%												
META	97,00%												
ANÁLISE DE DADOS:	Com a repetição do índice máximo para a consulta de solicitações de FAC do mês de dezembro, o resultado final do período esteve próximo de atingir a meta estipulada para o ano de 2009. Contudo é importante frisar que em 08 dos 12 meses do ano o resultado obtido ficou acima da meta com 100 % de solicitações consultadas.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Durante o ano de 2009, várias iniciativas foram adotadas a fim de ajustar o processo de trabalho, tais como a substituição de integrantes que deixaram a equipe e fornecimento de equipamentos novos. Sem prejuízo, foi idealizado e desenvolvido o sistema FAC-WEB, que em substituição à antiga versão do SEI, possibilitará a consulta, requisição e emissão de FACs de forma on line, ajustando a participação do SEIAC, que estará concentrada no gerenciamento do processo.												
Responsável pela emissão do relatório: Fernando Braga Minelli				Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli					Data: 08/01/2010				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 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											
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais											
INDICADOR	ID.7.10.9 - Tempo de Atendimento do IIFP às solicitações de FAC	DESEMPENHO					ACOMPANHAMENTO					X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o tempo gasto pelo IIFP, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs												
FÓRMULA	Σ de tempo (em dias) / Número de solicitações da amostra												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo IIFP	SENTIDO DE MELHORIA					mM						
META	N/A	UNIDADE DE MEDIDA					Percentual de Atendimento às Solicitações de FACs						
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
	70,60	66,40	57,60	60,00	38,60	34,60	41,50	46,20	58,80	45,10	54,00	45,20	51,55
	2010												
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	51,55												
DEZEMBRO (2009)	45,2												
META	N/A												
ANÁLISE DE DADOS:		Este indicador é obtido por análise de uma amostra de 90 solicitações, definida com fulcro na RAD PJERJ 010. O índice permite avaliar o tempo de espera do usuário para receber a FAC e, comparando os resultados do SEIAC e do IIFP, avaliar a participação do Serviço no apoio à Informação de Antecedentes Criminais, que originalmente compete ao Poder Executivo, quanto à celeridade do atendimento. Cabe apenas ressaltar que antes de serem remetidas ao IIFP, os ofícios da amostra passam pelo SEIAC, onde é verificada a possibilidade de emissão. O resultado de dezembro foi de 45,2 dias e do ano de 2009 ficou em 51,55, portanto seis vezes maior que tempo do SEIAC (8,58 dias).											
AÇÕES GERENCIAIS:		A implementação do sistema FAC-WEB em todas as comarcas do Estado deverá agregar celeridade ao atendimento realizado diretamente pelo IIFP uma vez que permitirá a consulta, requisição, emissão de FACs e toda a comunicação entre os Juízos requerentes e o IIFP de forma on line.											
Responsável pela emissão do relatório: Fernando Braga Minelli						Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli						Data: 08/01/2010	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 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																										
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar as Solicitações de Informação de Antecedentes Criminais																										
INDICADOR	ID.7.10.10 - Tempo de Atendimento do SEIAC às solicitações de FAC DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs																										
FÓRMULA	\sum de tempo (em dias)/número de solicitações da amostra																										
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT, verificação das FACs emitidas pelo SEIAC SENTIDO DE MELHORIA mM																										
META	N/A UNIDADE DE MEDIDA Dias																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20,70</td><td>19,10</td><td>13,70</td><td>12,10</td><td>9,10</td><td>5,10</td><td>2,70</td><td>1,90</td><td>3,00</td><td>5,50</td><td>2,90</td><td>7,20</td><td>8,58</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	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
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
	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														
2010																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.															
RESULTADO NO PERÍODO																											
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	8,58																										
DEZEMBRO (2009)	7,20																										
META	10,00																										
<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>																											
ANÁLISE DE DADOS:	O tempo de atendimento de atendimento do SEIAC no mês de dezembro para os pedidos de FAC ficou em 07 dias que embora dentro da meta estipulada representou o maior tempo de atendimento do segundo semestre. Isto deveu-se à instabilidade de funcionamento do sistema informatizado além do desligamento de um dos integrantes da equipe que atuava diretamente na consulta e emissão de FACs. Já o resultado do período ficou abaixo de 09 dias. A meta para o ano de 2009 foi alcançada, demonstrando que mesmo nos moldes atuais do processo de trabalho, a participação do SEIAC é capaz de gerar celeridade ao processo de informação de antecedentes criminais.																										
AÇÕES GERENCIAIS:	A substituição do serventário desligado já está sendo providenciada. Para o período de 2010, o SEIAC estenderá a implementação do sistema FAC-WEB para a consulta, requisição e emissão de FACs on line diretamente pelos Juízes Criminais do TJERJ.																										
Responsável pela emissão do relatório: Fernando Braga Minelli Responsável (aprovação e divulgação): Lindinalva Aguiar Pavanelli Data:08/01/2010																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DIPES																										
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar emissões de Certidões para Fins de Concorrência Pública																										
INDICADOR	Id.7.11.01: Tempo médio de preparo de certidão. DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente o tempo de entrega das certidões para fins de concorrência pública ao usuário.																										
FÓRMULA	Soma (datas de saída -datas de entrada)/Total das Saídas																										
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual SENTIDO DE MELHORIA (mM) Menor é melhor																										
META	A ser estabelecida. Unidade de Medida dias																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr style="background-color: #f8d7da;"> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td> </td><td> </td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.														
2009																											
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <tr style="background-color: #f8d7da;"> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>Md no per.</th> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td>3,6</td><td>4,7</td><td>4,4</td><td>6,4</td><td>5,5</td><td>4</td><td>4,8</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.							3,6	4,7	4,4	6,4	5,5	4	4,8
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.															
						3,6	4,7	4,4	6,4	5,5	4	4,8															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	0,00																										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	5,0																										
META	5,0																										
<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>																											
ANÁLISE DE DADOS:	O resultado obtido reflete a medição dos indicadores da Divisão de Pessoal que foi implementada a partir do mês de julho de 2009. Deve ser ressaltada as transformações ocorridas na Divisão, que até o mês de fevereiro de 2009 era Departamento e desde então novos funcionários tiveram de se adaptar a esta modalidade de processamento. Foi obtido um tempo médio de processamento no segundo semestre de 05 dias. Entretanto, no mês de outubro houve um aumento considerável no tempo médio, eis que devido as alterações do layout da Corregedoria, durante duas semanas a Divisão de Pessoal esteve em obras. No mês de dezembro, houve o ingresso de 595 novos pedidos de certidão que foram monitorados, cujo tempo médio cujo tempo médio foi de 04 dias e com 100% de arquivamento. Sendo, assim, os gestores desta Divisão consideraram satisfatórios os resultados obtidos.																										
AÇÕES GERENCIAIS:	Objetiva-se, no decorrer do ano de 2010 o aprimoramento do resultado obtido, através da continua capacitação dos servidores desta Divisão, bem como pelo aperfeiçoamento dos processos de trabalho, visando, assim, estabelecer a meta pertinente para o presente indicador.																										
Responsável pela emissão do relatório: Andréa Luiza Kormalewski Responsável (aprovação e divulgação): Diretor da DIPES: Carlos Augusto de A. Pavanelli Data: 08/01/2010																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP													
PROCESSO DE TRABALHO		Reduzir o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas														
INDICADOR		ID.7.16.3.Índice de processos devolvidos às Varas	DESEMPENHO					-	ACOMPANHAMENTO					X		
FINALIDADE DO INDICADOR		Melhorar a padronização da remessa de expedientes das Varas para a DINSP, propiciando celeridade														
FÓRMULA		[(Total de processos de devolvidos no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]														
ORIGEM DOS DADOS		Planilha Manual	SENTIDO DE MELHORIA					(mM) MENOR É MELHOR								
META		N/A	UNIDADE DE MEDIDA					Percentual								
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		ANO	2008													
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
		SEEXP	6.263	5.921	6.596	6.428	6.256	7.822	7.628	6.473	7.448	6.713	5.162	4.307	6.418	6.418
		% DEVOLV.	11,17%	5,13%	6,85%	8,89%	2,97%	5,26%	3,53%	4,23%	3,82%	2,66%	1,62%	1,68%	4,82%	4,82%
		ANO	2009													
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
		SEEXP	5.055	5.889	7.125	6.369	6.655	8.825	10.342	8.698	7.145	8.822	8.536	4.002	7.289	7.289
		% DEVOLV.	1,42%	4,13%	5,73%	3,55%	4,04%	2,96%	2,55%	2,10%	2,75%	2,56%	2,49%	4,74%	3,25%	
		RESULTADO NO PERÍODO														
		MÊS ATUAL	4,74%	<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>												
MÉDIA ANO ATUAL	3,25%															
META	N/A															

Análise de Dados: Este indicador deixou de ser de desempenho durante o período, porém foi mantido, tendo em vista sua importância para a Divisão. Exceto o mês de MAR/09, todos os outros meses, bem como a média anual atual, ficaram abaixo da média anual do período anterior. A divulgação do Manual teve papel fundamental na redução deste índice.

Ações Gerenciais: A atualização do Manual e sua divulgação continuarão a ser as ações estratégicas para a redução do índice.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

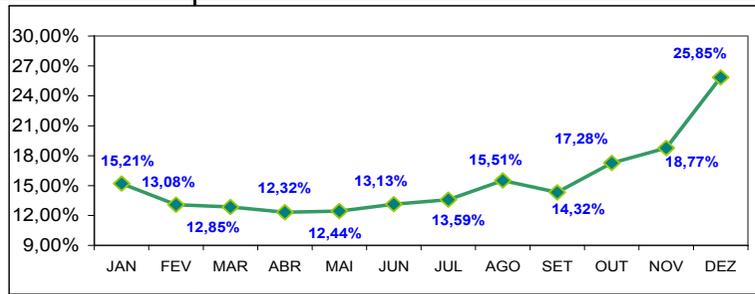
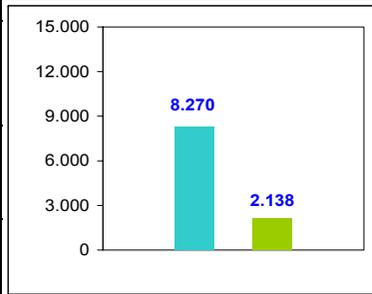
		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													Quadro de horário de entrega do expediente.		META	
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI											DATA	HORÁRIO	12:30		
PROCESSO DE TRABALHO		Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI											02/12	10:58	SIM			
INDICADOR		ID.7.16.7 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida				DESEMPENHO		x		ACOMPANHAMENTO		-			03/12	11:00	SIM	
FINALIDADE DO INDICADOR		Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância para o Serviço de Mensageria											04/12	11:10	SIM			
FÓRMULA		(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100											07/12	11:32	SIM			
ORIGEM DOS DADOS		Monitoramento diário				SENTIDO DE MELHORIA		M/M					08/12	11:05	SIM			
META		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	11:25	SIM					
PERIODICIDADE		Mensal											11/12	11:51	SIM			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2008													14/12	11:02	SIM	
		MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	15/12	11:20	SIM
		Docs.Distr/Conf	15.537	12.958	13.576	15.402	15.146	17.333	19.204	18.256	18.447	16.988	14.404	22.034	16.607	16/12	11:25	SIM
		H.Médio Entrega	11:48	11:47	12:08	11:44	11:58	11:34	11:48	11:45	12:26	12:20	11:44	12:25	11:57	17/12	12:05	SIM
		ANO														18/12	12:05	SIM
		2009													21/12	11:35	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%	100,0%	83,3%				
		RESULTADO NO PERÍODO															RESULTADO	
Mês atual	100,0%																	
Ano atual - Média	83,3%																	
Meta	Entregar até às 12:30h em no mínimo 80% dos dias.(Média anual)																	
Análise de Dados: A meta deste processo de trabalho foi modificada conforme oportunidade de melhoria apontada pela Auditoria. Com exceção dos meses de JAN/09 e FEV/09, os índices médios mensais ficaram em torno da mesma faixa percentual significando que os expedientes não foram entregues dentro do horário entre 2 e 3 dias no mês. A média anual manteve-se dentro da meta estabelecida.																		
Ações Gerenciais: A meta será mantida para o próximo período e a movimentação de funcionários nos processos de trabalho será utilizada como estratégia para cumprimento dos horários estabelecidos.																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL						DGADM/DEDIS/ DIDIC/SEDCO							
PROCESSO DE TRABALHO	Receber e distribuir documentos no DEDIS/DIDIC/SEDCO													
INDICADOR	ID.7.16.8 Percentual de documentos pré cadastrados						DESEMPENHO		-		ACOMPANHAMENTO		x	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o volume de petições pré cadastradas distribuídas pelo SEDCO													
FÓRMULA	[[Total de documentos pré-cadastrados/(Total de documentos distribuídos x 100%)]													
ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento mensal						SENTIDO DE MELHORIA		M/M					
META	N/A						UNIDADE DE MEDIDA		Percentual de documentos pré cadastrados					
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008													
	ANO													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	RECEB. SEDCO										12.049	10.121	14.779	
	PRÉ-CADASTR.										115	672	2.643	
	%PRÉ-CADASTR.										0,95%	6,64%	17,88%	
	2009													
	ANO													
	Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	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	
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		
%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%		
RESULTADO NO PERÍODO														
Mês atual - Documentos Recebidos no SEDCO	8.270													
Mês atual -Total de documentos pré-cadastrados	2.138													
Meta	N/A													





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Análise de Dados: O percentual de utilização do pré-cadastro apresentou crescimento a partir do mês de ABR/09, resultado da divulgação, do treinamento disponibilizado aos usuários e do trabalho feito junto à Defensoria Pública. O mês de DEZ/09 apresentou um movimento atípico, tendo em vista o recesso forense, apresentando em um único dia antes do recesso (18/12/09) 1.083 petições pré-cadastradas.

Ações Gerenciais: A divulgação continuará sendo feita e o terminal disponibilizado para treinamento dos usuários.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEDIS - PROGER												Quadro de Horário de Entrega do Expediente		META	
														DATA	HORA	15:10	
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Reduzir o prazo de entrega do expediente do PROGER ao Serviço de Mensageria (SEMSG) da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)															
INDICADOR		ID.7.16.9 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida					DESEMPENHO		X	ACOMPANHAMENTO							
FINALIDADE DO INDICADOR		Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância para o Serviço de Mensageria															
FÓRMULA		(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100															
ORIGEM DOS DADOS		Estatística mensal					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor								
META		Entregar até às 15:10h em no mínimo 65% dos dias.(Média anual)					UNIDADE DE MEDIDA		Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no								
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ANO	2008															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL			
	DOC.CONFERIDOS	247.308	208.604	240.852	234.578	222.615	249.257	284.852	265.242	270.073	216.752	157.118	178.512	231.314			
	%DIAS	83,3%	50,0%	57,9%	57,9%	77,8%	81,0%	81,0%	36,4%	63,6%	88,9%	66,7%	64,6%				
	ANO	2009															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL			
	DOC.CONFERIDOS	225.822	230.274	292.544	246.336	269.595	284.486	316.596	302.589	301.612	271.918	249.587	183.493	264.571			
	%DIAS	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%			
	RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Resultado no Período (anulado)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Evolução do Indicador</p> </div> </div>														
	MÊS ATUAL	42,9%															RESULTADO
MÉDIA NO ANO ATUAL	63,8%																
META (No mínimo- Média Anual)	65%																
ANÁLISE DE DADOS:		A média anual atingiu 98,2% da meta estabelecida. Em NOV/09 houve alteração no sistema PROGER para atendimento da numeração única. Esta alteração gerou protocolos indevidos que impactaram no encerramento do movimento de conferência. Este problema está sen															
AÇÕES GERENCIAIS:		A meta será mantida para o próximo período e o monitoramento do sistema será intensificado. A movimentação dos funcionários para atendimento dos processos de trabalho continuará sendo a principal estratégia para o cumprimento da meta.															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER													
PROCESSO DE TRABALHO	Receber e protocolizar documentos															
INDICADOR	ID.7.16.12 Documentos estornados	DESEMPENHO	X										ACOMPANHAMENTO	-		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a quantidade de documentos protocolizados incorretamente															
FÓRMULA	(total de documentos estornados/total de documentos recebidos)x100															
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal						SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é melhor								
META	0,6% do total de documentos recebidos						UNIDADE DE MEDIDA	Nº de documentos protocolizados incorretamente								
PERIODICIDADE	Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		Ano	2008													
		Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
		Doc.Rec.	245.474	207.111	239.472	233.381	221.181	248.154	283.670	264.193	268.867	215.551	156.249	177.473	230.065	
		Estornos	1.834	1.493	1.380	1.197	1.434	1.103	1.182	1.049	1.206	1.201	869	1.039	1.249	
		% Estornos	0,75%	0,72%	0,58%	0,51%	0,65%	0,44%	0,42%	0,40%	0,45%	0,56%	0,56%	0,59%	0,55%	
		Ano	2009													
		Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
		Doc.Rec.	224.591	229.210	291.148	245.395	268.509	283.200	314.930	301.001	294.738	270.541	248.413	182.473	262.846	
		Estornos	1.231	1.064	1.396	941	1.086	1.286	1.666	1.588	6.874	1.377	1.174	1.020	1.725	
		% Estornos	0,55%	0,46%	0,48%	0,38%	0,40%	0,45%	0,53%	0,53%	2,33%	0,51%	0,47%	0,56%	0,64%	
		RESULTADO NO PERÍODO														
		Percentual de Estorno - Mês Atual	0,47%													
		Média de Estorno - Ano Atual	0,64%													
		Meta	0,60%													
<p>Análise de Dados: Foi aberto RACAP para apuração do ocorrido com o sistema PROGER que em setembro sofreu uma atualização gerando, aproximadamente 4800 estornos em um único dia, elevando a média anual. Salvo o desvio de SET/09, a média manteve-se dentro da meta estabelecida.</p>																
<p>Ações Gerenciais: O PROGER continuará atuando pontualmente junto aos funcionários que apresentarem índices elevados de estornos com a finalidade de detectar as possíveis causas dos erros e agir corretiva e preventivamente. A meta será mantida para o próximo período.</p>																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/Plantão Judiciário																										
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Administrar e Apoiar o Plantão Judiciário																										
INDICADOR	ID.7.16.13 Documentos recebidos no Plantão Judiciário																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a incidência de documentos recebidos no Plantão Judiciário.																										
FÓRMULA	Total de documentos recebidos																										
ORIGEM DOS DADOS	Estatística de Processos Distribuídos por Serventia																										
META	Não aplicável																										
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>922</td><td>787</td><td>903</td><td>894</td><td>849</td><td>719</td><td>952</td><td>763</td><td>656</td><td>735</td><td>809</td><td>1328</td><td>817</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	922	787	903	894	849	719	952	763	656	735	809	1328	817
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL														
	922	787	903	894	849	719	952	763	656	735	809	1328	817														
2009																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>872</td><td>908</td><td>815</td><td>1.112</td><td>876</td><td>831</td><td>979</td><td>1.000</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>924</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	872	908	815	1.112	876	831	979	1.000					924	
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL															
872	908	815	1.112	876	831	979	1.000					924															
RESULTADO NO PERÍODO																											
MÉDIA ANUAL	924																										
RESULTADO NO MÊS	1.000																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MÉDIA ANUAL</td> <td>924</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO NO MÊS</td> <td>1.000</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>872</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>908</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>815</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>1.112</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>876</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>831</td></tr> <tr><td>JUL</td><td>979</td></tr> <tr><td>AGO</td><td>1.000</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>		Item	Value	MÉDIA ANUAL	924	RESULTADO NO MÊS	1.000	Mês	Valor	JAN	872	FEV	908	MAR	815	ABR	1.112	MAI	876	JUN	831	JUL	979	AGO	1.000		
Item	Value																										
MÉDIA ANUAL	924																										
RESULTADO NO MÊS	1.000																										
Mês	Valor																										
JAN	872																										
FEV	908																										
MAR	815																										
ABR	1.112																										
MAI	876																										
JUN	831																										
JUL	979																										
AGO	1.000																										

Análise de Dados: Este indicador de acompanhamento foi utilizado até AGO/09.

Ações Gerenciais: A partir do próximo período, tendo em vista a revisão abrangente que está sendo realizada na RAD-DGADM-004, o indicador será de desempenho e adequado a atuação do DEDIS.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DICIN											
PROCESSO DE TRABALHO	Instruir e orientar em matéria de Custas													
INDICADOR	ID.7.17.01 Quantidade de atendimentos por tipo	DESEMPENHO											ACOMPANHAMENTO	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o volume de atendimentos por tipo													
FÓRMULA	Somatório dos atendimentos do mês por tipo													
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios do SEATE - Serviço de Atendimento de Custas	SENTIDO DE MELHORIA	Não avaliado											
META	Quantificar os atendimentos por tipo: telefone, e-mail e presencial	UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de atendimentos por tipo											
PERIODICIDADE	Mensal													
2009														
ATENDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
TELFÔNICO	3371	4708	5738	3533	4402	3916	4475	5556	3405	4413	3947	1275	4062	
PRESENCIAL	3621	3448	4175	4215	4702	4538	5078	5031	4240	4259	3620	2711	4137	
E-MAIL	73	67	110	93	142	129	153	129	101	70	50	28	83	
ATENDIMENTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.	
TELFÔNICO- JEC	52	175	249	124	165	128	135	145	82	81	101	58	125	
PRESENCIAL -JEC	969	910	977	1136	1016	1015	1391	1459	1401	1596	1001	853	1144	

**ATENDIMENTOS(2009)
-CUSTAS JUDICIAIS/EXTRAJUDICIAIS-DICIN**

Mês	TELEFÔNICO	PRESENCIAL	E-MAIL
JAN	3371	3621	73
FEV	4708	3448	67
MAR	5738	4175	110
ABR	3533	4215	93
MAI	4402	4702	142
JUN	3916	4538	129
JUL	4475	5078	153
AGO	5556	5031	129
SET	3405	4240	101
OUT	4413	4259	70
NOV	3947	3620	50
DEZ	1275	2711	28

ATENDIMENTOS(2009)- CUSTAS RECURSOS JEC

Mês	TELEFÔNICO-JEC	PRESENCIAL-JEC
JAN	52	969
FEV	175	910
MAR	249	977
ABR	124	1136
MAI	165	1016
JUN	128	1015
JUL	135	1391
AGO	145	1459
SET	82	1401
OUT	81	1596
NOV	101	1001
DEZ	58	853

ANÁLISE DE DADOS:	O movimento registrado mensal no SEATE é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês.
AÇÕES GERENCIAIS:	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.
Responsável pela emissão do relatório: Abigail Sbarra Carvalho da Cruz	Responsável (aprovação e divulgação): Júlia Pires Leal
Data: 07/01/2010	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - PROCESSAMENTO												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DICIN												
PROCESSO DE TRABALHO	Instruir e orientar em matéria de Custas												
INDICADOR	ID.7.17.02 Tempo médio de processamento no mês	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO							
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o volume e o tempo médio do processamento												
FÓRMULA	soma (data de saída - data de entrada no mês) / (total de saídas no mês)												
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios do SEPAC - Serviço de Processamento e Análise de Custas						SENTIDO DE MELHORIA		Redução do tempo médio de processamento				
META	Monitoramento com vistas a redução do tempo médio de processamento.						UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de processamento por tipo				
PERIODICIDADE	Mensal												
2009													
Tempo médio - dias	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
dias							5	4	6	4	4	2	
Entradas							160	132	104	102	105	72	
Saídas	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
%							92%	97%	89%	93%	89%	76%	
Quantidade							147	128	93	95	93	55	
SAÍDAS - %													
TEMPO MÉDIO - DIAS													
ANÁLISE DE DADOS:	No segundo semestre o processamento de expedientes recebidos foi mais celere. O movimento está diretamente vinculado a quantidade de dias úteis.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitorar constantemente o indicador, e intensificar a comunicação interna entre os servidores do SEPAC, visando melhoria do serviço.												
Responsáveis pela emissão do relatório: Luiz Antônio Rocha						Responsável (aprovação e divulgação): Julia Pires Leal						Data: 07/01/2010	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

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

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
DGADM/GBADM	5	-	5	10
DGADM/DEDIS	168	0	17	185
DGADM/DESOP	42	1	13	55
DGADM/DIPES	32	1	1	34
CGJ/DICIN	18	0	1	20
CGJ/DIATI	12	0	0	12
Total	277	2	37	316

4.2 Capacitação

Os servidores da DGADM encontram-se aptos a desempenhar suas atividades, sendo orientados pelos gestores a participar de cursos de capacitação oferecidos pela ESAJ, com a finalidade de suprir competências.

Em Dezembro de 2009, as Matrizes de Competência das áreas da DGADM foram elaboradas para orientar a capacitação dos servidores no ano de 2010.

A seguir, tabela de acompanhamento das ações de capacitação realizadas no ano de 2009, com destaque para os 45 servidores que participaram do curso 'Valorizando o Usuário'.

Temática
35º Congresso Estadual de Recursos Humanos – RH – Rio 2009
5S
A Morte Inventada- Alienação Parental
A Ordem Social e a Constituição Federal



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Temática
A Reforma Ortográfica
Ação Monitoria
Ação Rescisória
Administração e Ética
As Cortes Constitucionais
Aspectos Registros da Lei Minha Casa Minha Vida – Lei 11977/09
Atributos Pessoais do Auditor Interno
Auditoria de Gestão da Qualidade
BROFFICE WRITER
Capacitação Interinstitucional
Colocação Pronominal
Comunicação Estratégica
Concordância Verbal e Nominal
Consolidação Normativa
Controle da Administração Pública
Criatividade e Inovação
Curso de Capacitação na Operação do Sistema SIPEN
Curso de mediação
Custas Processuais em JEC
Dano Moral Coletivo
Defesa do Consumidor: Pré Processual, Individual e Coletiva
Desenvolvimento das Relações Interpessoais
Didática para Instrutores
Digitização
Direito Administrativo
Direito Constitucional
Direito Penal
Direito Processual Penal I
Direitos e Garantias Fundamentais
Direitos Reais
Estatuto dos Servidores Cíveis do Estado do Rio de Janeiro
Estatuto dos Servidores Públicos
Excel I
Ferramentas da Qualidade e 5S
Garantias Constitucionais
Gestão de Conhecimento- Métodos e Ferramentas
Gestão de Registros e Arquivos Correntes
Gráficos no Excel
Implementação de RAD
Inteligência Organizacional
Introd. aos Serv. Registro Imóveis
Jurisprudência dos Tribunais Superiores -Processo Penal
Leis Penais Extravagantes
Mercado de Capitais: Aspectos Tributários e Empresariais



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Temática
Noções da Norma ISO – SIGA
Novo Acordo Ortográfico
Nulidades no Processo Penal
O comportamento da criança na família, na escola e na sociedade
Obrigações e Contratos
Orações: O período e sua construção.
Ordem Social e a Constituição Federal
Organização Judiciária e Consolidação Normativa
Outlook
Participação em auditorias
Prática do Direito Notarial e Registral Imobiliário
Princípios Básicos do Direito do Consumidor
Procedimento Especial em Vara Criminal
Procedimentos Especiais do Processo Penal
Processamento em Vara de Órfãos e Sucessões
Processo de Conhecimento
Processo e Procedimento no Direito Processual Penal
Produzindo Documentos do WORD
Produzindo documentos no Word
Qualidade de vida no ambiente de trabalho
Reforma Ortográfica
Regime Previdenciário dos Servidores e Magistrados
República – 120 Anos
República: 120 anos
Responsabilidade Civil
Seminário de Regularização Fundiária Urbana no Brasil – Ministério das Cidades
Seminário Sobre Relacionamentos Interpessoais
SIGA
Tardes Culturais da ESAJ
Teoria Geral do Processo Civil
Termos da Oração e Pontuação
Treinamento de Gerentes Setoriais – ESMAF 1ª Região
Tutela da Cultura na Perspectiva da Sustentabilidade das Cidades
V Encontro Estadual de Serviço Social na Educação
Valorizando o Usuário
Visão Atualizada do Sistema Recursal Brasileiro
Word Avançado

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

4.3 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

Sistemas

A situação dos sistemas utilizados pelas áreas da DGADM está descrita na tabela abaixo.

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema de Distribuição e Controle Processual – DCP	DEDIS	Atende às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Sistema PROGER	DEDIS	Atende às necessidades	Sim – Aguardando as adequações
Protocolo Administrativo – PROT	TODAS	Atende parcialmente, pois é usado simultaneamente c/ E-PROT	Sim – Aguardando a conclusão das fases de implementação do E-PROT
Sistema Histórico Funcional - SHF	TODAS	Atende parcialmente as necessidades	Foi solicitada alteração de nomenclatura de designações e quadro dos celetistas (códigos 74 e 9), a rotina PCPV somente aceita exclusão não permitindo alteração, necessitando de alteração
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	DICIN	Atende parcialmente as necessidades	Solicitamos modificação e manutenção na rotina EDMA frequentemente
Sistema de Processamento de Texto - SPT	DESOP e DIPES	Atende às necessidades na confecção de etiquetas	Não
Sistema de Controle de Malote - SISCOMA	DESOP e DIPES	Atende às necessidades	Não
Sistema Histórico de Juízes - JUI	DICIN	Atende às necessidades	Não



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema de Modelos de Recolhimento – SMR	DICIN	Não atende as necessidades	Sim (A DICIN/SEATE, juntamente com a DGTEC, está desenvolvendo alterações/adequações, quanto aos cálculos, no SMR, a fim de atender necessidades relativas ao preenchimento de GRERJ ELETRÔNICA JUDICIAL no setor, bem como, pelos demais usuários)
Sistema Penitenciário - SIPEN	DESOP	Atende às necessidades	Não
Sistema Estadual de Identificação – SEI (FAC On-line)	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 RENAVAN de Cadastro de Veículos do DETRAN-RJ	DESOP	Atende às necessidades	Não
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	Sim



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Equipamentos

O DEDIS aguarda novas autenticadoras, cuja aquisição está em processo de licitação.

A carência de microcomputadores e impressoras, identificada no início da gestão 2009/2010, foi comunicada à DGTEC no primeiro semestre de 2009 e está sendo suprida paulatinamente.

4.4 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

O DESOP sugere a colocação de divisória (parte cega e parte com vidro) entre o balcão de atendimento ao público e o Departamento, de modo a garantir a melhoria do trabalho de quem faz o serviço de atendimento e de quem trabalha internamente.

Os espaços internos e externos do DEDIS necessitam de reforma para melhor atendimento ao usuário e desenvolvimento dos processos de trabalho. Existe previsão de reforma no sistema de refrigeração para o início de 2010.

As demais instalações atendem as necessidades do serviço.

- Materiais de Consumo

Os materiais de consumo atendem às demandas do serviço.

- Materiais Permanentes

Foi solicitado a DGLOG/DEPAM a substituição de 13 (treze) cadeiras giratórias sem braço por cadeiras giratórias com braço. O referido Órgão informou que aguarda a entrega do material pela Empresa para atender ao solicitado.

Os demais materiais permanentes atendem às demandas do serviço.

- Segurança

O DESOP sugere a 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.

O DEDIS informa que os extintores de incêndio não estão validados, encontram-se com prazo de validade expirado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Não há problemas relativos à segurança nos demais setores.

4.5 Documentação e informação (RAD e Registro)

As rotinas do DEDIS foram revisadas e implementadas entre os meses de Julho e Dezembro de 2009.

A RAD-DGADM-004, referente aos processos de trabalho do Plantão Judiciário, está passando por uma revisão abrangente para adequação do seu contexto ao escopo de atuação do DEDIS junto ao Serviço de Plantão Judiciário.

A Missão do DEDIS sofrerá uma alteração no que diz respeito ao Plantão Judiciário com a finalidade de adequá-la à atuação do Departamento. A nova redação enfatizará o papel de apoio administrativo prestado pelo DEDIS ao Plantão Judiciário.

Encontra-se em fase de revisão A RAD-DGADM-011 “Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos” da DGADM/DIPRO, publicada em dezembro/2008.

A RAD-DGADM-014 “Gerir Documentos e Informações” foi publicada e implementada em setembro do corrente ano, e a RAD-DGADM-016 “Encaminhar Correspondências” está em fase de publicação e implementação. As demais RAD elaboradas, “Solicitar Busca de Certidão” e “Gerenciar as Solicitações de Antecedentes Criminais, de Informações do Cadastro Estadual de Veículos e de Senhas de Acesso os Sistemas SEI e SIPEN”, aguardam a concretização de ações, para posterior revisão dos processos de trabalho.

O mapeamento dos processos de trabalho da Divisão de Pessoal – DIPES, Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar – DIATI e Divisão de Custas e Informações – DICIN foi iniciado e as rotinas estão em elaboração. A primeira RAD da DICIN, RAD-DGADM-015 “Processar Feitos relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos”, foi publicada e implementada em dezembro de 2009.

Lista-mestra de rotinas de trabalho da DGADM

Código	Título	Vigência	Revisão	Diretoria
RAD-DGADM-002	Gerir o Departamento de Distribuição	31/07/2009	05	DEDIS
FRM-DGADM-002-01	Pesquisa de Satisfação do Usuário - DEDIS/DIDIC	24/10/2008	01	DEDIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Código	Título	Vigência	Revisão	Diretoria
FRM-DGADM-002-02	Pesquisa de Satisfação do Usuário - Plantão Judiciário	23/10/2009	02	DEDIS
FRM-DGADM-002-03	Pesquisa de Satisfação do Usuário - Varas	24/10/2008	01	DEDIS
FRM-DGADM-002-04	Pesquisa de Satisfação do Usuário - DEDIS/PROGER	24/10/2008	00	DEDIS
RAD-DGADM-003	Controlar Produtos Não-Conformes no DEDIS	31/07/2009	05	DEDIS
FRM-DGADM-003-01	Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes - DEDIS	11/09/2008	04	DEDIS
FRM-DGADM-003-02	Planilha de Estorno	31/07/2009	01	DEDIS
RAD-DGADM-004	Administrar e Apoiar o Plantão Judiciário	31/07/2009	04	DEDIS
RAD-DGADM-005	Receber e Distribuir Documentos	31/07/2009	04	DEDIS
RAD-DGADM-006	Conferir e Encaminhar Documentos na Distribuição Contínua	31/07/2009	04	DEDIS
FRM-DGADM-006-01	Planilha de Documentos Não-Localizados - DIDIC/DINSP	11/12/2007	00	DEDIS
RAD-DGADM-007	Receber e Analisar Documentos	31/07/2009	04	DEDIS
MAN-DGADM-007-01	Manual de Orientações para Envio de Documentos ao Departamento de Distribuição	16/10/2009	01	DEDIS
RAD-DGADM-008	Classificar e Distribuir Documentos	31/07/2009	04	DEDIS
RAD-DGADM-009	Receber e Protocolizar Documentos	31/07/2009	05	DEDIS
FRM-DGADM-009-01	Registro de Contato com o Usuário	24/10/2008	00	DEDIS
RAD-DGADM-010	Conferir e Encaminhar documentos no PROGER	31/07/2009	05	DEDIS
FRM-DGADM-010-01	Planilha de Documentos Não-Localizados - PROGER	11/12/2007	00	DEDIS
FRM-DGADM-010-02	Controle de Conferência	11/12/2007	00	DEDIS
RAD-DGADM-011	Receber, Protocolizar, Autuar e Movimentar Documentos Administrativos	12/01/2009	00	DESOP
RAD-DGADM-014	Gerir Documentos e Informações	25/09/2009	00	DESOP
RAD-DGADM-015	Processar Feitos Relativos à Cobrança Indevida de Emolumentos	18/12/2009	00	DICIN
RAD-DGADM-016	Encaminhar Correspondências	13/01/2010	00	DESOP

4.6 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A Corregedoria Geral da Justiça é responsável pelo controle do pessoal contratado da Empresa Nova Rio Serviços Gerais que presta serviço nas suas Unidades subordinadas.



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

5 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

↳ Apoio à realização do 'I Encontro da Equipe da CGJ com a Administração'



A DGADM prestou apoio operacional à realização do evento de boas-vindas do Corregedor, Juízes Auxiliares e equipe da Corregedoria Geral da Justiça, realizado nos dias 05 e 06 de março de 2009. Na ocasião, o Desembargador Roberto Wider apresentou os Juízes Auxiliares da CGJ e discorreu sobre sua filosofia de gestão com foco no ser humano, incentivando a realização de atividades que melhorem o ambiente de trabalho em todas as áreas sob sua coordenação.

↳ Implementação e execução do Projeto VIVER MELHOR



O lançamento do projeto "Viver Melhor", que objetiva levar informação e ação em qualidade de vida para os servidores, ocorreu em abril de 2009 com a participação de mais de 250 pessoas no auditório da Corregedoria.

O evento foi transmitido por videoconferência para todo o estado e contou com a presença do Dr. Alberto Ogata, médico especialista e presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV), que abordou, ao lado de outros integrantes da ABQV, questões relativas ao gerenciamento do estresse.



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

↳ **Apoio a estruturação do Núcleo de Apoio à Comissão de Erradicação do Sub-registro de nascimento**

A DGADM prestou apoio operacional à estruturação da Secretaria de Apoio à Comissão de Erradicação do Sub-Registro de Nascimento, incluindo as seguintes atividades:

- Apoio à elaboração do projeto;
- Apoio para acompanhamento das ações gerenciais estabelecidas;
- Apoio à pesquisa e criação da rede social do projeto;
- Estabelecimento da infraestrutura necessária ao funcionamento da Secretaria.

↳ **Apoio à Comissão de Regularização Fundiária**

A DGADM prestou apoio operacional à Comissão de Regularização Fundiária, criada pelo Provimento nº 65/2009, com a finalidade de assessorar o Corregedor Geral da Justiça na regulamentação, no processamento e fiscalização da atividade registral, destinada à regulamentação fundiária.

↳ **Ações de estímulo e incentivo à atuação dos servidores lotados na DGADM**

O DESOP e o DEDIS, com a finalidade de estimular a participação dos servidores nas atividades desenvolvidas, bem como incrementar a comunicação interpessoal e intradepartamental, implementou projetos que promoveram o reconhecimento dos servidores. Buscou-se a melhoria e a racionalização dos processos de trabalho, por meio de engajamento e conseqüente surgimento de novas ideias, desenvolvendo as seguintes atividades:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



1



2

I) Programa de Superação Individual Unificada – PSIU (Foto 1) e Programa Revelação do Mês – RELUZ (Foto 2)

Após seleção, conforme descrito nos regulamentos dos programas apresentados no primeiro semestre do ano, foram premiados os funcionários que propuseram sugestões/ideias para melhoria das atividades desenvolvidas no Departamento, e que se destacaram como revelação do mês.

Derivaram das ações de estímulo à participação dos servidores as seguintes sugestões:

- Melhorias nas rotinas de serviço do SEARQ - SEIAC - SECER, como: providências que possibilitem um melhor controle na gestão operacional de convênio externo, além de outras iniciativas mencionadas nos objetivos estratégicos;
- Unificação do acesso aos modelos de formulários de requerimentos no sítio: www.tjrj.jus.br, tendo em vista a dificuldade apresentada pelos usuários em localizá-los;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

- Disponibilização nos terminais eletrônicos do TJERJ de consulta aos processos administrativos, bem como instalação de um terminal próximo ao DESOP, devido à grande demanda de usuários que procuram o Protocolo da CGJ para acompanhar os procedimentos administrativos;
- Elaboração de relação de assuntos e códigos de serviços das diversas unidades, que foi encaminhada aos NUR, com o objetivo de unificar e orientar o direcionamento dos processos - autuados - e expedientes - não autuados.

II) Projeto '*TÔ DENTRO*', no DEDIS

- O DEDIS implementou o Projeto "TÔ DENTRO" que destinou buscar novas idéias para otimização dos processos de trabalho e integração dos diversos setores do DEDIS. A idéia foi incentivar todos os funcionários a se sentirem responsáveis pela gestão da CGJ/DGADM/DEDIS. O Projeto foi dirigido a todos os servidores, estagiários e terceirizados do DEDIS.
- As melhores idéias, escolhidas por todos os diretores e chefes de serviço, estão em fase de implementação.
- O projeto permanecerá, com periodicidade trimestral, a partir de jan/10.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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



3



4

III) Compartilhando Informação com a equipe

- Apresentações programadas e realizadas pelos Chefes de Serviço de suas atividades e rotinas de trabalho (Fotos 3 e 4).



5



6

↪ Centralização do atendimento e pesquisa de opinião

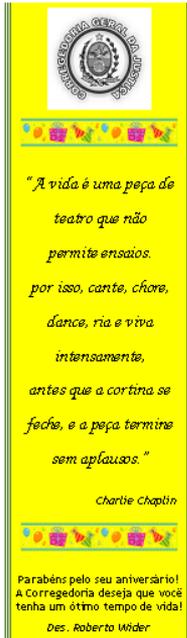
- Suporte operacional à Divisão de Distribuição – DEDIS na entrega de certidões comprobatórias do exercício da advocacia, solicitadas e protocolizadas no referido Departamento (Foto 5).
- OPINE - Implantação de pesquisa de satisfação do usuário do DESOP, através do preenchimento de formulário. A partir de junho/2009 (Foto 6).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

↪ Apoio operacional a criação do projeto FELIZ ANIVERSÁRIO



A DGADM prestou apoio operacional ao projeto que leva aos servidores da Corregedoria, no dia de seu aniversário, uma mensagem especial do Corregedor Geral da Justiça, Des. Roberto Wider.

O projeto-piloto foi implementado no âmbito das unidades administrativas da CGJ para cerca de 500 servidores.

↪ Criação do projeto MÚSICA E VIDA na Corregedoria

O projeto objetiva propiciar, pela prática de canto coral, maior interação, elevação da auto-estima, sociabilização e acesso à música de qualidade. Foram ministradas aulas de técnicas vocal, respiratória, de relaxamento e de dicção voltadas à prática coral.

O projeto demanda baixo custo, grande envolvimento das pessoas e seus benefícios não se restringem a seus integrantes, sendo estes multiplicadores do bem-estar alcançado.





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

6 AUDITORIAS DE GESTÃO

O DEDIS passou por 3 auditorias internas, uma delas extraordinária, uma auditoria de supervisão e uma auditoria externa. Os resultados foram satisfatórios e a unidade confirmou a certificação de seu sistema de gestão na versão NBR ISO 9001:2008. As demais unidades vinculadas à DGADM não estão incluídas no escopo das auditorias de gestão.

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS/OM APONTADAS
INTERNA	28 de janeiro de 2009	N/C : 03 OBS: 0
SUPERVISÃO	13 de abril de 2009	N/C : 0 Preocupação: 1 Oportunidade de Melhoria: 04
INTERNA	26 de agosto de 2009	N/C : 01 OBS: 03
INTERNA EXTRAORDINÁRIA	29 de outubro de 2009	N/C : 0 OBS: 03
EXTERNA	24 de novembro de 2009	N/C: 0 Oport.Melhoria: 02



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

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O monitoramento, orientação e a adoção de ações gerenciais, dentro da filosofia de melhoria contínua, foram realizados em cada área, sob a coordenação da Diretoria Geral de Administração, de modo a alcançar patamares mais elevados de produtividade, obtendo, assim, os resultados pretendidos.

Indicadores implementados nas diversas áreas da Diretoria Geral de Administração permitem afirmar que o desempenho dos processos de trabalho melhorou ao longo do ano de 2009. Ações gerenciais voltadas para a busca da inovação com foco nos usuários internos e externos, reuniões com os gestores, treinamento interno, pesquisas de satisfação com os usuários, valorização das pessoas, monitoramento e adoção de medidas gerenciais cabíveis possibilitaram o alcance dos objetivos estabelecidos.

Neste sentido, vale mencionar a melhoria no atendimento e na comunicação com os usuários internos e externos, obtida com a revisão das rotinas de trabalho e com a reformulação do atendimento presencial ao público.

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

8 ANEXOS

8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGADM

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
<u>P.7.09</u> – PROCESSAR FEITOS EM MATÉRIA DE PESSOAL	2º NÍVEL ID.7.09.01 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO EM MATÉRIA DE DESIGNAÇÕES DE SERVENTIAS EXTRAJUDICIAIS NA DIVISÃO DE PESSOAL Σ Datas de saída – datas de entrada / Total das saídas ID.7.09.02 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE DIREITOS E DEVERES (FÉRIAS E LICENÇAS MÉDICAS) Σ Datas de saída – datas de entrada / Total das saídas ID.7.09.03 TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE FEITOS DE LOTAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO (DESIGNAÇÃO E DISPENSA DE SECRETÁRIO DE JUIZ) Σ Datas de saída – datas de entrada / Total das saídas	DIPES



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
<p><u>P.7.10</u> – PROVER SUPORTE OPERACIONAL</p>	<p>2º NÍVEL</p> <p>ID.7.10.1 ÍNDICE MÉDIO DIÁRIO DE PROCESSAMENTO DE DOCUMENTOS (Média de documentos cadastrados por mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / (Média de documentos cadastrados no mês) X 100</p> <p>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</p> <p>ID.7.10.3 TEMPO MÉDIO DE DESARQUIVAMENTO (ARQUIVO CENTRAL) (Total de dias / total de documentos desarchiveados)</p> <p>ID.7.10.4 PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENCAMINHADAS (Total de correspondências encaminhadas / total de correspondências recebidas) x 100</p> <p>ID.7.10.5 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE SOLICITAÇÃO DE CERTIDÕES CÍVEIS) (Σ do tempo decorrido em dias / total da quantidade de processos finalizados no mês)</p> <p>ID.7.10.6 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AOS PROCESSOS DE SOLICITAÇÃO DE CERTIDÕES CRIMINAL - CÍVEL - FALÊNCIA - INVENTÁRIO E EXECUÇÃO FISCAL (Σ do tempo decorrido em dias / total da quantidade de processos finalizados no mês)</p> <p>ID.7.10.7 ÍNDICE DE EMISSÕES DE FACs [Σ(FACs emitidas) / Σ (Solicitações consultadas)] X 100</p> <p>ID.7.10.8 ÍNDICE DE SOLICITAÇÕES DE FACs CONSULTADAS (Σ Solicitações consultadas / Σ solicitações recebidas) X 100</p> <p>ID.7.10.9 TEMPO DE ATENDIMENTO DO IIFP ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC Σ de tempo em dias / número de solicitações da amostra</p> <p>ID.7.10.10 TEMPO DE ATENDIMENTO DO SEIAC ÀS SOLICITAÇÕES DE FAC Σ de tempo em dias / número de solicitações da amostra</p>	DESOP



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
P.7.11 - GERENCIAR EMISSÕES DE CERTIDÕES PARA FINS DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA	ID.7.11.01 - TEMPO MÉDIO DE PREPARO DE CERTIDÃO Σ Datas de saída – datas de entrada / Total das saídas	DIPES
P.7.16 - GERENCIAR A DISTRIBUIÇÃO DE FEITOS JUDICIAIS	(1º Nível) ID.7.16.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO $(\Sigma \text{ respostas O+B} / \text{total de respostas}) \times 100$	DEDIS
	ID.7.16.2 PERCENTUAL DE DISTRIBUIÇÕES EXCLUÍDAS $[(\Sigma \text{ documentos excluídos}) / (\text{total de documentos distribuídos})] \times 100$	
	(2º Nível) SUBPROCESSO REALIZAR INSTRUÇÃO PROCESSUAL ID.7.16.3 ÍNDICE DE PROCESSOS DEVOLVIDOS ÀS VARAS $[(\text{Total de processos devolvidos no mês} / \text{Total de processos recebidos no mês}) \times 100]$	DEDIS/ DINSP
	(2º Nível) SUBPROCESSO REALIZAR DISTRIBUIÇÃO CONTÍNUA ID.7.16.7 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA $(\text{Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta} / \text{total de dias úteis no mês}) \times 100$	DEDIS/ DIDIC
	ID.7.16.8 PERCENTUAL DE DOCUMENTOS PRÉ-CADASTRADOS $[(\Sigma \text{ documentos pré-cadastrados}) / (\text{total de documentos distribuídos})] \times 100$	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES	ÁREA
	<p>(2º Nível) SUBPROCESSO PROTOCOLIZAR EXPEDIENTES À 1ª INSTÂNCIA</p> <p>ID.7.16.9 PERCENTUAL DOS DIAS EM QUE O EXPEDIENTE FICA PRONTO PARA ENTREGA AO SERVIÇO DE MENSAGERIA DENTRO DA META ESTABELECIDADA (Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta / total de dias úteis no mês) x100</p> <p>ID.7.16.12 DOCUMENTOS ESTORNADOS (Total de documentos estornados / total de documentos recebidos) x100</p>	DEDIS/ PROGER
	<p>(2º Nível) SUBPROCESSO APOIAR PLANTÃO JUDICIAL</p> <p>ID.7.16.13 DOCUMENTOS RECEBIDOS NO PALNTÃO JUDICIÁRIO Total de documentos recebidos</p>	SEPJU
P.7.17 – INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS	<p>(2º Nível)</p> <p>ID.7.17.01 QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS POR TIPO Σ dos atendimentos do mês por tipo</p> <p>ID.7.17.02 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS Σ (data saída – data entrada no mês) / total de saídas no mês</p>	DICIN