PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO DA CGJ
DGADM

2008

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO 3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica 5
2.1 Avaliação da Gestão Estratégica do DEDIS 5
2.2 Avaliação da Gestão Estratégica do DESOP 7
2.3 Avaliação da Gestão Estratégica do DEPES 8
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL 11
3.1 Indicadores e Análise de Dados do DEDIS (1º nível dos Processos de Trabalho) **11**
3.2 Indicadores e Análise de Dados das Divisões (2º nível dos Processos de Trabalho) 13
3.3 Indicadores e Análise de Dados do DESOP 29
3.4 Indicadores e Análise de Dados do DESOP 30
3.5 Indicadores e Análise de Dados do DESOP 31
3.6 Indicadores e Análise de Dados do DESOP 32
3.7 Indicadores e Análise de Dados do DESOP 33
3.8 Indicadores e Análise de Dados do DESOP 34
3.9 Indicadores e Análise de Dados do DESOP 35
3.1Indicadores e Análise de Dados do DESOP 36
3.11Indicadores e Análise de Dados do DESOP 37
3.12 .. Indicadores e Análise de Dados do DESOP 38
4 GESTÃO DOS RECURSOS 39
4.1 GESTÃO DOS RECURSOS - DEDIS 39
4.2 GESTÃO DOS RECURSOS - DESOP 42
4.3 GESTÃO DOS RECURSOS - DEPES 44
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 46
6 ANEXOS 47
6.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores 48

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**, bem como dos **Departamentos de Distribuição – DEDIS**, **de Suporte Operacional – DESOP e de Pessoal – DEPES,** relativos ao período compreendido entre o mês de Janeiro e o mês de Dezembro de2008.

Através do Ato Executivo Conjunto 18/2008 as unidades organizacionais vinculadas à DGADM foram inseridas no programa de implementação do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), ainda que não houvessem sido certificadas ou estivessem em processo de certificação, incluindo o DESOP e o DEPES, que a partir de maio de 2008 começaram a participar de reuniões e palestras com a FGV e DGDIN para implementação do referido sistema.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGADM previu para o ano 2008 os seguintes Objetivos Estratégicos:

a) **DEDIS** - a realização de 05 (cinco) Objetivos Estratégicos, dos quais 04 (quatro) foram atingidos, sendo o Objetivo Estratégico não atingido, repassado o ano de 2009;

b) **DESOP** - a realização de 03 (três) Objetivos Estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os Objetivos previstos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial.

c) **DEPES** - a realização de concurso público para os cargos de provimento efetivo de Analista Judiciário (sem especialidade) e de Técnico de Atividade Judiciária. O objetivo previsto foi cumprido de acordo com o planejamento inicial.

O Departamento de Pessoal da Corregedoria, através da Divisão de Lotação, Movimentação e Designação, Serviço de Provimento Originário (DILOM/SEPOR) foi responsável pela operacionalização dos referidos concursos, que foram o XXXIX e o XL concursos da Corregedoria, tendo sido convocados até o momento 470 (quatrocentos e setenta) Analistas Judiciários e 837 (oitocentos e trinta e sete) Técnicos de Atividade Judiciária.

Além dos concursos acima a DILOM está coordenando a realização do Concurso para Admissão nas Atividades Notariais e/ou Registrais (XLI Concurso Público) desta Corregedoria-Geral da Justiça.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que o DESOP e o DEDIS estão realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas. Quanto ao DEPES, os indicadores de desempenho só serão passíveis de medição em sistema informatizado a partir da implementação do E-PROT, prevista para meados do corrente, conforme informado pela DGTEC.

No que se refere a recursos pertinentes a material, constata-se que houve provimento satisfatório. Os recursos relacionados a pessoal foram atendidos plenamente de acordo com a necessidade do DEDIS, o que não ocorreu com o DESOP e DEPES.

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

No que refere à documentação e registro dos processos de trabalho o DEDIS elaborou/revisou 09 rotinas administrativas e recebeu o apoio do DEGEA na gestão do seu arquivo corrente; o DESOP elaborou 06 (seis) rotinas administrativas, recebeu apoio da DGDIN, aguardando verificação, implementação e publicação das mesmas; e, o DEPES

está em fase de elaboração de rotinas administrativas, no que recebeu o apoio da DGDIN, e quanto à gestão do seu arquivo corrente, da DEGEA.

No DEDIS e DESOP não foram realizadas no período atividades complementares àquelas previstas nas suas atribuições. Quanto ao DEPES foram realizadas algumas atividades complementares às previstas nas atribuições, onde se destacam o apoio à realização do censo dos servidores da 1ª instância, bem como a participação na documentação dos processos de trabalho dos Núcleos Regionais, em colaboração à DGFAJ e DENUR respectivamente.

O DEDIS passou por 01 Auditoria Interna, 01 Auditoria de Supervisão e obteve resultados plenamente satisfatórios. O DESOP e o DEPES não passaram por Auditorias de Gestão no período.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação da Gestão Estratégica do DEDIS

2.1.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos do DEDIS foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário.

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

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

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.”

Valores do PJERJ:

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

Objetivos Estratégicos:

Foram estabelecidos, para o período de Janeiro de 2008 a Dezembro de 2008, Objetivos Estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

2.1.2 Objetivos Estratégicos

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			PLAN	REAL		
SISTEMAS DE GESTÃO	Reduzir o prazo de entrega do expediente do DEDIS/DIDIC ao Serviço de Mensageria (SEMSG) da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)	Entregar os expedientes às 12:30h	100%	100%	JAN/08 a DEZ/08	
	Reduzir o número de processos encaminhados indevidamente pelas varas para a DISNP	Máximo de 10% de processos devolvidos (*)	100%	100%	JAN/08 a DEZ/08	

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			PLAN	REAL		
SISTEMAS DE GESTÃO	Aumentar o grau de satisfação do usuário com o atendimento do DEDIS em 2%	Aumentar para 86% o grau de satisfação do usuário (ótimo + bom)	100%	100%	JAN/08 a DEZ/08	
SISTEMAS DE GESTÃO	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos para distribuição na DINSP	Reduzir para 03 três dias úteis	100%	80%	JAN/08 a DEZ/08	
SISTEMAS DE GESTÃO	Reduzir o prazo de entrega do expediente do PROGER ao Serviço de Mensageria (SEMSG) da Diretoria Geral de Logística	Entregar os expedientes às 15:20h	100%	100%	JAN/08 a DEZ/08	
Análise de Dados: Os indicadores dos Planos de Ação desenvolvidos para os Objetivos Estratégicos demonstram que eles todos foram atingidos, com exceção do Objetivo Estratégico "Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos para distribuição na DINSP para 3 dias úteis" que foi atingido parcialmente.						
Ações Gerenciais: Foram estabelecidos novos horários de trabalho, o plantão judiciário recebeu mais quatro Oficiais de Justiça, está sendo providenciado novo painel eletrônico para o PROGER, o sistema de pré-cadastramento de petições iniciais já está em funcionamento e recebimento de petições eletrônicas ainda depende de aprovação da administração superior. O Objetivo Estratégico não atingido em 2008 será perseguido em 2009.						

Fonte:

2.2 Avaliação da Gestão Estratégica do DESOP

2.2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

O DESOP adota os Direcionadores Estratégicos do PJERJ, formalizados no respectivo Documento Estratégico.

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

Visão do DESOP: "Atender as demandas com eficiência e eficácia, aprimorando o atendimento ao usuário interno e externo e oferecendo um serviço célere e de qualidade."

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."

Valores do PJERJ: "Conhecimento atualizado; Ética; Objetividade; Melhoria Contínua; Foco no usuário; Busca de conciliação para solução de conflitos; Comprometimento; Transparência.

2.2.2 Objetivos Estratégicos

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			PLAN	REAL		
MODELAR, DOCUMENTAR E MEDIR PROCESSO DE TRABALHO	Documentar as rotinas administrativas do Departamento	Elaborar 100% das RAD's do DESOP	100%	100%	JAN/2008 a DEZ/2008	
SISTEMAS DE GESTÃO	Reduzir a margem de erro na entrega de documentos às UO	100	98%	97%	JAN/2008 a DEZ/2008	
	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos para cadastramento e entrega às UO	100	97%	95,52%	JAN/2008 a DEZ/2008	
Análise de Dados: Em Dezembro de 2008 todas as RAD's do Departamento já haviam sido elaboradas, estando no aguardo de verificação, implementação e publicação. Os indicadores dos Planos de Ação desenvolvidos para os Objetivos Estratégicos demonstram que eles serão atingidos.						
Ações Gerenciais: Acompanhamento da elaboração com realização de diversas reuniões, que demonstraram resultados satisfatórios e alcance do objetivo Capacitação dos servidores e solicitação a administração superior de novos funcionários.						

2.3 Avaliação da Gestão Estratégica do DEPES

2.3.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos do DEPES foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário.

Missão do DEPES: " Garantir que as demandas relativas a pessoal vinculado às U.O. da Corregedoria e dos Serviçoes Extrajudiciais, sejam atendidas de acordo com as diretrizes do PJERJ."

Visão DEPES: " Atingir a excelência no atendimento aos Magistrados , Servidores e demais usuários dos seus serviços, sempre focado na dignidade da pessoa humana. "

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."

Valores do PJERJ:

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

2.3.2 Objetivos Estratégicos

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO EX. ABR/07 a NOV/07	OBSERVAÇÃO
			PLAN	REAL		
Valorizar Magistrados e servidores	Realizar concurso para Analista Judiciário e Técnico de Atividade Judiciária					

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO EX. ABR/07 a NOV/07	OBSERVAÇÃO
			PLAN	REAL		

Análise de Dados:

(1) No campo "Análise de Dados", informar o resultado da evolução do indicador e, caso haja, as ocorrências que interferiram na evolução esperada para o indicador. Ex: Aumento da demanda em decorrência da ambiência externa.

Ações Gerenciais:

(2) No campo "Ações Gerenciais", informar as providências tomadas pela unidade no período, para o acompanhamento do indicador e de seus resultados.

Fonte:

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados do DEDIS (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	Grau de satisfação do usuário — DESEMPENHO: X — ACOMPANHAMENTO:
FINALIDADE DO INDICADOR	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)
FÓRMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuário
SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	Aumentar para 86% o tatal de respostas ótimo + bom
UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de Satisfação
PERIODICIDADE	Semestral

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

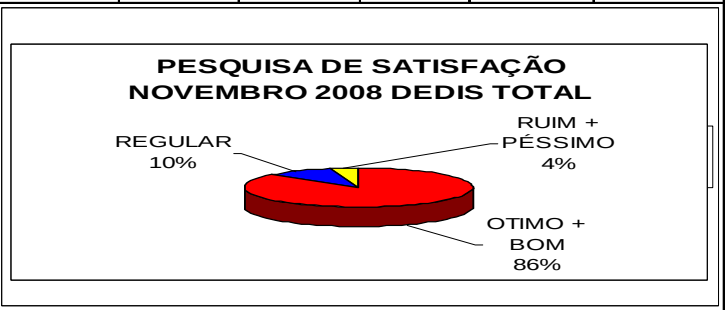
2007/2008

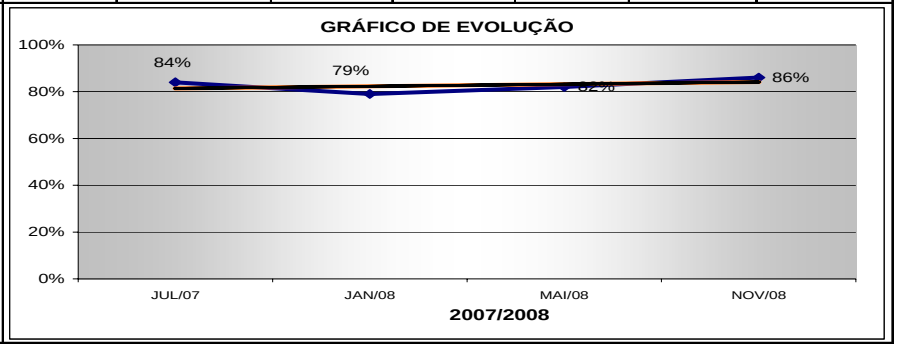
JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08
84%	79%	82%	86%

RESULTADO NO PERÍODO

SATISFAÇÃO

ÓTIMO+BOM	86%
REGULAR	10,0%
RUIM+PÉSSIMO	4,0%





ANÁLISE DE DADOS:	Analisando os dados acima conclui-se que 86% dos usuários considera como bom/ótimo o serviço prestado pelo DEDIS, atigindo assim, o Objetivo Estratégico de2008.
AÇÕES GERENCIAIS:	As ações gerenciais estão definidas nos formulários de pequisa de satisfação, divididas por Divisão.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS

PROCESSO DE TRABALHO	GERIR DEDIS				
INDICADOR	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 0,55% de processos excluídos por mês	**UNIDADE DE MEDIDA**	Quantidade de processos		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
0,70%	0,66%	0,68%	0,59%	0,31%	0,52%	0,50%	0,45%	0,50%	0,74%	0,57%	0,58%	0,57%

2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
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%

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA ANUAL (ano anterior)	**0,57%**
RESULTADO NO PERÍODO	**0,50%**
META	**máximo 0,55% de processos excluídos**

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

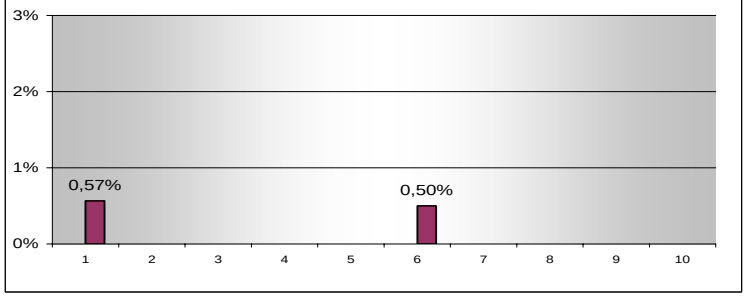
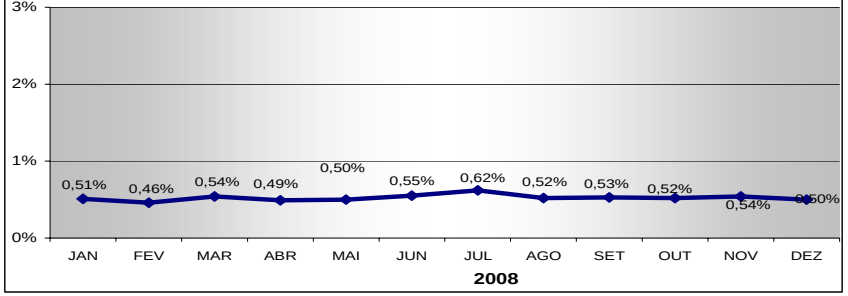


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS:	A porcentagem de distribuições excluídas só ultrapassou a meta estabelecida nomês de Julho. Em 2009 diminuir ainda mais o número de petições excluídas será um dos Objetivos Estratégicos do DEDIS.
AÇÕES GERENCIAIS:	O indicador continuará a ser monitorado, para uma atuação pontual, caso ultrapasse a meta estabelecida.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

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

3.2.1 Divisão de Instrução Processual

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP/SECAP

PROCESSO DE TRABALHO	Classificar e Distribuir Documentos														
INDICADOR	Cartas precatórias recebidas , encaminhadas e distribuídas (SECAP)						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO	×				
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o recebimento, o encaminhamento e a distribuição de cartas precatórias no Serviço de Cartas Precatórias (SECAP) da Divisão de Instrução Processual (DINSP)														
FÓRMULA	Total de cartas precatórias recebidas e encaminhadas no mês. Índice percentual de distribuição=1-(CP encaminhadas/CP recebidas)														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha manual						SENTIDO DE MELHORIA		N/A						
META	N/A						UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade e Percentual						
PERIODICIDADE	Mensal														

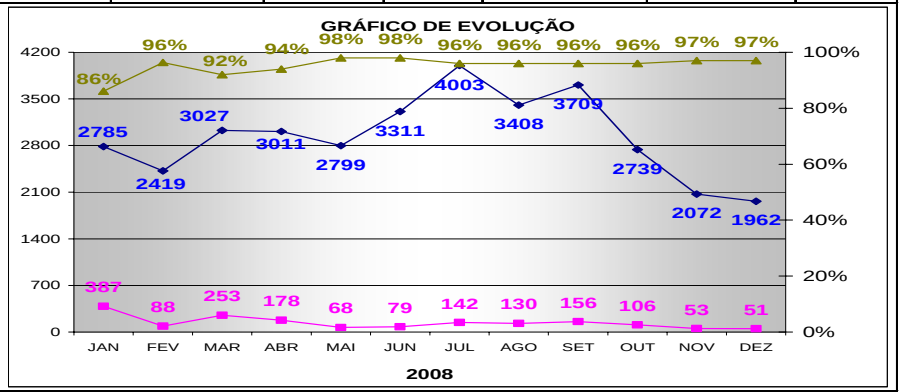
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

ANO	2007												
PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
Recebidas	2721	2300	3166	2753	3320	2848	3183	3647	2399	3718	2533	1805	2866
Encaminhadas	630	463	438	542	617	666	563	743	551	545	705	392	571
%Distribuídas	77%	80%	86%	80%	81%	77%	82%	80%	77%	85%	72%	78%	80%

ANO	2008												
PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
Recebidas	2785	2419	3027	3011	2799	3311	4003	3408	3709	2739	2072	1962	2937
Encaminhadas	387	88	253	178	68	79	142	130	156	106	53	51	141
%Distribuídas	86%	96%	92%	94%	98%	98%	96%	96%	96%	96%	97%	97%	95%

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) Recebidas	2866
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) Encaminhadas	571
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) %Distribuídas	80%
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008) Recebidas	1962
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008) Encaminhadas	51
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008) %Distribuídas	97%
META	N/A



ANÁLISE DE DADOS:	No mês de dezembro/08, houve uma diminuição do número de documentos recebidos e encaminhados , mantendo-se a porcentagem de documentos distribuidos.
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitorar o indicador para, caso seja necessário, tomar medidas relacionadas a solução do problema.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:08/01/2009

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGADM/DEDIS/DINSP/SERIP

PROCESSO DE TRABALHO	Classificar e Distribuir Documentos				
INDICADOR	Documentos recebidos e distribuídos (SERIP)	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o recebimento e a distribuição de documentos no Serviço de Instrução Processual (SERIP) da Divisão de Instrução Processual (DINSP)				
FÓRMULA	Total de documentos recebidos e distribuídos no Serviço de Instrução Processual no mês				
ORIGEM DOS DADOS	Planilha manual	**SENTIDO DE MELHORIA**	N/A		
META	N/A	**UNIDADE DE MEDIDA**	Quantidade		
PERIODICIDADE	Mensal				

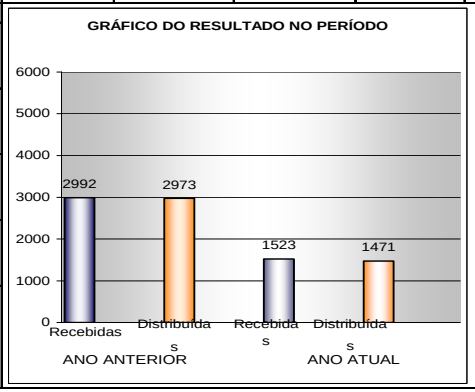
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

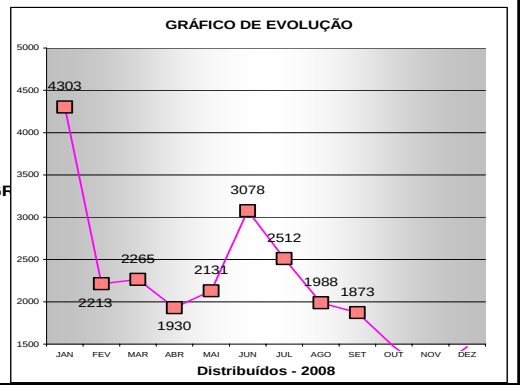
ANO	2007												
PERÍODO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.						
Recebidos	2925	4449	2636	3403	2801	1736	2992						
Distribuídos	2791	4285	2843	2694	3217	2007	2973						

ANO	2008												
PERÍODO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
Recebidos	4430	2306	2342	2010	2231	3212	2606	2100	1973	1526	1220	1523	2290
Distribuídos	4303	2213	2265	1930	2131	3078	2512	1988	1873	1471	1156	1471	2199

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR 2007 Recebidos	**2992**
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR 2007 Distribuídos	**2973**
RESULTADO NO PERÍODO2008 Recebidos	**1523**
RESULTADO NO PERÍODO2008 Distribuídos	**1471**
META	**N/A**





ANÁLISE DE DADOS:	No mês de dezembro/08, houve um pequeno aumento do número de documentos recebidos e distribuídos no SERIP.
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitorar o indicador para, caso seja necessário, tomar medidas relacionadas a solução dos problemas no recebimento e distribuição de documentos.

Responsável pela emissão do relatório:	**Responsável (aprovação e divulgação):**	**Data:08/01/2009**

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGADM/DEDIS/DINSP

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reduzir o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas				
INDICADOR	Índice de processos devolvidos às Varas	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a padronização da remessa de expedientes das Varas para a DINSP, propriciando 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	Máximo de 10% de processos devolvidos	**UNIDADE DE MEDIDA**	Percentual		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
17,17%	16,80%	15,39%	18,73%	13,93%	20,16%	16,42%	16,94%

2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
11,17%	5,13%	6,85%	8,89%	2,97%	5,26%	3,53%	4,23%	3,82%	2,66%	1,62%	1,68%	4,82%

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	16,94%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	4,82%
META	10,00%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

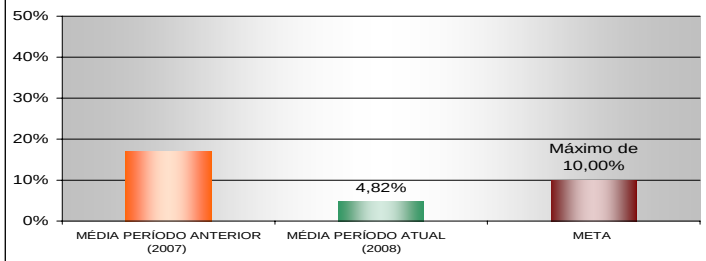
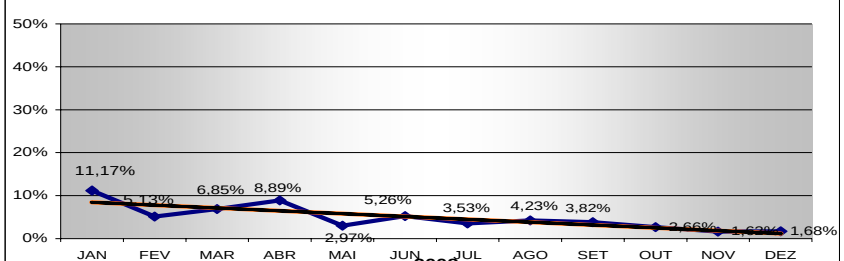


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS:	No mês de dezembro/08, houve um pequeno aumento do índice de processos devolvidos, em relação ao mês anterior.
AÇÕES GERENCIAIS:	Foi extinto o plano de ação nº 01 em reunião de análise crítica no dia 26 de março de 2008, sendo que o objetivo estratégico continuará a ser monitorado através de seus indicadores de desempenho.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data: 08/01/2009

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP/SEEXP

PROCESSO DE TRABALHO	Receber e analisar documentos				
INDICADOR	Documentos recebidos no Serviço de Expediente (SEEXP)	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o recebimento de documentos no Serviço de Expediente (SEEXP) da Divisão de Instrução Processual (DINSP)				
FÓRMULA	Total de documentos recebidos no mês				
ORIGEM DOS DADOS	Planilha manual	**SENTIDO DE MELHORIA**	N/A		
META	N/A	**UNIDADE DE MEDIDA**	Quantidade		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

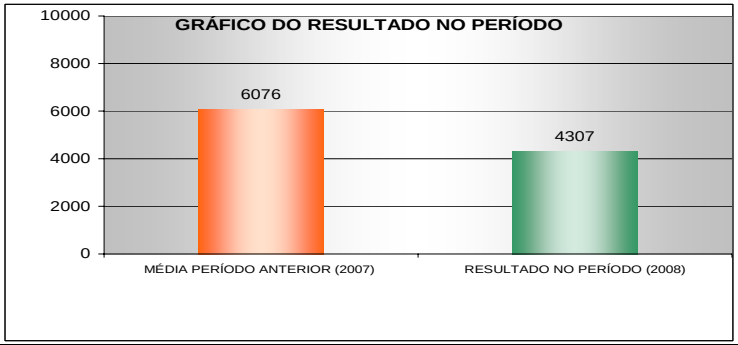
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
6134	7773	5269	7456	5653	4170	6076

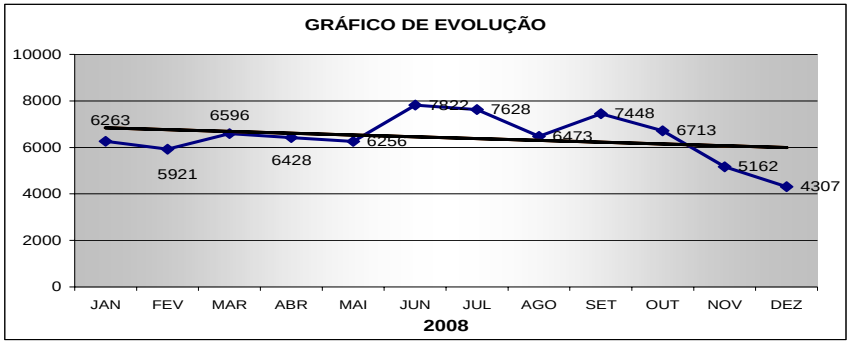
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no per.
6263	5921	6596	6428	6256	7822	7628	6473	7448	6713	5162	4307	6418

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	**6076**
RESULTADO NO PERÍODO (2008)	**4307**
META	**N/A**





ANÁLISE DE DADOS:	No mês de dezembro/08, houve uma diminuição do número de documentos recebidos no SEEXP.
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitorar o indicador para, caso seja necessário, tomar medidas relacionadas a solução de problemas no recebimento e análise de documentos.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:08/01/2009

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

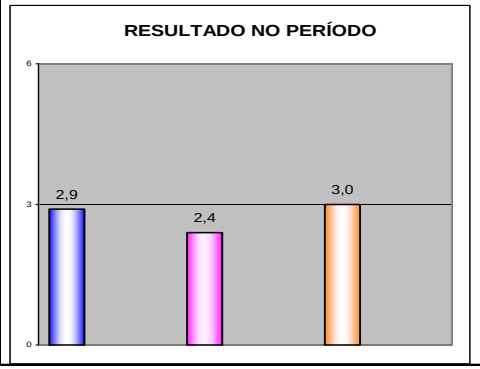
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

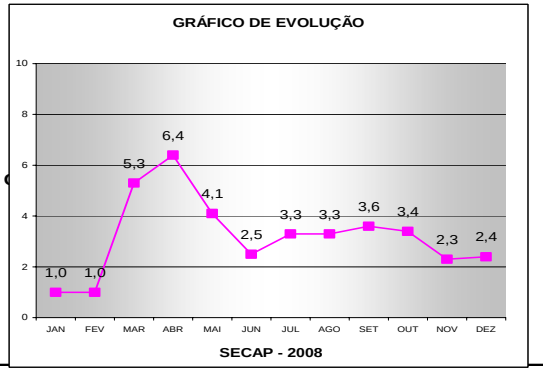
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DINSP

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reduzir o tempo médio de permanência dos documentos na DINSP para distribuição.				
INDICADOR	Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP/SECAP)	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	celeridade na distribuição				
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês				
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual	**SENTIDO DE MELHORIA**	(mM) MENOR É MELHOR		
META	Reduzir tempo médio para 3 dias úteis	**UNIDADE DE MEDIDA**	Tempo		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ANO	**2008**												
	MÊS	**JAN**	**FEV**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**Md no Per.**
	SERIP	1,0	1,0	2,7	3,0	2,3	2,0	3,6	2,2	2,5	3,4	2,3	2,9	2,4
	SECAP	1,0	1,0	5,3	6,4	4,1	2,5	3,3	3,3	3,6	3,4	2,3	2,4	3,2

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) SERIP	**0,0**
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) SECAP	**0,0**
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) SERIP	**2,9**
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) SECAP	**2,4**
META SERIP_SECAP	**3,0**





ANÁLISE DE DADOS:	Os indicadores do SERIP e a do SECAP atingiram a meta desejada no mês de DEZEMBRO/08.
AÇÕES GERENCIAIS:	Estabelecer o controle do tempo entre o recebimento e a distribuição dos documentos e monitorando o tempo de permanência nesta DINSP. A meta foi atingida nestes serviços em virtude da chegada de mais funcionários compondo assim o quadro.

Responsável pela emissão do relatório:	**Responsável (aprovação e divulgação):**	**Data: 08/01/2009**

3.2.2 Divisão de Distribuição Contínua

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DIDIC-DINSP

PROCESSO DE TRABALHO	Conferir Documentos no DIDIC/SECCO				
INDICADOR	Documentos conferidos	DESEMPENHO	-	ACOMPANHAMENTO	x
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o movimento de documentos conferidos e encaminhados para a 1ª Instância				
FÓRMULA	Total de documentos conferidos e encaminhados no mês				
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	SENTIDO DE MELHORIA	n/M		
META	N/A	UNIDADE DE MEDIDA	Número de documentos		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2008

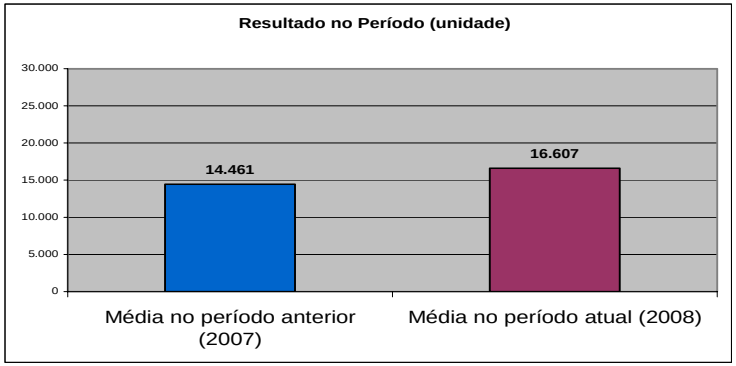
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
15.537	12.958	13.576	15.402	15.146	17.333	19.204	18.256	18.447	16.988	14.404	22.034	16.607

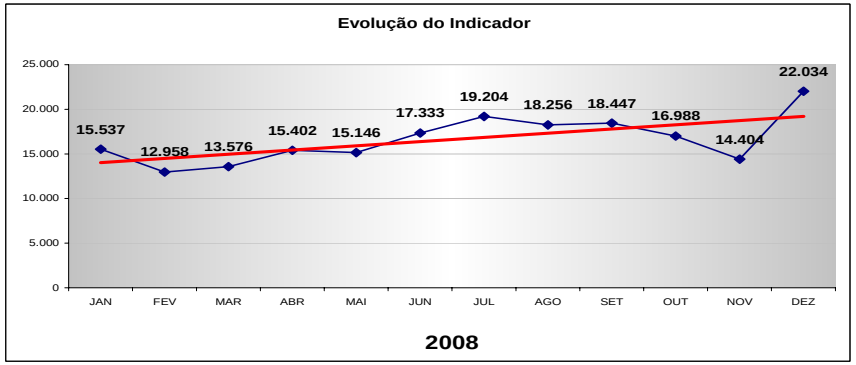
2007

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
13.004	10.871	15.043	12.913	27.903	16.452	16.297	17.624	14.149	16.233	13.972	12.074	14.461

RESULTADO NO PERÍODO

Média no período anterior (2007)	14.461
Média no período atual (2008)	16.607
Meta	N/A





ANÁLISE DE DADOS:	Esses dados são uma variável incontrolável pelo DIDIC. Ainda que se verifique um aumento no quantitativo de documentos distribuídos/conferidos medidas vêm sendo adotadas para que os serviços prestados pelo DEDIS não fiquem prejudicados.
AÇÕES GERENCIAIS:	O quantitativo de expediente está sendo monitorado com a finalidade de acompanhar o indicador e tomar as providências qie se façam necessárias conforme pode ser verificado no Banco de Dados RAD-DGADM 005/006.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reduzir o prazo de entrega do expediente pelo SEADI				
INDICADOR	Tempo médio mensal de entrega dos documentos ao Serviço de Malote	DESEMPENHO	x	ACOMPANHAMENTO	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar prazo de entrega dos documentos distribuídos para a 1ª Instância				
FÓRMULA	(soma do tempo diário de entrega dos documentos / total de dias úteis no mês)				
ORIGEM DOS DADOS	Plano de Ação	SENTIDO DE MELHORIA	m/M		
META	12:30	UNIDADE DE MEDIDA	Média mensal de entrega de documentos		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

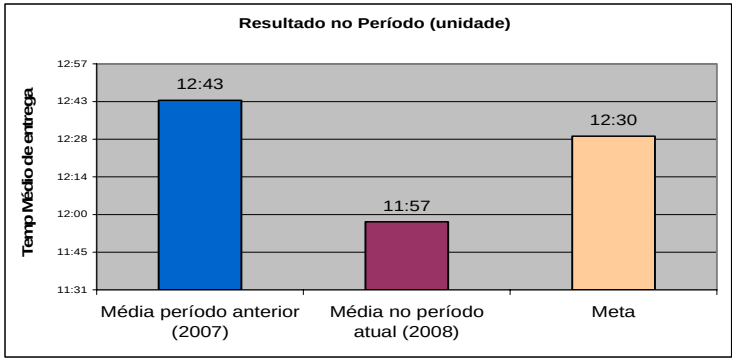
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
						14:01	12:47	12:58	12:00	12:22	12:14	12:43

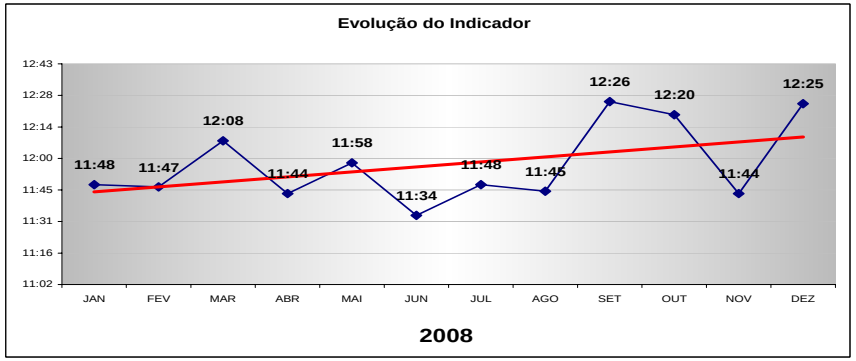
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
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

RESULTADO NO PERÍODO

Média período anterior (2007)	12:43
Média no período atual (2008)	11:57
Meta	12:30





ANÁLISE DE DADOS:	Nos meses de Setembro e Outubro de 2008 a distribuição do acervo cartorário que estava arquivado na 3ª Vara de Família exigiu maior tempo de preparo ocasionando uma oscilação no horário de disponibilização do expediente para o Serviço de Mensageria. O Objetivo Estratégico foi alcançado tendo em vista que a média anual de horário de entrega foi às 11:57h.
AÇÕES GERENCIAIS:	Para atingir a meta proposta no plano de ação os horários de entrega do expediente estão sendo monitorados, com a finalidade de acompanhar o indicador e tomar as providências que se façam necessárias

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGADM/DEDIS/DIDIC/SEADI

PROCESSO DE TRABALHO	Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI				
INDICADOR	Horário médio mensal de entrega do expediente à Mensageria	**DESEMPENHO**	x	**ACOMPANHAMENTO**	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar prazo de entrega dos documentos distribuídos para a 1ª Instância				
FÓRMULA	Relação entre a quantidade de processos distribuídos e o tempo médio de entrega dos expedientes				
ORIGEM DOS DADOS	Plano de Ação	**SENTIDO DE MELHORIA**	m/M		
META	12:30	**UNIDADE DE MEDIDA**	Horário de entrega		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
						16.297	17.624	14.149	16.233	13.972	12.074
						14:01	12:47	12:58	12:00	12:22	12:14

2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
15.537	12.958	13.576	15.402	15.146	17.333	19.204	18.256	18.447	16.988	14.404	22.034
11:48	11:47	12:08	11:44	11:58	11:34	11:48	11:45	12:26	12:20	11:44	12:25

RESULTADO NO PERÍODO

Mês atual (Horário médio de entrega)	**12:25**
Mês atual (Total de documentos entregues)	**22.034**
Meta	**12:30**

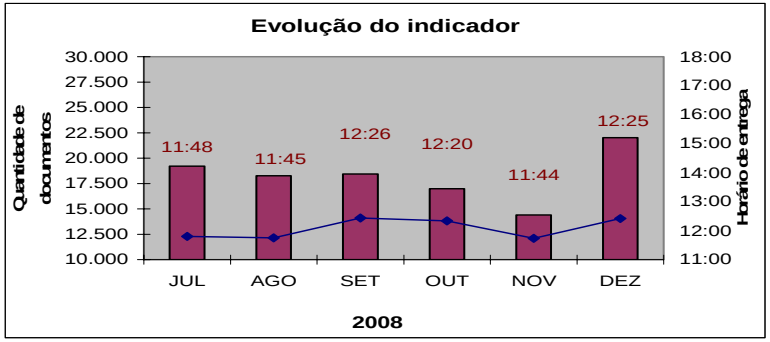


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO

ANÁLISE DE DADOS:	A meta estabelecida está sendo atingida independente da oscilação no número de documentos recebidos.
AÇÕES GERENCIAIS:	Para atingir a meta proposta no plano de ação os horários de entrega do expediente estão sendo monitorados com a finalidade de acompanhar o indicador e tomar as providências que se façam necessárias.

Responsável pela emissão do relatório:	**Responsável (aprovação e divulgação):**	**Data:**

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGADM/DEDIS/DIDIC/SEDCO

PROCESSO DE TRABALHO	Receber e Distribuir Documentos				
INDICADOR	Documentos distribuídos no SEDCO	**DESEMPENHO**	-	**ACOMPANHAMENTO**	x
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o recebimento e a distribuição no Serviço de Distribuição Contínua (SEDCO) da Divisão de Distribuição Contínua (DIDIC)				
FÓRMULA	Total de documentos recebidos/distribuídos no mês				
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	**SENTIDO DE MELHORIA**	n/M		
META	N/A	**UNIDADE DE MEDIDA**	Número de documentos		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

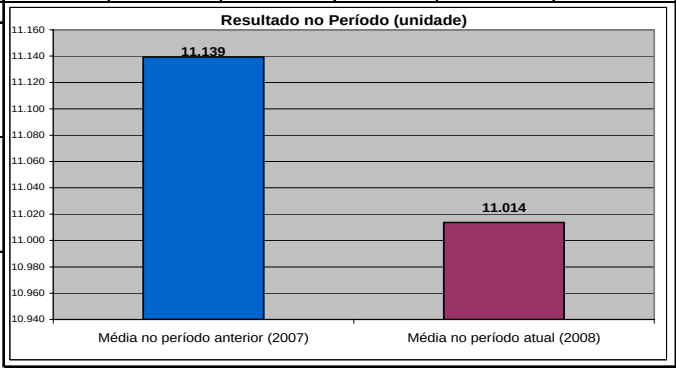
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA NO PERÍODO
				12.947	11.471	10.983	15.366	9.710	11.144	8.834	8.660	11.139

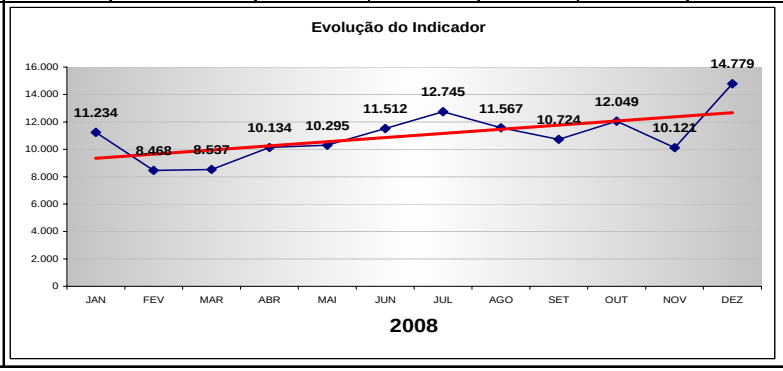
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA NO PERIODO
11.234	8.468	8.537	10.134	10.295	11.512	12.745	11.567	10.724	12.049	10.121	14.779	11.014

RESULTADO NO PERÍODO

Média no período anterior (2007)	**11.139**
Média no período atual (2008)	**11.014**
Meta	**N/A**





ANÁLISE DE DADOS: Esses dados são uma variável incontrolável pelo DIDIC. Observa-se um grande vulome de petições recebidas no mês de Dezembro, devido ao prazo prescricional para dar entrada nas ações contra os planos econômicos.

AÇÕES GERENCIAIS: O quantitativo de expediente está sendo monitorado com a finalidade de acompanhar o indicador e tomar as providências qie se façam necessárias conforme pode ser verificado no Banco de Dados RAD-DGADM 005/006.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGADM/DEDIS/ DIDIC/SEDCO

PROCESSO DE TRABALHO	Receber e distribuir documentos no SEDCO				
INDICADOR	Percentual de documentos excluídos no SEDCO	**DESEMPENHO**	-	**ACOMPANHAMENTO**	x
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a quantidade de documentos excluídos				
FÓRMULA	(total de documentos distribuídos - total de documentos excluídos x 100%)/Total de documentos distribuídos				
ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento mensal	**SENTIDO DE MELHORIA**	m/M		
META	N/A	**UNIDADE DE MEDIDA**	Percentual de documentos excluídos		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

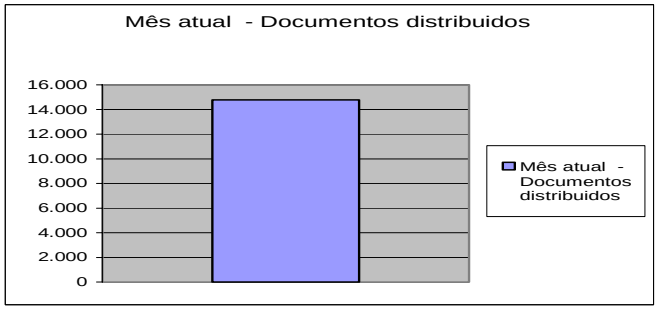
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
									11.090	8.791	8.660
									54	43	34
									0,48%	0,49%	0,39%

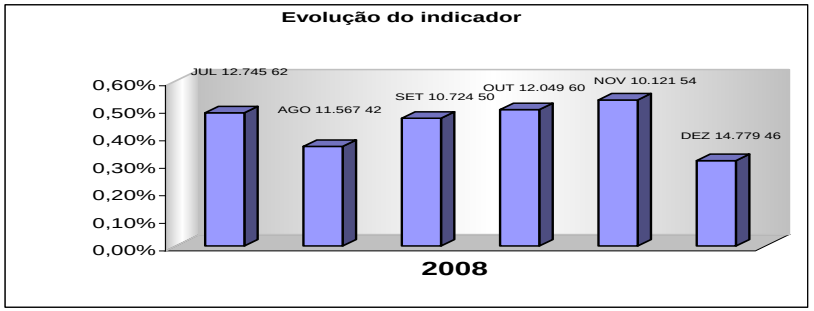
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
11.135	8.493	8.572	10.185	10.342	11.564	12.745	11.567	10.724	12.049	10.121	14.779
45	25	35	51	47	52	62	42	50	60	54	46
0,40%	0,29%	0,41%	0,50%	0,45%	0,45%	0,48%	0,36%	0,46%	0,50%	0,53%	0,31%

RESULTADO NO PERÍODO

Mês atual - Documentos distribuidos	**14.779**
Mês atual -Total de documentos excluídos	**46**
Meta	**N/A**





ANÁLISE DE DADOS:	O índice de documentos excluídos apresenta-se em um patamar considerado aceitável.
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitoramento do índice para análise das principais causas de exclusões.

Responsável pela emissão do relatório:	**Responsável (aprovação e divulgação):**	**Data:**

3.2.3 Divisão do Protocolo Geral

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER				
PROCESSO DE TRABALHO	Receber e Protocolizar Documentos				
INDICADOR	Documentos protocolizados no balcão	DESEMPENHO	-	ACOMPANHAMENTO	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o movimento de documentos protocolizados				
FÓRMULA	Total de documentos protocolizados no balcão				
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor		
META	Não aplicável	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de documentos protocolizados no balcão		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

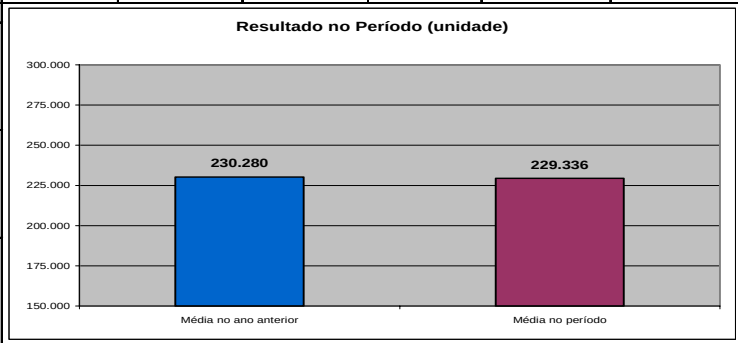
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
241.934	192.151	252.779	205.639	265.453	228.890	262.673	275.239	212.221	263.865	204.185	158.325	230.280

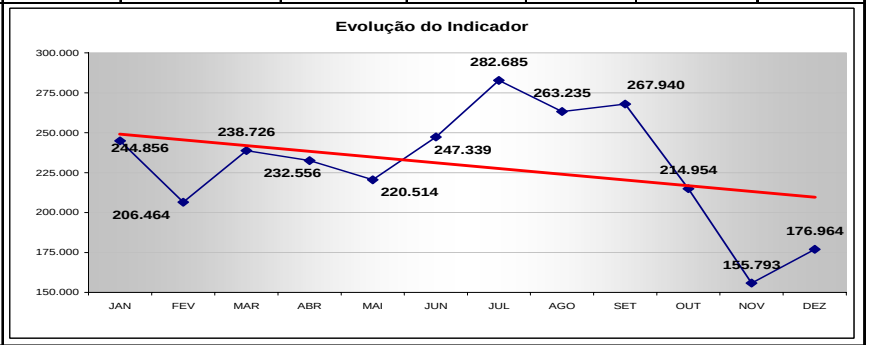
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
244.856	206.464	238.726	232.556	220.514	247.339	282.685	263.235	267.940	214.954	155.793	176.964	229.336

RESULTADO NO PERÍODO

Média no ano anterior	230.280
Média no período	229.336
Meta	Não aplicável





ANÁLISE DE DADOS:	O movimento registrado mensalmente no PROGER é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês, que em dezembro é menor devido ao recesso forense.
AÇÕES GERENCIAIS:	Os funcionários são treinados em serviços de recebimento e conferência de documentos, podendo ser deslocados de forma a atender o serviço que mais necessitar, sendo prioritário o atendimento no balcão.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER

PROCESSO DE TRABALHO	Receber e Protocolizar Documentos				
INDICADOR	Documentos protocolizados e recebidos via e-mail, fax e Correios	**DESEMPENHO**	-	**ACOMPANHAMENTO**	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o movimento de documentos protocolizados via e-mail, fax e Correios				
FÓRMULA	Total de documentos protocolizados recebidos via e-mail, fax e Correios				
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	**SENTIDO DE MELHORIA**	(nM) nominal é melhor		
META	Não aplicável	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº documentos protocolizados e recebidos via e-mail, fax e correios		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

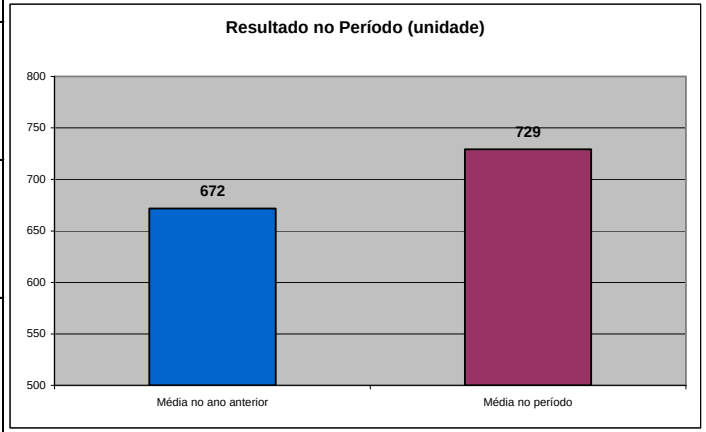
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
688	528	666	587	724	806	810	898	638	793	443	479	672

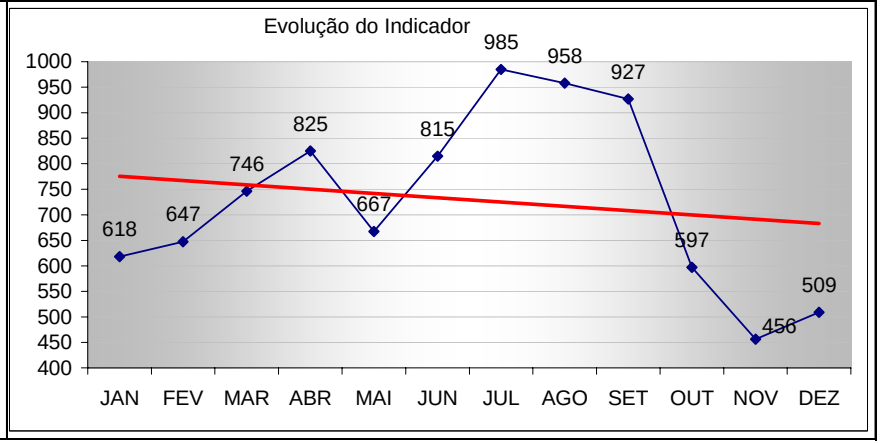
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
618	647	746	825	667	815	985	958	927	597	456	509	729

RESULTADO NO PERÍODO

Média no ano anterior	**672**
Média no período	**729**
Meta	**Não aplicável**





ANÁLISE DE DADOS: O movimento registrado mensalmente no recebimento via correio, fax e e-mail, a exemplo do que acontece no balcão do PROGER, é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês, que em dezembro é menor devido ao recesso forense.

AÇÕES GERENCIAIS: Os funcionários são treinados em serviços de recebimento e conferência de documentos, podendo ser deslocados de forma a atender o serviço que mais necessitar, sendo prioritário o atendimento no balcão.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER

PROCESSO DE TRABALHO	Conferir e encaminhar Documentos no PROGER				
INDICADOR	Documentos conferidos	DESEMPENHO	-	ACOMPANHAMENTO	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o movimento de documentos conferidos e encaminhados				
FÓRMULA	Total de documentos conferidos no mês				
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor		
META	Não aplicável	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de documentos conferidos		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

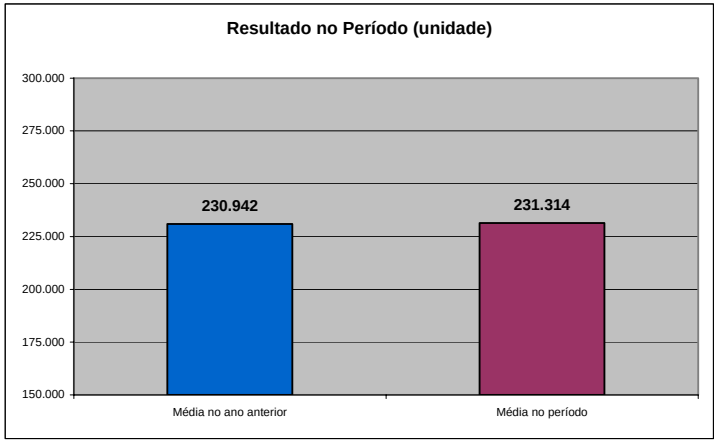
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
242.622	192.679	253.445	205.639	266.177	229.696	263.483	276.137	212.859	264.658	204.628	159.283	230.942

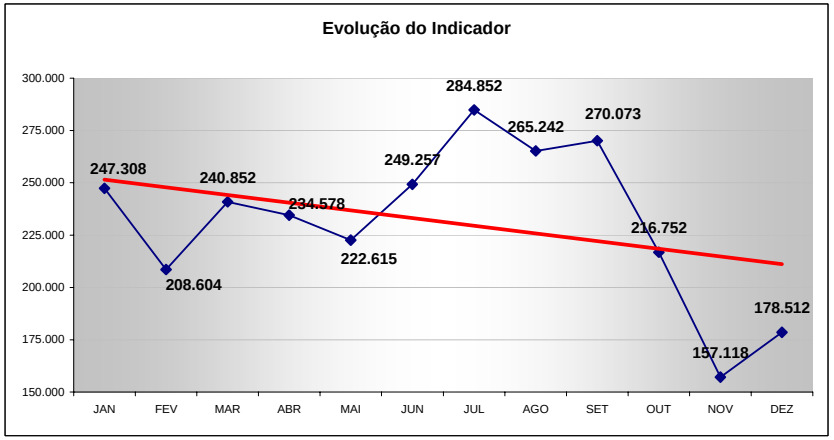
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
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

RESULTADO NO PERÍODO

Média no ano anterior	230.942
Média no período	231.314
Meta	Não aplicável





ANÁLISE DE DADOS:	O movimento registrado mensalmente no PROGER é um reflexo da quantidade de dias úteis no mês, que em dezembro é menor devido ao recesso forense.
AÇÕES GERENCIAIS:	Os funcionários são treinados em serviços de recebimento e conferência de documentos, podendo ser deslocados de forma a atender o serviço que mais necessitar, sendo prioritário o atendimento no balcão.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Reduzir o prazo de entrega do expediente do PROGER ao Serviço de Mensageria (SEMSG) da Diretoria Geral de Logística (DGLOG)				
INDICADOR	Horário médio em que os expedientes ficam prontos para a entrega no Serviço de Mensageria	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Registrar o horário médio em que os expedientes protocolizados para a 1ª Instância ficam prontos para a entrega no Serviço de Mensageria				
FÓRMULA	(Soma do horário em que os expedientes ficam prontos para a entrega/ total de dias úteis no mês)				
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	**SENTIDO DE MELHORIA**	(mM) menor é melhor		
META	15:20	**UNIDADE DE MEDIDA**	Horário médio em que os expedientes ficam prontos para a entrega no Serviço de Mensageria		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

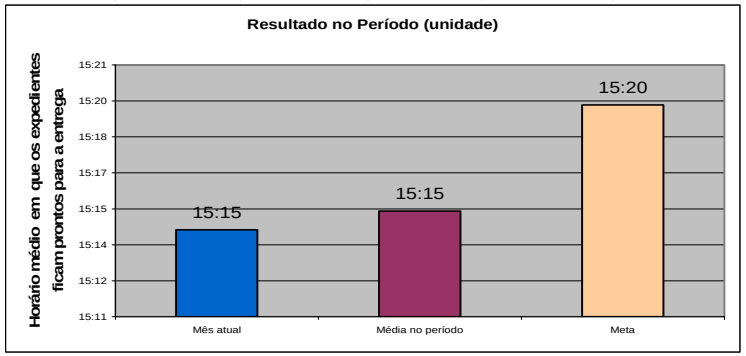
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
							16:28	14:12	15:27	16:37	16:03	15:45

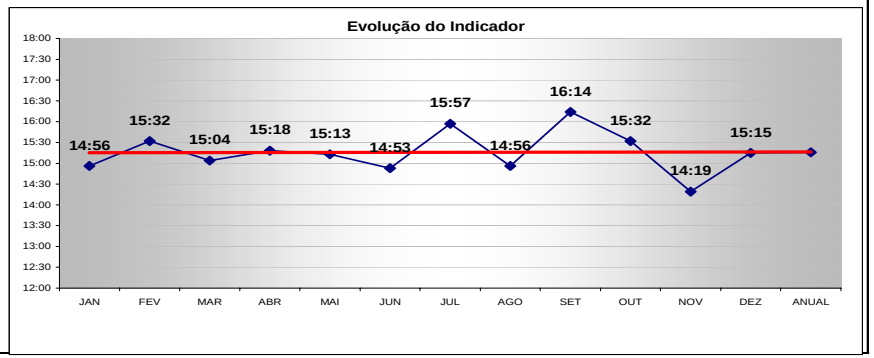
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
14:56	15:32	15:04	15:18	15:13	14:53	15:57	14:56	16:14	15:32	14:19	15:15	15:15

RESULTADO NO PERÍODO

Mês atual	**15:15**
Média no período	**15:15**
Meta	**15:20**





ANÁLISE DE DADOS:	A meta foi alcançada com a conclusão da conferência de todos os documentos antes das 15 horas e 20 minutos.
AÇÕES GERENCIAIS:	Continuará sendo realizado o rodízio na execução dos processos de trabalho a fim de que os funcionários tenham um rendimento cada vez melhor no serviço de conferência.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS - PROGER

PROCESSO DE TRABALHO	Receber e protocolizar documentos				
INDICADOR	Documentos protocolizados corretamente	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	-
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a quantidade de documentos protocolizados corretamente				
FÓRMULA	(total de documentos protocolizados - documentos estornados)				
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) maior é melhor		
META	N/A	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de documentos protocolizados corretamente		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007

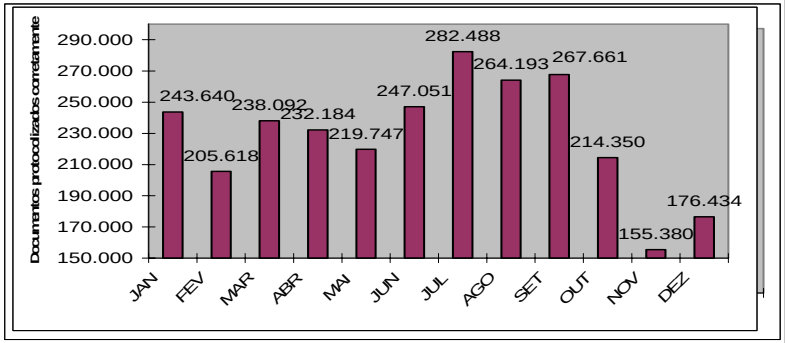
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
									263.077	203.414	157.577
									1581	1214	1227
									0,60%	0,59%	0,77%

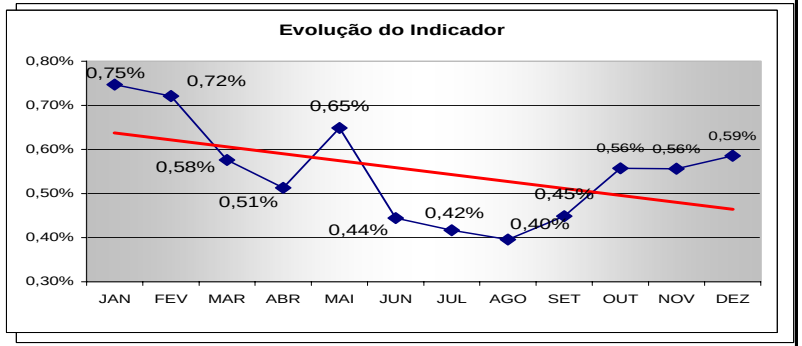
2008

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
243.640	205.618	238.092	232.184	219.747	247.051	282.488	264.193	267.661	214.350	155.380	176.434
1834	1493	1380	1197	1434	1103	1182	1049	1206	1201	869	1039
0,75%	0,72%	0,58%	0,51%	0,65%	0,44%	0,42%	0,40%	0,45%	0,56%	0,56%	0,59%

RESULTADO NO PERÍODO

Mês atual (documentos protocolizados corretamente)	**176.434**
Mês atual (Total de documentos estornados)	**1.039**
Meta	**N/A**





ANÁLISE DE DADOS:	Houve um acréscimo no número de estornos que, apesar de ser bem menos do que um por cento, representa um valor significativo, pois gera retrabalho, desviando o funcionário da sua função principal, além de atrasar a entrega de documentos em prejuízo do usuário.
AÇÕES GERENCIAIS:	Continuação do trabalho de levantamento dos tipos de estornos e dos respectivos funcionários para uma atuação pontual, visando diminuir o número de estornos.

Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:

3.2.4 Serviço de Administração do Plantão Judiciário

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/Plantão Judiciário

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Administrar e Apoiar o Plantão Judiciário		
INDICADOR	Documentos recebidos no Plantão Judiciário	DESEMPENHO	ACOMPANHAMENTO X
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	SENTIDO DE MELHORIA	nM
META	Não aplicável	UNIDADE DE MEDIDA	Número de Documentos
PERIODICIDADE	Mensal		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2006

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
752	668	609	781	638	680	645	609	600	600	647	900	677

2007

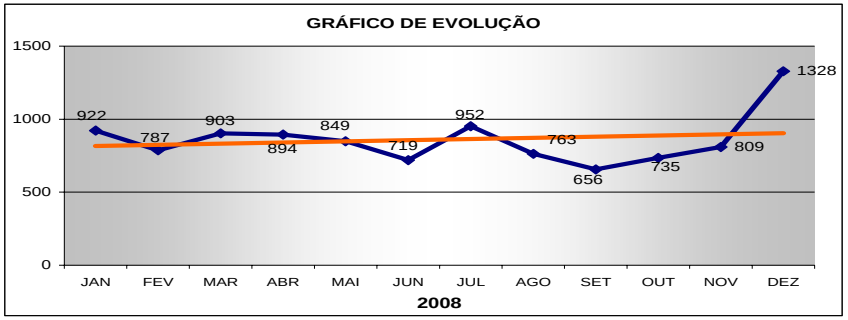
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
654	652	672	668	758	826	848	721	636	675	783	1266	763

2008

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

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA ANUAL	870
RESULTADO NO PERÍODO	1328
META	Não aplicável



ANÁLISE DE DADOS:	O volume de expedientes recebidos no mês de Dezembro é maior, devido ao recesso forense. Se ccomparado ao mesmo período de 2007, percebe-se que também houve aumento. Comparando aos anos anteriores, a média mensal de expedientes recebidos aumentou de 677 em 2006 , para 763 em 2007 e 817 em 2008.
AÇÕES GERENCIAIS:	A lotação de mais quatro Oficiais de Justiça no Plantão Judiciário, agilizou o cumprimento dos mandados e alvarás. O indicador continuará sendo monitorado, para que as providências necessárias ao aumento de volume dos expedientes recebidos sejam tomadas.

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto de S. Araújo	Responsável (aprovação e divulgação): Andréa da S. Jahel Pimentel	

3.3 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

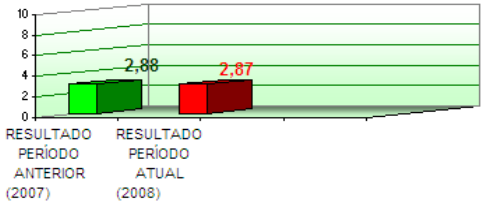
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEARQ

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	**Gerir Documentos e Informações**				
INDICADOR	**Tempo médio de desarquivamento (Arquivo Central)**	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o tempo gasto pelo DEGAE no desarquivamento dos processos administrativos solicitados pela CGJ				
FÓRMULA	(Total de dias / Total de processo desaquivados)				
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de controle de desarquivamento junto ao DEGEA	SENTIDO DE MELHORIA	mM		
META	N/A	UNIDADE DE MEDIDA	Dias		
PERIODICIDADE	Mensal				

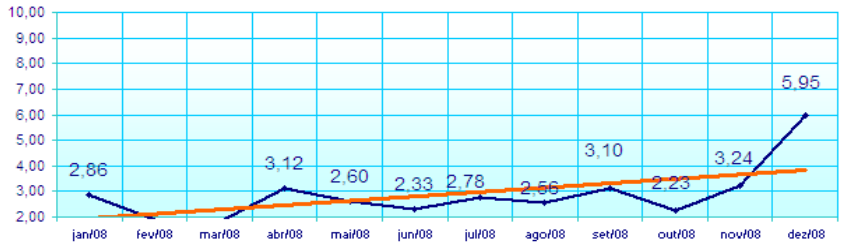
EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
	2007	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
		6,81	2,61	2,11	3,24	2,97	3,68	3,12	1,82	2,04	2,44	2,24	1,50	2,88
	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
		2,86	1,92	1,78	3,12	2,60	2,33	2,78	2,56	3,10	2,23	3,24	5,95	2,87

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	2,88
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	2,87

INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO



INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)



ANÁLISE DE DADOS:	O índice não depende de influência direta deste Serviço, porém verificou-se uma pequena oscilação mensal, que todavia comparado anualmete permanece praticamente inalterado.
AÇÕES GERENCIAIS:	A partir do ano de 2009, este Serviço susbstituirá o atual indicador de desempenho por outro que medirá o percentual de documentos arquivados, tendo em vista que aquela medição não possibilita nenhum tipo de ação gerencial que possa ser efetivada.

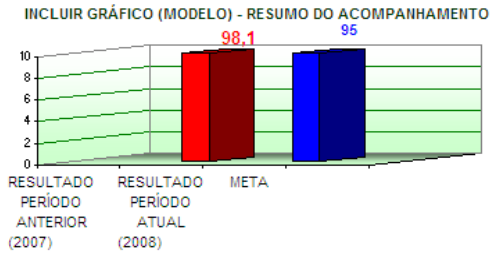
3.4 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

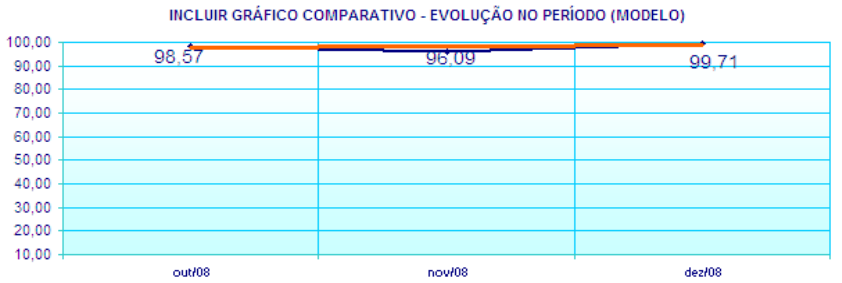
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIDIN-SEARQ

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	ENCAMINHAR CORRESPONDÊNCIAS													
INDICADOR	PERCENTUAL DE CORRESPONDÊNCIAS ENTREGUES							DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o percentual de correspondências entregues													
FÓRMULA	(quantidade de correspondências entregues / total de correspondências recebidas) x 100													
ORIGEM DOS DADOS	GUIAS DE REMESSA									SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	95%									UNIDADE DE MEDIDA	MÉDIA			
PERIODICIDADE	MENSAL													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
											98,57	96,09	99,71	98,1

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	98,1
META	95





ANÁLISE DE DADOS:	É necessário acompanhar a evolução do indicador por pelo menos mais um semestre a fim de realizar uma análise mais precisa, estabelecendo, então, uma meta mais abalizada, uma vez que a medição foi iniciada a partir de Out/2008. Entretanto, o resultado apresentado, está muito aquém do esperado.
AÇÕES GERENCIAIS:	Monitar os indicadores a fim de manter elevado o percentual de correspondências entregues.

3.5 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

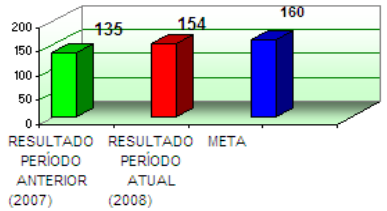
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SECER

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar Certidão de Registro Civil de Pessoas Naturais													
INDICADOR	Tempo médio decorrido em dias entre o recebimento do pedido e o envio documento requerido							DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar os resultados mensais para controlar o tempo utilizado													
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	160									UNIDADE DE MEDIDA	DIAS			
PERIODICIDADE	Mensal													

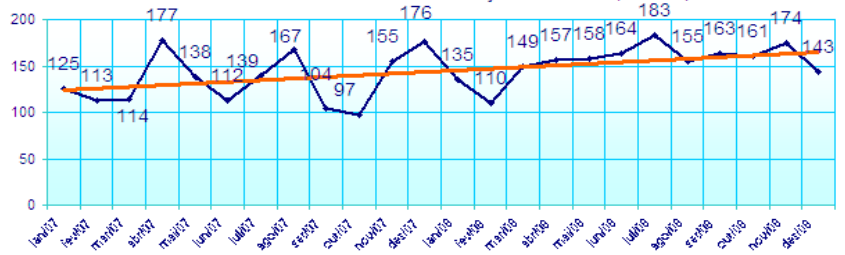
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
	2007	125	113	114	177	138	112	139	167	104	97	155	176	135
	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
		135	110	149	157	158	164	183	155	163	161	174	143	154

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	135
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	154
META	160

INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO



INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)



ANÁLISE DE DADOS:	Foi verificado no (2º) segundo semestre um aumento da média nos meses de julho e novembro, tendo em vista o tempo consumido por alguns cartórios deste e de outros Estados para responder o nosso ofício. Embora a demora por determinados cartórios, cabe salientar a celerida no atendimento deste Serviço desde o recebimento até o envio do solicitado, mantendo a estabilidade e não deixando ultrapassar a meta prevista.
AÇÕES GERENCIAIS:	Os servidores envolvidos no andamento processual entraram em contato telefônico com os cartórios que se encontravam com atraso nas respostas. Estas iniciativas são traçadas sempre que os pedidos chegam no prazo definido por este Serviço, no sentido de garantir a celeridade na resposta.

3.6 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

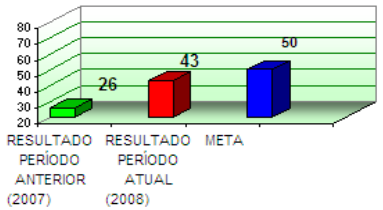
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SECER

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Buscar Certidão Criminal - Execução Fiscal - Falência - Inventário													
INDICADOR	Tempo médio decorrido em dias entre o recebimento do pedido e o envio documento requerido							DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar os resultados mensais para controlar o tempo utilizado													
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	50									UNIDADE DE MEDIDA	DIAS			
PERIODICIDADE	Mensal													

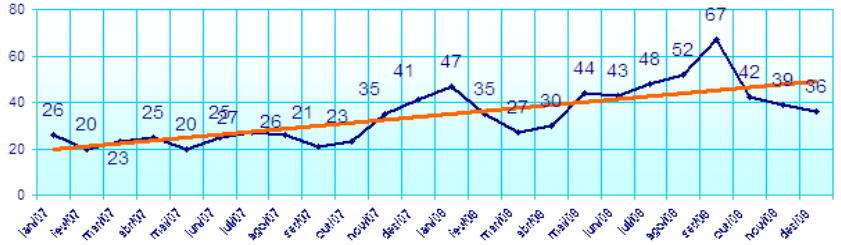
EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
	2007	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
		26	20	23	25	20	25	27	26	21	23	35	41	26
	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
		47	35	27	30	44	43	48	52	67	42	39	36	43

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	26
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	43
META	50

INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO



INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)



ANÁLISE DE DADOS:	Este indicador permite apurar o gerenciamento entre o recebimento do pedido e o tempo consumido para responder o solicitado. Cabe salientar que no mês de setembro o Serviço Criminal se encontrava com carência de funcionários, tendo em vista um funcionário se encontrar a disposição do TRE, porém não houve queda na celeridade processual durante todo o ano de 2008, mantendo a estabilidade necessária.
AÇÕES GERENCIAIS:	Para não comprometer o tempo consumido para enviar as respostas, sempre que são recebidas as Certidões, são verificados os dados inclusos, imediatamente pelos funcionários envolvidos com os pedidos, para dirimir erros de digitação por parte dos Cartórios, sendo solicitada a troca da certidão pela correta, quando necessário, ainda com o processo em andamento.

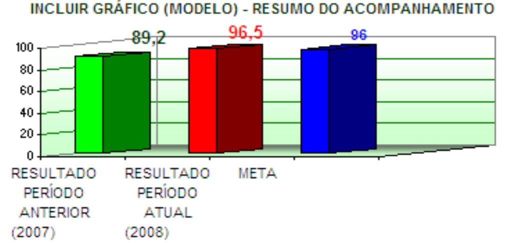
3.7 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

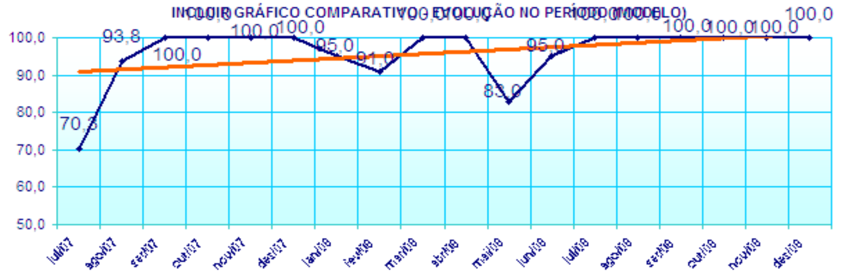
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEIAC

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	APOIO À INFORMAÇÂO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS												
INDICADOR	Indice de Solicitações de FAC consultadas							DESEMPENHO		X	ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Analisar o desempenho do Serviço na consulta às solicitações de FAC recebidas												
FÓRMULA	∑(Solicitações consultadas)/∑(solicitações recebidas) X 100												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT e contagem dos expedientes enviados diretamente ao IIFP, sem serem consultados									SENTIDO DE MELHORIA	MM		
META	Consultar no ano de 2008 ao menos 96% das solicitações de FAC recebidas									UNIDADE DE MEDIDA	%		
PERIODICIDADE	MENSAL												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2007	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
	100,00	87,00	79,00	85,00	96,00	67,00	70,30	93,80	100,0	100,0	100,0	100	89,2
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
	95	91,0	100,00	100,00	83,00	95,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,5

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	89,2
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	96,5
META	96





ANÁLISE DE DADOS:	A organização da Unidade está adequada para a consulta da totalidade dos pedidos recebidos. Apesar disto, problemas de funcionamento do Sistema Informatizado que é gerenciado pelo Detran-RJ, provocam as oscilações que atingiu o nível mais preocupante em maio de 2008 conforme demostram os dados apurados. Ainda assim, verifica-se que o aproveitamento é superior ao do período anterior e superou a meta estabelecida para o período de 2008.
AÇÕES GERENCIAIS:	Em relação a este indicador, o Serviço está organizado para suportar remessa até mesmo superior à média de ofícios que entram mensalmente. Ainda assim, durante a fase crítica de funcionamento do sistema, foi providenciada a solução do problema acionando a DGTEC deste Tribunal, bem como o Detran-RJ, com a obtenção do restabelecimento satisfatório da operação a partir da seguna metade do mês de junho de 2008.

3.8 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

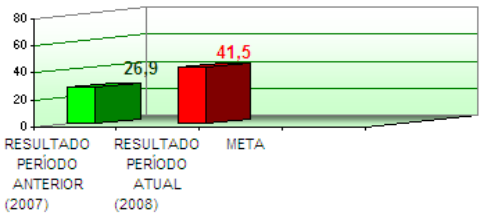
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEIAC

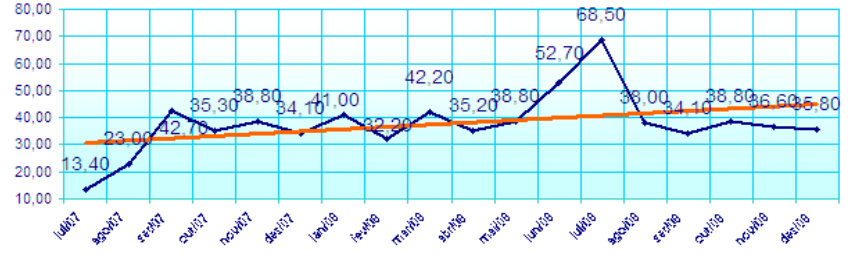
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	APOIO À INFORMAÇÂO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS													
INDICADOR	Indice de Emissões de FACs							DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	x			
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar o índice de aproveitamento na emissão de FACs em relação ao total de pedidos consultados													
FÓRMULA	[∑(FACs emitidas)/∑(solicitações consultadas)] X 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	%				
PERIODICIDADE	MENSAL													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
		26,30	27,50	15,80	25,20	26,20	15,20	13,40	23,00	42,7	35,3	38,8	34	26,9
	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
		41	32,2	42,20	35,20	38,80	52,70	68,50	38,00	34,10	38,80	36,60	35,80	41,5

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	26,9
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	41,5
META	

INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO



INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)



ANÁLISE DE DADOS:

Apesar do índice não depender de influência direta deste Serviço, verifica-se consistente evolução em relação ao ano de 2007. Os números sugerem uma evolução na digitalização dos prontuários criminais por parte da SSP-RJ. Pode-se apontar o convênio firmado entre o TJ/RJ e a SSP/RJ como parte deste resultado. Consideramos também, que as FACs do SEIAC não são as únicas que deixam de gerar requisições diretas ao Poder Executivo por serem emitidas no TJ/RJ. Somam-se a elas, as FACs emitidas pelas Unidades Organizacionais que igualmente dispõem de acesso ao Sistema *FAC online* e informam mensalmente a este serviço sobre as consultas ao sistema e seu índice de aproveitamento. Até o mês de julho deste ano foi informado a emissão 3190 FACs por Juízos do TJ, contra outras 3354 consultas informadas que não se converteram em FAC.

3.9 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

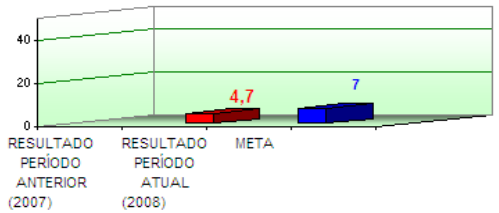
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEIAC

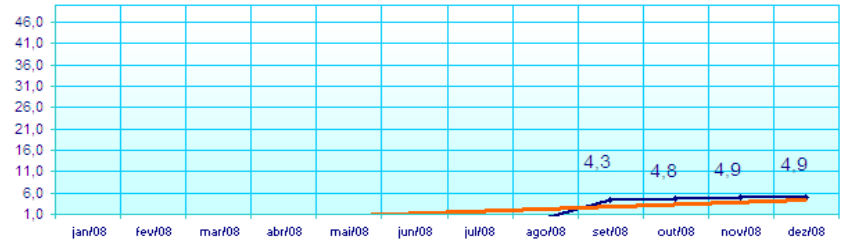
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		APOIO À INFORMAÇÂO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS - FACs												
INDICADOR		Tempo de Atendimento do SEIAC às solicitações de FAC							DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de Folhas de Antecedentes Criminais - FACs												
FÓRMULA		∑ 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		7 dias								UNIDADE DE MEDIDA	dias			
PERIODICIDADE		MENSAL												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
										4,30	4,80	4,90	4,90	4,7

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	4,7
META	7

INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO



INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)



ANÁLISE DE DADOS:	Este indicador começou a ser apurado somente no mês de setembro de 2008 e obtido através da apuração uma amostra de 83 solicitações, definida com fulcro na RAD PJERJ 010. Permite avaliar o tempo que usuário espera para receber a FAC quando a mesma é emitida no próprio SEAIC e, comparando com o tempo gasto pelo IIFP no atendimento, avaliar a importância da participação do Serviço no Apoio à Informação de Antecedentes Criminais, que originalmente compete ao Poder executivo, quanto à celeridade do atendimento. A meta estipulada foi superada e estima-se, atualmete, de acordo com os dados deste Indicador, o tempo para o atendimento quase dez vezes menor que o demandado pelo Instituto de Identificação Félix Pacheco
AÇÕES GERENCIAIS	Embora medido pela primeira vez em setembro de 2008, cabe citar as adaptações na divisão de tarefas e a capacitação dos funcionários para exercer diversas atividades na rotina de trabalho, iniciativas que aliadas às condições materiais de trabalho, garantiram até o momento a possibilidade de cumprir a meta estipulada, e atender aos pedidos de solcitação de FAC (quando a emissão no SEIAC é possível), num prazo médio inferior a 05 dias (tempo apurado até o momento de encaminhamento dos documentos ao Serviço de Malote) .

3.10 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

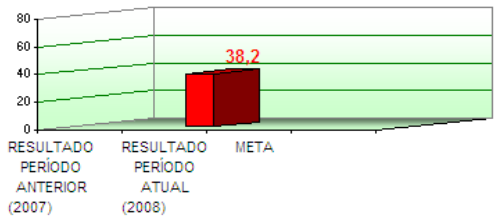
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIDIN/SEIAC

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	APOIO À INFORMAÇÂO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS - FACs				
INDICADOR	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	∑ 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	dias	
PERIODICIDADE	MENSAL				

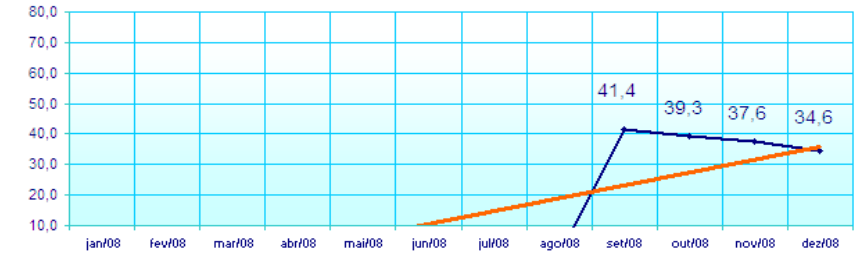
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	Result. no Per.
2007													
2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.
									41,40	39,30	37,60	34,60	38,2

RESULTADO NO PERÍODO	
RESULTADO PERÍODO ANTERIOR (2007)	
RESULTADO PERÍODO ATUAL (2008)	38,2
META	

INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO



INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)



ANÁLISE DE DADOS:

Este indicador começou a ser apurado no mês de setembro de 2008 e obtido através da apuração uma amostra de 90 solicitações, definida com fulcro na RAD PJERJ 010. Cabe apenas ressalva de que antes de serem remetidas ao IIFP, as solicitações que compõem a amostra passam antes pelo SEIAC, onde é verificada a possibilidade de emissão no próprio Serviço. Permite avaliar o tempo que o usuário espera para receber a FAC e, comparando com o tempo gasto pelo SEIAC no atendimento, avaliar a importância da participação do Serviço no Apoio à Informação de Antecedentes Criminais, que originalmente compete ao Poder executivo, quanto à celeridade do atendimento. Cabe destacar ainda que o tempo de atendimento do IIFP fofreu uma tendência de queda desde a primeira apuração, coincidentemente de acordo com a diminuição do número de solicitações de FAC processados pelo SEIAC, no mesmo período.

3.11 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGADM/DESOP/DIPRO
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	RECEBER, PROTOCOLIZAR, CADASTRAR, CONFERIR E DISPONIBILIZAR DOCUMENTOS PARA RETIRADA
INDICADOR	ÍNDICE DE ATENDIMENTO Á DEMANDA DE DOCUMENTOS
FINALIDADE DO INDICADOR	CONTROLE DOS DADOS DOS SERVIÇOS DE RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO E DE REGISTRO E AUTUAÇÃO
FÓRMULA	(Média de documentos cadastrados por mês - Média de documentos não cadastrados no mês) / Média de documentos cadastrados no mês) X 1
ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA PROT
SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	CADASTRAR 100% DOS DOCUMENTOS RECEBIDOS NO DIA
UNIDADE DE MEDIDA	DOCUMENTOS PREPARADOS
PERIODICIDADE	MENSAL

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

	jan-08	fev-08	mar-08	abr-08	mai-08	jun-08	jul-08	ago-08	set-08	out-08	nov-08	dez-08	ANUAL
2008	98,22	96,54	96,28	98,16	94,79	98,04	94,96	95,86	96,02	89,67	95,46	92,22	95,52
2009	jan-09	fev-09	mar-09	abr-09	mai-09	jun-09	jul-09	ago-09	set-09	out-09	nov-09	dez-09	ANUAL
													0,00

RESULTADO NO PERÍODO

MÊS ANO	92,22
MÉDIA ANUAL	95,52
META	100

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

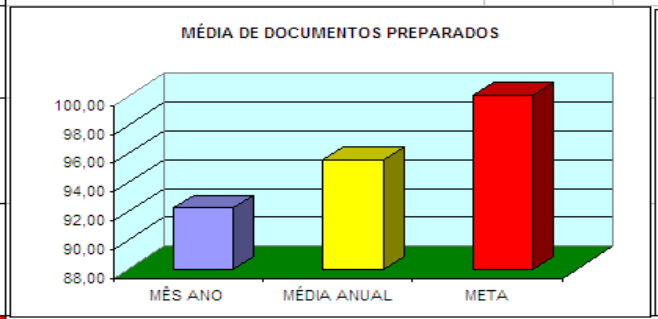
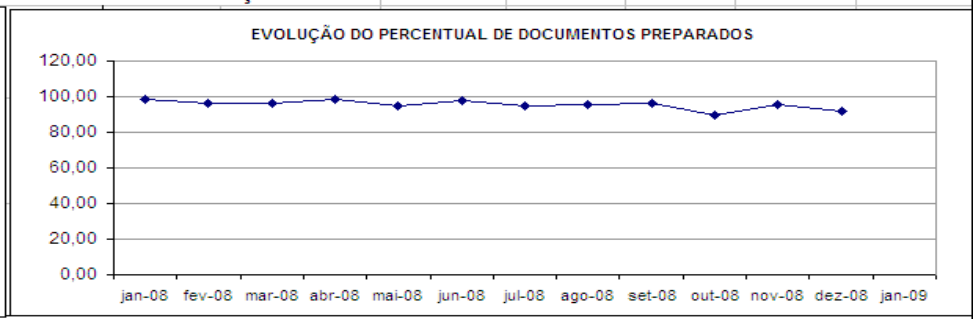


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS: Cabe destacar que mantivemos uma média acima de 90% dos documentos cadastrados/dia durante o ano, com uma queda em outubro de 2008 tendo em vista licença-médica de servidora, documentação de novos servidores protocolizadas, e as ocilações se deveram principalmente a falta de funcionários/férias/licença-médica.

AÇÕES GERENCIAIS: Foram deslocados servidores para os Serviços que no dia estavam com maior demanda de documentos, com essa medida suprimos a carência de funcionários em Serviços e dias aternados.

3.12 Indicadores e Análise de Dados do DESOP

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DGDAM/DESOP/DIPRO
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	RECEBER, PROTOCOLIZAR, CADASTRAR, CONFERIR E DISPONIBILIZAR DOCUMENTOS PARA RETIRADA
INDICADOR	ÍNDICE DE QUALIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS
FINALIDADE DO INDICADOR	CONTROLE DOS DADOS DOS SERVIÇOS DE RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO E DE REGISTRO E AUTUAÇÃO
FÓRMULA	(Média de documentos distribuidos ao destino correto por mês - Total de doc. Distrib.ao destino correto) / Total de doc. recebidos no mês) X 100
ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA PROT
SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	DISTRIBUIR 100% DOS DOCUMENTOS RECEBIDOS NO DIA
UNIDADE DE MEDIDA	DOCUMENTOS DISTRIBUIDOS
PERIODICIDADE	MENSAL

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

	jan-08	fev-08	mar-08	abr-08	mai-08	jun-08	jul-08	ago-08	set-08	out-08	nov-08	dez-08	ANUAL
2008	99,94	99,66	99,99	100,00	99,98	100,00	99,97	99,92	99,89	99,93	100,00	99,94	99,94
	jan-09	fev-09	mar-09	abr-09	mai-09	jun-09	jul-09	ago-09	set-09	out-09	nov-09	dez-09	ANUAL
2009													0,00

RESULTADO NO PERÍODO

MÊS ANO	99,94
MÉDIA ANUAL	99,935
META	100

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

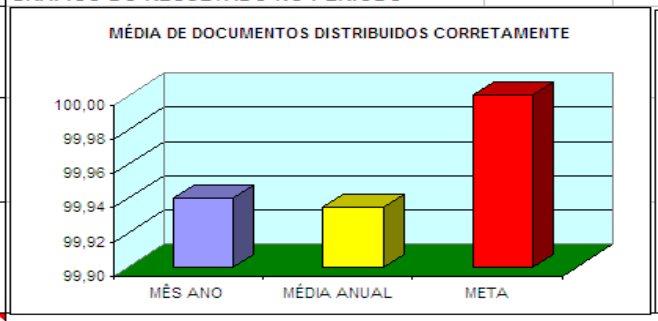
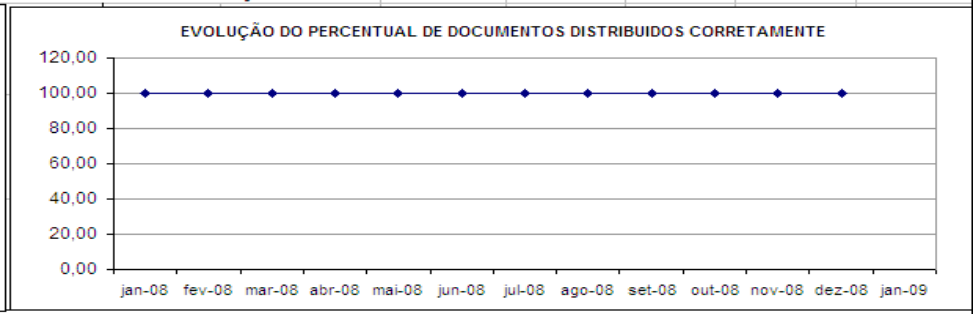


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS: Durante o ano de 2008 conseguimos manter uma índice acima dos 99%, atingindo em alguns meses a meta de 100% almejada.

AÇÕES GERENCIAIS:

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 GESTÃO DOS RECURSOS - DEDIS

4.1.1 Situação do Quadro de Pessoal

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

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
DIDIC	28	0	1	29
DINSP	20	0	0	20
PROGER	90	0	18	108
SEPJU	26	0	0	26
Total	164	0	19	183

Fonte:

- Capacitação

Os servidores dos Serviços e Divisões do DEDIS encontram-se aptos a desempenhar suas funções, descritas nas RAD existentes, todas regularmente implementadas.

Foram realizados os evidenciamentos de habilidades, onde foram constatadas as necessidades de aprimoramento. Em 2009 os servidores serão orientados a se inscrever na ESAJ, com a finalidade de suprir eventuais competências e aprimoramentos.

Os funcionários terceirizados, além da capacitação oriunda da contratação, desempenham suas funções com base em treinamentos ministrados no Departamento.

4.1.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

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

As alterações solicitadas nos sistemas estão sendo realizadas pela DGTEC, no momento da geração de uma nova versão.

- **Equipamentos**

Foram encaminhadas ao DEDIS as novas autenticadoras solicitadas.

4.1.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações do DEDIS foram recentemente reformadas, mas os guichês de atendimento do PROGER ainda necessitam de reformas para que o seu *layout* possa ser unificado.

- Materiais de Consumo

Não há pendências quanto aos materiais de consumo.

- Materiais Permanentes

Não há pendências quanto aos materiais permanentes.

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

4.1.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

As RAD do DEDIS encontram-se todas implementadas. Algumas foram revisadas em 2008 e outras serão revisadas em 2009 para que as alterações introduzidas pelo pré cadastramento e tabelas do CNJ sejam incluídas.

4.1.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não há custos a serem fiscalizados pelo DEDIS.

4.1.6 Atividades Complementares

Foi criado o Comitê Gestor das Tabelas Processuais Unificadas com a finalidade de estruturar e fazer cumprir o determinado pelo Conselho Nacional de Justiça, no que se refere a implantação das Tabelas de Classes, Assuntos e Movimentos Processuais na 1ª e 2ª instância.

Por determinação do Exmo. Corregedor Geral da Justiça foi desenvolvido, pela DGTEC, o Sistema de Pré-Cadastramento das Petições Iniciais, que se encontra em pleno funcionamento.

Está em estudo o recebimento, através do PROGER, de petições encaminhadas por meio eletrônico.

A Comissão de Rastreamento da Distribuição da 1ª instância, criada pelo Provimento nº 34/07 e Ato Executivo nº2072/07, com a finalidade de verificar a correta distribuição dos feitos, encontra-se em plena atividade.

4.1.7 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	11 de Abril de 2008	N/C : 03 OBS: 0
SUPERVISÃO	03/04/05 de Junho 2008	N/C : 0 OBS:06

Fonte:

4.2 GESTÃO DOS RECURSOS - DESOP

4.2.1 Situação do Quadro de Pessoal

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

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
Departamento de Suporte Operacional - DESOP	01		01	02
Divisão de Protocolo - DIPRO	08	0	01	09
Divisão de Documentação e Informação - DIDIN	22	1	11	34
Total	31	1	13	45

Fonte:

- Capacitação

Os servidores foram capacitados através dos cursos ministrados pela ESAJ.

Os funcionários terceirizados, além da capacitação oriunda da contratação, desempenham suas funções com base em realização de ações não-formais de capacitação, ou seja, ações que são desenvolvidas no próprio ambiente de trabalho, pelos próprios servidores.

4.2.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

O DESOP utiliza os Sitemas PROT e SISCOMA e aguarda a implemetação do novo Sistema E-PROT o qual deverá contemplar algumas alteração solicitadas**.**

- Equipamentos

Existe necessidade da susbstituição de alguns computadores e impressoras.

4.2.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações do DESOP foram recentemente transferidas para 7º andar e estão atendendo plenamente.

- Materiais de Consumo

Não há pendências quanto aos materiais de consumo.

- Materiais Permanentes

Não há pendências quanto aos materiais permanentes.

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

4.2.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

Todas as Rotinas Administrativas foram elaboradas no ano de 2008 e encontram-se em fase de verificação, implementação e publicação.

4.2.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não há custos a serem fiscalizados pelo DESOP.

4.2.6 Atividades Complementares

Não foram realizadas atividades complementares.

4.2.7 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA		
CERTIFICAÇÃO		
SUPERVISÃO		

Fonte:

OBS: O DESOP não passou por Auditorias de Gestão no período.

4.3 GESTÃO DOS RECURSOS - DEPES

4.3.1 Situação do Quadro de Pessoal

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

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
DEPES	68		1	69

Fonte:

- Capacitação

Cursos ESAJ – Os servidores do DEPES participaram do programa de desenvolvimento para fins de progressão funcional e promoção (educação continuada), conforme previsto no art. 8º da Lei nº 4620/2005, e Resolução nº 17/2006 do E. Conselho da Magistratura.

Palestras referentes ao SIGA – Diretores e Chefes de Serviço, além de alguns outros servidores do DEPES participaram de vários eventos organizados pela DGDIN e FGV , com vistas à implementação do SIGA, como por exemplo:

- Como elaborar o quadro de requisitos dos usuários,
- Como identificar e controlar produtos não-conformes;
- Como elaborar rotinas administrativas;
- Como medir a percepção do usuário;

4.3.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

O DEPES utiliza os sistemas PROT, SHF, SHS, GPES e aguarda a implementação do novo Sistema E-PROT o qual deverá contemplar algumas alterações solicitadas.

- Equipamentos

Existe necessidade de novos equipamentos, bem como a susbstituição de alguns computadores e impressoras.

4.3.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações do DEPES foram recentemente transferidas para 7º andar e estão atendendo plenamente.

- Materiais de Consumo

Não há pendências quanto aos materiais de consumo.

- Materiais Permanentes

Não há pendências quanto aos materiais permanentes.

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

4.3.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

Está em fase de elaboração de rotinas administrativas, no que recebeu o apoio da DGDIN, e quanto à gestão do seu arquivo corrente, da DEGEA.

4.3.4 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não há custos a serem fiscalizados pelo DEPES.

4.3.5 Atividades Complementares

Foram realizadas no período algumas atividades complementares às previstas nas atribuições, onde se destacam o apoio à realização do censo dos servidores da 1ª instância, bem como a participação na documentação dos processos de trabalho dos Núcleos Regionais, em colaboração à DGFAJ e DENUR respectivamente.

4.3.6 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA		
CERTIFICAÇÃO		
SUPERVISÃO		

Fonte:

OBS: O DEPES não passou por Auditorias de Gestão no período.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes na busca por uma gestão eficaz e eficiente, ressaltando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional deve se constituir em atividades permanentes. Para continuidade e consolidação dos ganhos obtidos, sugere-se:

- O sistema informatizado DCP será alterado, a partir de Janeiro/2009 para inclusão do novo modo de cadastrar as petições iniciais pelo DEDIS determinado pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, assim, torna-se necessário aperfeiçoamento constante no cadastramento dos feitos, com a finalidade de se obter uma estatística de distribuição que retrate a realidade;

- Capacitar a equipe do DEDIS para a utilização das novas Tabelas de Classes e Assuntos Processuais Unificadas, criadas pelo CNJ;

- Desenvolver o sistema de peticionamento eletrônico como forma de agilizar o recebimento das petições no PROGER;

- Rever a estrutura de trabalho do recesso forense no DEDIS, como forma de garantir melhor atendimento ao jurisdicionado;

- Aguardar a disponibilização do Sistema E-PROT, junto ao DESOP e DEPES pela DGTEC, para verificar se o mesmo atenderá às modificações já solicitadas por estes Departamentos;

- Desenvolver sistema informatizado para o eficaz monitoramento dos indicadores do DESOP e DEPES;

- Aperfeiçoar a equipe do DESOP, através de cursos da ESAJ, para a utilização de programas de informática, usados nos processos de trabalho, visando à melhoria contínua;

- Ampliar o número de servidores no DESOP, considerando a abrangência dos serviços executados e as novas atribuições que serão brevemente absorvidas pelo Departamento;

- Contínua atualização da documentação dos processos de trabalho do DESOP.

6 ANEXOS

6.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES
1. Administrar e apoiar o Plantão Judiciário.	ID-Total de documentos recebidos no mês
2. Receber e distribuir documentos.	ID-Total de documentos distribuídos no mês ID-Total de documentos distribuídos corretamente no mês
3. Conferir e encaminhar documentos na distribuição contínua.	ID-Total de documentos conferidos e encaminhados no mês ID-Tempo médio de entrega dos expedientes no Serviço de Mensageria
4. Receber e analisar documentos.	ID- total de documentos recebidos nos mês
5. Classificar e distribuir documentos.	ID-Total de cartas precatórias recebidas no mês ID-Total de cartas precatórias encaminhadas no mês ID-Indice de carta precatória distribuída na DINSP ID-Total de documentos recebidos no Serviço de Instrução Processual no mês ID-Total de documentos distribuídos no Serviço de Instrução Processual
6. Receber e protocolizar documentos.	ID-Total de documentos protocolizados ID-Total de documentos protocolizados corretamente ID-Total de documentos protocolizados recebidos via e-mail, fax e correios
7. Conferir e encaminhar documentos no PROGER.	ID-Total de documentos conferidos no mês ID-Tempo médio de entrega dos expedientes no Serviço de Mensageria
8. Receber, protocolizar, autuar e movimentar documentos administrativos.	ID- Índice de atendimento à demanda de documentos(expedientes e processos ID- Índice de qualidade da distribuição de documentos (expedientes e processos)
9. Encaminhar correspondências.	ID- Percentual de correspondências

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES
	encaminhadas
10. Apoiar informações de antecedentes criminais, do cadastro estadual de veículos e fornecer senhas(FAC,SEI e SIPEN)	ID- Índice de solicitações de FAC consultadas ID- Indice de emissões de FACs ID- Tempo de atendimento do SEIAC às solicitações de FAC ID – Tempo de atendimento do IIFP às solicitações de FAC
11. Buscar certidões	ID – Tempo médio em dias entre o recebimento do pedido e o envio do documento requerido ID – Tempo médio decorrido em dias entre o recebimento do pedido e o envio do documento requerido
12. Prover material de consumo	
13. Gerir documentos e informações(arquivar, desarquivar, disponibilizar informações e reproduzir cópias)	ID- Tempo médio de desarquivamento (Arquivo Central)
14. Gerenciar o cadastro de pessoal	
15. Gerenciar férias, freqüência e licenças de saúde	
16. Gerenciar o cadastro de celetistas e as prestações de contas referente a pessoal dos serviços extrajudiciais	
17. Gerenciar provimento originário	
18. Lotar, movimentar, designar e exonerar pessoas	
19. Conceder benefícios	
20. Conceder afastamentos	
21. Elaborar, emitir e controlar certidão de concorrência pública	