



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES

3º Trimestre de 2006

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPEs	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	3
2	AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	
	2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	3
	2.2 Objetivos Estratégicos	3
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	
	3.1 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados da DGPEs	9
	3.2 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados dos Departamentos da DGPEs	14
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

1 APRESENTAÇÃO

À Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) cabe a missão de implementar ações integradas visando ao desenvolvimento e à valorização pessoal e profissional dos titulares de cargos do Poder Judiciário, favorecendo o alcance dos objetivos institucionais.

Para cumpri-la, a DGPES conta com o desempenho de suas unidades organizacionais, responsáveis pelo atendimento às necessidades funcionais e de desenvolvimento profissional e biopsicossocial de servidores e colaboradores do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), bem como o atendimento aos magistrados, inativos e pensionistas de magistrados do PJRJ, de acordo com as melhores práticas de gestão de pessoas.

Este relatório refere-se aos resultados decorrentes dos processos de trabalho desenvolvidos pela DGPES e suas unidades organizacionais, durante o terceiro trimestre de 2006.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

A minuta do Documento Estratégico da DGPES contempla uma primeira reflexão sobre os direcionadores estratégicos, tendo como norteador o elenco de direcionadores do PJRJ. Os direcionadores serão informados no próximo RIGER, após a conclusão da fase de reavaliação.

2.2 Objetivos Estratégicos

Os objetivos estratégicos da DGPES estão alinhados com os objetivos estratégicos do PJRJ para o biênio 2005/2006, de acordo com o documento aprovado pela Comissão de Gestão Estratégica (COGES), com emissão em 29/03/05.

Para a consecução desses objetivos, cabe destacar as seguintes ações desenvolvidas durante o terceiro trimestre de 2006:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	U.O. DGPES	AÇÕES DESENVOLVIDAS	PERCENTUAL DE REALIZAÇÃO	SITUAÇÃO ATUAL/ PRÓXIMOS PASSOS
Elaborar o Documento Estratégico da DGPES	GBPES	Iniciada a elaboração da minuta do Documento Estratégico da DGPES	2%	Concluir a elaboração da minuta do Documento Estratégico da DGPES.
Definir Árvore de Indicadores de Desempenho da DGPES	GBPES	Elaboração da Árvore com o Processo Realizar Ações de Capacitação até o quarto nível – Anexo.	100%	Revisão sistemática de acordo com o desempenho dos processos de trabalho.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

Implementar nova sistemática de atendimento a magistrados e servidores	DEAPE	<p>Elaborado manual de procedimento da DIMAG.</p> <p>Implantada totalmente a nova sistemática de atuação da DIMAG.</p> <p>Implantada parcialmente a Central de Atendimento de Pessoal.</p>	80%	<p>Conclusão da elaboração do manual de procedimentos.</p> <p>Finalização da implantação da nova sistemática de atuação da DIMAG.</p> <p>Finalização da implantação da Central de Atendimento de Pessoal.</p>
Implementar a nova estrutura organizacional da Divisão de Pagamento de Pessoal	DEAPE	<p>Manual de procedimentos elaborado parcialmente.</p> <p>Nova sistemática de atuação implantada parcialmente.</p> <p>Elaborada nova sistemática de atendimento a consignatários.</p> <p>Monitoramento do desempenho.</p>	80%	<p>Conclusão da elaboração do manual de procedimentos.</p> <p>Automatização dos procedimentos, ainda manuais, de atendimento a consignatários.</p>
Implementar a estrutura organizacional do Departamento de Desenvolvimento de Pessoas	DEDEP	<p>Adaptação do Sistema JUI às necessidades do Programa de Estágio.</p> <p>Solicitação à DGTEC para atualização do sistema informatizado de Conciliadores.</p> <p>Elaboração da minuta da RAD-DGPES-001 (Gerenciar Estágio) e da proposta de Ato Normativo regulamentando a concessão de estágio no âmbito do Poder Judiciário.</p>	60%	<p>Sistema JUI sendo utilizado para cadastro dos estagiários, com alguns relatórios já em utilização.</p> <p>Rotina de frequência (via web) em fase de elaboração.</p> <p>Em desenvolvimento, sofrendo ajustes, sem previsão para entrar em produção.</p> <p>Em razão do novo convênio com o CIEE/RJ, a minuta da RAD-DGPES-001 deverá ser revisada.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

		<p>Conclusão da minuta da RAD-DGPES-007 (Gerenciar Juiz de Paz).</p> <p>Composição do Quadro de Pessoal do DEDEP, através do processo de seleção interna.</p>		<p>Na DGPES/GBPES para formatação.</p> <p>Espaço físico ampliado, aguardando mobiliário.</p> <p>Elaboração de novo processo de seleção interna.</p>
<p>Implementar o Sistema Normativo da DGPES – RAD prioritárias</p>	<p>GBPES</p>	<p>Publicação dos FRM-DGPES-043-02, 043-03, 045-01, 045-02, 046-03, 046-04, 047-01, 048-03, 048-04, 048-05, 048-06, 048-07, 048-08, 048-09, 049-02 e 049-03.</p> <p>Revisão 01 das RAD-DGPES-019, 042, 043, 044, 045, 046, 047, 048, 049 e 050.</p> <p>Revisão 01 dos FRM-DGPES-031-05, 043-01, 044-01, 044-02, 044-03, 046-01, 046-02, 048-01, 048-02 e 050-01.</p> <p>Revisão 02 do FRM-DGPES-040-02.</p> <p>Elaboração das minutas das RAD, de acordo com nível de prioridade.</p>	<p>100%</p>	<p>Acompanhamento sistemático dos processos de trabalho de elaboração e revisão das RAD-DGPES.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

<p>Implementar as matrizes de competências das unidades em processo de certificação</p>	<p>DEDEP</p>	<p>Evidenciamento de habilidades e emissão dos planos de ação para os servidores das unidades organizacionais das seguintes U.O.: 5ª, 6ª, 14ª, 25ª Varas Cíveis da Capital, 1ª Vara Cível de Campo Grande e 1ª Vara Cível de Niterói.</p> <p>Realização do Encontro para Capacitação e Sensibilização dos Servidores da 1ª Vice-Presidência e capacitação dos gestores para a implementação do processo GPC.</p> <p>Emissão dos formulários para evidenciamento de habilidades dos serventuários e gestores da 1ª Vice-Presidência.</p>	<p>95%</p>	<p>Assessorar a 1ª Vice-Presidência no evidenciamento de habilidades e emitir planos de ação para capacitação e desenvolvimento dos servidores e gestores.</p> <p>Aguardar definição do novo modelo de Matriz de Competências apresentado à DGPES e, em caso de aprovação, realizar o evidenciamento de habilidades para os servidores das unidades com data de implementação anterior a novembro.</p>
--	--------------	---	------------	--



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

Preparar a Escola de Administração Judiciária para a certificação	ESAJ	<p>Implementar os processos descritos nas RAD.</p> <p>Finalizar a implementação dos processos já definidos em RAD.</p> <p>Completar o 2º e o 3º ciclos de capacitação.</p> <p>Divulgar a Política da Qualidade da ESAJ</p> <p>Implementar a medição dos indicadores estratégicos.</p> <p>Finalizar a implementação da medição dos indicadores operacionais.</p>	100%	Auditoria de Certificação
Implementar Sistema de Pagamento de Pessoal	DEAPE	<p>Acompanhamento do desempenho do sistema.</p>	100%	Concluído.
Implementar a Matriz de Competências	DEDEP	<p>Minuta da RAD-DGPES-041 elaborada e encaminhada à DGPES para análise.</p> <p>Realização de reuniões de análise crítica para revisão da RAD-DGPES-040.</p> <p>Testada a metodologia de mapeamento de indicadores de competências profissionais comportamentais para viabilizar a ampliação do modelo de GPC atualmente implantado.</p> <p>Encaminhado à DGPES o documento que dispõe sobre diretrizes para a elaboração das Matrizes de Competências do PJERJ.</p> <p>Encaminhadas as Matrizes de Competências revisadas para validação pela DGPES.</p>	90%	<p>Revisar a RAD-DGPES-040, formulários e manuais vinculados.</p> <p>Estabelecer etapas e cronograma para a implementação do modelo ampliado de Gestão de Pessoas por Competências no DEDEP.</p> <p>Acompanhar o desenvolvimento do sistema GCOMP (DGTEC). Utilizar base de testes. Aguardar entrega pela DGTEC do evidenciamento de habilidades via web e promover testes.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

		Reuniões para acompanhamento do desenvolvimento do sistema GCOMP (DGTEC). Nova versão instalada nas máquinas para testes pela equipe do DEDEP/DISEN.		
Mapear as competências do PJERJ	DEDEP	Avaliação pela equipe DEDEP/DISEN, com subsequente listagem de pontos para discussão, da Minuta do Projeto entregue pela FGV.	90% no que se refere às atividades de apoio da FGV	<p>O Relatório final do projeto elaborado pela FGV encontra-se na fase de revisão gramatical e impressão para encaminhamento ao PJERJ.</p> <p>O DEDEP está aguardando a definição da equipe FGV.</p>
Desenvolver o Banco de Talentos do PJERJ	DEDEP	<p>Entrega da 1ª proposta pela FGV. Avaliação feita pela equipe DEDEP/DISEN em reunião com a equipe FGV. Realizadas alterações na proposta inicial.</p> <p>Estudo de casos iniciado, mas não concluído, em razão da saída do consultor responsável da equipe FGV.</p> <p>Apresentação da 2ª proposta pelo novo consultor designado pela equipe FGV.</p>	90% no que se refere às atividades de apoio da FGV	<p>O Relatório final do projeto elaborado pela FGV encontra-se na fase de revisão gramatical e impressão para encaminhamento ao PJERJ.</p> <p>O DEDEP está aguardando a definição da equipe FGV.</p>
Implementar o Plano de Desenvolvimento Profissional	DEDEP	Apoio sendo realizado pela FGV.	70% no que se refere às atividades de apoio da FGV	O Relatório final do projeto elaborado pela FGV encontra-se na fase de revisão gramatical e impressão para encaminhamento ao PJERJ.
Desenvolver processo de avaliação de potencial e desempenho	DEDEP	<p>Acompanhamento e observação do projeto-piloto realizado pela FGV no DEAPE.</p> <p>Reunião com a FGV para</p>	40%	O Relatório final do projeto elaborado pela FGV encontra-se na fase de revisão gramatical e impressão para encaminhamento

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

		exposição das observações e contribuições do DEDEP/DISEN a respeito do projeto piloto implementado no DEAPE e entrega do relatório elaborado.		ao PJERJ. Finalizar o projeto de Avaliação Especial.
Construir, por meio de sistema informatizado, mecanismo de movimentação de pessoas	DEDEP	Elaboração de formulários para requisição de mudança de lotação pelo servidor, requisição de servidor pelos gestores e permuta.	50% em relação as atividades do DEDEP	Definir a padronização dos formulários. O Estudo apresentado pela FGV encontra-se em análise pela Administração Superior do PJERJ.

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores de desempenho e análise de dados da DGPES

Os indicadores de desempenho foram definidos, tendo como norteador o elenco de indicadores contidos na Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores de Desempenho do PJERJ, da seguinte forma:

MACROPROCESSOS DE TRABALHO	INDICADORES DE DESEMPENHO	PERIODICIDADE
P.9 – Prover Pessoas	ID.9.1 - Despesas com pessoal (orçamento) sobre a riqueza do Estado (PIB/RJ). ID.9.2 – Despesas de pessoal no Sistema Judicial. ID.9.3 – Servidores do Judiciário por 100.000 habitantes. ID.9.4 – Grau de percepção de excelência do participante em ações de capacitação determinadas. ID.9.5 – Taxa de implementação de processo GPC no PJERJ. ID.9.6 – Volume de atendimentos de Saúde.	ANUAL

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

3.1.1 Indicador de despesas com pessoal (orçamento) sobre a riqueza do Estado (PIB/RJ) – ID.9.1

Fórmula	ID.9.1 = (PJ_(Pessoal) / PIB/RJ)
Legenda: PJ _(Pessoal) = Despesa com pessoal do Poder Judiciário Estadual PIB/RJ = Produto Interno Bruto do Estado do Rio de Janeiro	

O indicador ID.9.1 objetiva acompanhar o percentual das despesas específicas com pessoal do PJERJ em relação à evolução do PIB/RJ. Refere-se, exclusivamente, às despesas com pessoal ativo do PJERJ, tendo em vista que o inativo é pago pelo Rio Previdência.

ANÁLISE CRÍTICA:

No período de 2002 a 2005, os seguintes resultados foram apresentados: 2002 (0,41%), 2003 (0,44%) e 2004 (0,42%) e 2005 (0,42%).

O indicador manteve-se praticamente linear nos últimos quatro anos, tendo em vista que o crescimento das despesas de pessoal vem acompanhando a evolução do PIB/RJ.

No ano de 2006, a medição parcial do indicador encontra-se em 0,31% em nove meses, usando como parâmetro o último resultado do PIB/RJ (2005). É importante ressaltar que o denominador da fórmula do indicador é alimentado pelo resultado do PIB/RJ (2006), que ainda não está disponível.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o desempenho parcial do indicador até o final do exercício e aguardar a divulgação do PIB/RJ (2006), a fim de proceder à análise dos dados.

3.1.2 Indicador de despesas de pessoal no Sistema Judicial – ID.9.2

Fórmula	I.9.2 = (P_{RH} / SJ)
Legenda: P _{RH} = Despesa com pessoal do Poder Judiciário Estadual SJ = Despesa do Sistema Judicial no Estado do Rio de Janeiro	

O indicador ID.9.2 refere-se, exclusivamente, às despesas com pessoal ativo do PJERJ, tendo em vista que o inativo é pago pelo Rio Previdência.

O referido indicador objetiva acompanhar o percentual das despesas com pessoal do PJERJ em relação à despesa do sistema judicial estadual.

ANÁLISE CRÍTICA:

No período de 2002 a 2005, os seguintes resultados foram apresentados: 2002 (83,59%), 2003 (73,88%) e 2004 (74,54%) e 2005 (77,26%).

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

Embora tenha havido, entre 2002 e 2005, crescimento de 50,33% das despesas de pessoal no PJERJ, o indicador demonstra resultado inferior ao obtido em 2002, em razão do crescimento mais acentuado da dotação orçamentária no mesmo período. Entretanto o valor obtido em 2005 está bem próximo à média do período (77,31%), demonstrando-se estabilização do indicador.

No ano de 2006, a medição parcial do indicador encontra-se em 45,69% em nove meses, com base no orçamento previsto para o PJERJ em 2006. É importante ressaltar que o exercício financeiro ainda está em andamento.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o desempenho parcial do indicador até o final do exercício e proceder à análise dos dados.

3.1.3 Indicador de servidores do Judiciário por 100.000 habitantes – ID.9.3

Fórmula	ID.9.3 = (P_{AUX} / h₂)
Legenda: P_{AUX} = Total de servidores efetivos do Poder Judiciário Estadual h₂ = Número de habitantes no estado, dividido por 100.000	

O indicador ID.9.3 objetiva acompanhar o percentual de servidores efetivos do PJERJ em relação ao número de habitantes no estado, dividido por 100.000.

ANÁLISE CRÍTICA:

No período de 2001 a 2005, os seguintes resultados foram apresentados: 2001 (83,93), 2002 (90,26), 2003 (91,52), 2004 (101,19) e 2005 (97,49).

O indicador manteve-se praticamente estável durante o período analisado, exceto no ano de 2004, quando atingiu seu maior índice. O valor foi obtido naquele ano devido à necessidade da instituição de, naquele momento, ampliar o seu quadro funcional, com o ingresso de novos servidores aprovados em concurso público. No ano de 2005 houve uma queda de 3,7% em relação ao ano anterior.

No ano de 2006, a medição parcial do indicador encontra-se em 95,23% em nove meses, com base na estimativa populacional do IBGE para o ano de 2006. É importante ressaltar que a diminuição do resultado do indicador se deve a implementação de novas práticas de gestão, com a finalidade de adequar o quadro existente às necessidades do PJERJ.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o desempenho parcial do indicador até o final do exercício.

Dar continuidade à implementação de novas práticas de gestão, com a finalidade de adequar o quantitativo existente às necessidades do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

3.1.4 Grau de percepção de excelência do participante em ações de capacitação determinadas – ID.9.4

Fórmula	ID.9.4
$\frac{\Sigma \text{ do percentual médio dos conceitos ÓTIMO apurados nos 4 trimestres}}{4}$	

O indicador ID.9.4 objetiva acompanhar a percepção de excelência dos participantes das ações de capacitação realizadas pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ).

Os dados são coletados com base no resultado apresentado pela avaliação de reação realizada ao final de cada ação de capacitação e desenvolvimento.

ANÁLISE CRÍTICA:

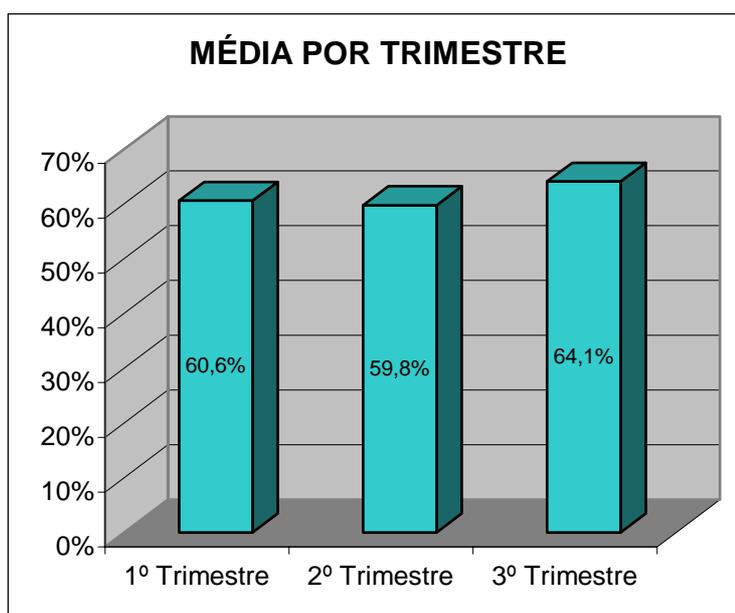
O indicador em tela, no nível estratégico, tem uma periodicidade anual. A ESAJ acompanha mensalmente a evolução do presente indicador, conforme dados disponibilizados no item 3.2.3 do RIGER. No primeiro trimestre o resultado foi de 60,6%, no segundo 59,8% e 64,1% no terceiro.

Média dos resultados obtidos por trimestre

RESULTADO	
1º Trimestre	60,6 %
2º Trimestre	59,8 %
3º Trimestre	64,1 %

FONTE: ESAJ

05/10/06



FONTE: ESAJ

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPEs	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

A tendência de elevação se confirmou, conforme previsto no RIGER do trimestre passado, tendo em vista as ações gerenciais tomadas para enfrentar os problemas de infra-estrutura.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o desempenho do indicador e realizar estudo com a finalidade de fixar uma meta anual.

3.1.5 Taxa de implementação do processo GPC no PJERJ – ID.9.5

Fórmula	ID.9.5 = (U_{CAD} / U_{PJ}) X 100
Legenda: U _{CAD} = N° de U.O. cadastradas no GPC U _{PJ} = N° U.O. do PJERJ	

O indicador ID.9.5 objetiva acompanhar a taxa de implementação do processo de Gestão de Pessoas por Competências nas unidades organizacionais do PJERJ.

ANÁLISE CRÍTICA:

Taxa de Implementação no PJERJ

Período: julho a setembro/2006	
Quantidade de unidades cadastradas no BD	32
N° U.O. do PJERJ	816
ID.9.5	3,9%

FONTE: DGPEs/DEDEP- DGJUR - DGTEC

05/10/06

Esse indicador está substituindo o Taxa de Desenvolvimento da U.O., que permanecerá como indicador no nível operacional. Desse modo, essa é a primeira emissão do indicador.

Para o cálculo do n° de unidades organizacionais do PJERJ foi considerada a soma das unidades de 1ª Instância, 2ª Instância e dos departamentos da Administração.

O resultado encontrado, de 3,9%, é a primeira referência em relação à implementação do processo GPC em relação ao total de U.O. do PJERJ.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o desempenho do indicador e realizar estudo com a finalidade de fixar uma meta anual.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPEs	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

3.1.6 Volume de atendimentos de Saúde – ID.9.6

Fórmula	ID.9.6 = $(AS_{AVG} - AS_{APS}) / AS_{APS} \times 100$
Legenda: AS _{AVG} = Total de atendimentos de Saúde no ano vigente AS _{APS} = Total de atendimentos de Saúde no ano passado	

O indicador ID.9.6 objetiva acompanhar evolução anual dos atendimentos de Saúde realizados pelo Departamento de Saúde (DESAU), de acordo com os atendimentos prestados aos servidores, terceirizados e ao público em geral (em caráter emergencial).

ANÁLISE CRÍTICA:

No ano de 2005, foi observado um aumento de 37,8% de atendimentos em relação ao ano de 2004.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o desempenho do indicador, a fim de traçar novas estratégias para a melhoria contínua dos atendimentos de Saúde.

3.2 Indicadores de desempenho e análise de dados dos Departamentos da DGPEs

Os indicadores de desempenho foram definidos com base nos processos de trabalho desenvolvidos pelas unidades organizacionais da DGPEs, da seguinte forma:

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE DESEMPENHO	PERIODICIDADE
P.9.5 – Gerenciar Ações de Recrutamento, Seleção e Lotação de Servidores.	ID.9.5 – 1 Índice de atendimento às solicitações do PJERJ.	Semestral
P.9.6 – Gerenciar o Desenvolvimento Profissional de Servidores.	ID.9.6 – 1 Grau de eficácia das ações de capacitação e desenvolvimento.	Semestral
P.9.7 – Realizar Ações de Capacitação.	ID.9.7 – 1 Grau de percepção de excelência do participante em ações de capacitação determinadas.	Mensal
P.9.8 – Avaliar Potencial e Desempenho.	Processo de trabalho integrante do objetivo estratégico Desenvolver Projeto de Gestão de Pessoas por Competências.	*****
P.9.9 – Implementar e Acompanhar o Processo de	ID.9.9 – 1 Taxa de implementação do processo GPC, nas U.O. em processo de multiplicação e certificação.	Trimestral

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPEs	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

Gestão por Competências – GPC.	ID.9.9 – 2 Taxa de Desenvolvimento da UO.	Anual
P.9.10 – Gerenciar Rotinas Assistenciais de Saúde.	ID.9.10 – 1 Evolução dos atendimentos assistenciais de Saúde, realizados por tipo de usuário.	Trimestral
P.9.11 – Gerenciar Ações de Saúde Ocupacional.	ID.9.11 – 1 Índice de participação de servidores na Campanha de Imunização contra Gripe. ID.9.11 – 2 Índice de participação de Servidores na Semana de Saúde.	Anual
P.9.12 – Gerenciar a Realização de Perícias Médicas de Servidores e Magistrados.	ID.9.12 – 1 Evolução dos atendimentos periciais realizados, por natureza.	Trimestral
P.9.13 – Gerenciar Direitos, Benefícios e Deveres Funcionais.	ID.9.13 – 1 Evolução dos atendimentos por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade.	Trimestral
P.9.14 – Gerenciar a Folha de Pagamento.	ID.9.14 – 1 Evolução dos atendimentos por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade.	Trimestral
P.9.15 – Gerenciar o Cadastro de Pessoas.	ID.9.15 – 1 Evolução dos atendimentos por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade.	Trimestral

3.2.1 Índice de atendimento às solicitações do PJERJ – ID.9.5-1

Fórmula	ID.9.5-1 = (Q_{SEL} / T_{SOL}) X 100
Legenda: Q _{SEL} = Quantidade de seleções efetuadas T _{SOL} = Total de solicitações	

O indicador ID.9.5-1 objetiva acompanhar o percentual de seleções efetuadas pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP) em relação ao número de solicitações do PJERJ.

Na apuração do total de solicitações foram computadas todas as espécies, tais como: requerimento de processo seletivo, pedido de servidor à Corregedoria Geral da Justiça, servidor colocado à disposição para nova lotação, etc...

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

ANÁLISE CRÍTICA:

Atendimento às solicitações do PJERJ – 1º Semestre

Período: janeiro a junho/2006	
Quantidade de seleções efetuadas	172
Total de solicitações	190
ID.9.5-1	90,5%

FONTE: DGPES/DEDEP *01/07/06*

No período de janeiro a junho, o indicador em tela demonstrou que o atendimento às solicitações do PJERJ se encontra em 90,5%. Cabe ressaltar que a aferição foi realizada com base no quantitativo de processos administrativos.

Atendimento às solicitações do PJERJ – 3º Trimestre

Período: julho a setembro/2006	
Quantidade de seleções efetuadas	53
Total de solicitações	60
ID.9.5-1	88,3%

FONTE: DGPES/DEDEP *05/10/06*

No período de julho a setembro, o indicador em tela demonstrou que o atendimento às solicitações do PJERJ se encontra em 88,3%. Esse resultado, em valores percentuais, está próximo do encontrado no primeiro semestre (90,5%). Após o quarto trimestre os dados estarão completos para comparação entre os dois semestres, tendo em vista a periodicidade do indicador.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o desempenho do indicador, a fim de aprimorar o processo de trabalho realizado.

3.2.2 Grau de eficácia das ações de capacitação e desenvolvimento – ID.9.6-1

Fórmula	$ID.9.6-1 = (N_{ADE} / N_{ADC}) \times 100$
Legenda: N_{ADE} = Nº de ações de capacitação e desenvolvimento consideradas eficazes N_{ADC} = Nº total de ações de capacitação e desenvolvimento concluídas	

O indicador ID.9.6-1 objetiva acompanhar o percentual de ações de capacitação e desenvolvimento consideradas eficazes em relação ao número total de ações de capacitação e desenvolvimento concluídas.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

ANÁLISE CRÍTICA:

Grau de Eficácia das Ações de Capacitação e Desenvolvimento

Período: abril a junho/2006	
Nº de ações de capacitação e desenvolvimento consideradas eficazes	172
Nº total de ações de capacitação e desenvolvimento concluídas	172
ID.9.6-1	100%

FONTE: DGPES/DEDEP

05/10/06

Em março de 2006, o DEDEP emitiu e enviou relatórios indicando as necessidades de desenvolvimento de habilidades dos servidores lotados nas unidades organizacionais do PJERJ, em processo de certificação e multiplicação do SIGA.

De acordo com os procedimentos descritos na RAD-DGPES-040, o DEDEP/DISEN recebeu as cópias dos planos de capacitação e desenvolvimento com as respectivas avaliações de eficácia das ações implementadas, de abril a junho de 2006. O indicador mostrou que todas as ações implementadas foram consideradas eficazes.

AÇÕES GERENCIAIS:

O conceito de eficácia adotado para o indicador em questão será revisto, em função de oportunidades de melhoria identificadas no acompanhamento do processo pela equipe DEDEP/DISEN.

3.2.3 Grau de percepção de excelência do participante em ações de capacitação determinadas – ID.9.7-1

Fórmula	ID.9.7-1
$\frac{\Sigma \text{ do percentual médio dos conceitos ÓTIMO apurados por turma / nº total de turmas computadas no mês.}}{1}$	

O indicador ID.9.7-1 objetiva acompanhar mensalmente a percepção de excelência dos participantes das ações de capacitação realizadas pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ), tendo como meta 61%.

O indicador visa a medir o desempenho relacionado exclusivamente às ações de capacitação realizadas nas instalações da ESAJ.

Os dados são coletados com base no resultado apresentado pela avaliação de reação realizada ao final de cada ação de capacitação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

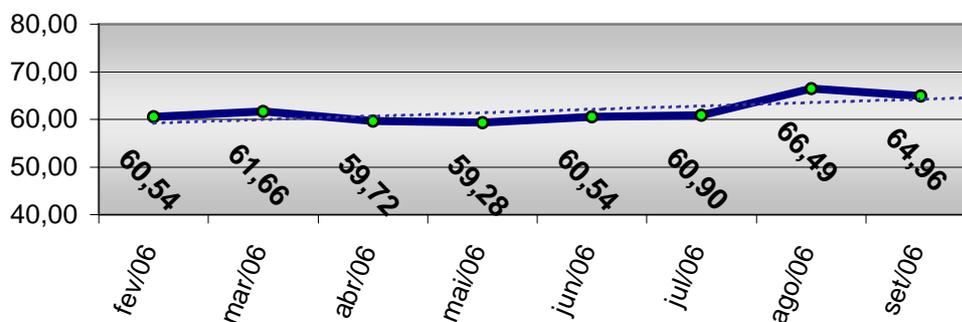
Data de Emissão:
10/10/2006

ANÁLISE CRÍTICA:

Confirmando-se a análise feita no relatório anterior, manteve-se, neste trimestre, a tendência de alta. Em julho, o resultado ficou apenas 0,1 % abaixo da meta de 61%. Em agosto o índice apurado superou o esperado em 5,5% e em setembro a superação foi de 4%.

A recuperação do índice em relação aos resultados alcançados no trimestre anterior e a superação da meta resultaram, sobretudo, como previsto, das ações gerenciais tomadas para enfrentar os problemas de infra-estrutura.

Percepção de Excelência – Gráfico de Tendência - ANO



FONTE: ESAJ

AÇÕES GERENCIAIS:

a) Organização e Infra-estrutura

Prosseguiram no trimestre as ações voltadas para a melhoria da infra-estrutura, tendo-se realizado:

- 1) isolamento acústico da sala 3;
- 2) pintura dos tetos das salas de trabalho;
- 3) substituição dos bancos e lixeiras dos corredores de acesso às salas de aula.

b) Objetivo e aplicabilidade

Visando a melhorar a percepção de excelência com relação ao grupo de quesitos "Objetivo e aplicabilidade", foram adotadas as seguintes ações gerenciais, descritas no documento Políticas e Objetivos Estratégicos da ESAJ:

- 1) orientação dos usuários para inscrição em cursos coerentes com a atividade realizada;

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

- 2) priorização do processo de atualização de ações de capacitação previsto na RAD-DGPES-045.

É importante ressaltar que a nova política de capacitação de funcionários, instituída pela Resolução 17/06 do Conselho da Magistratura, publicada em 14 de julho de 2006, estimula o servidor a participar de cursos coerentes com as atividades que executa no PJERJ. Com isso, espera-se um impacto positivo sobre o resultado deste grupo de quesitos.

Com relação à necessidade, indicada no relatório anterior, de obter dados relativos aos cursos e não somente às turmas, conseguiu-se, neste semestre, implementar os indicadores operacionais, que permitem analisar os desdobramentos dos objetivos estratégicos. Destaca-se neste sentido o indicador “Grau de satisfação do usuário por curso”, medido semestralmente, que fornece à direção dados, com base nas avaliações de reação, sobre a satisfação do usuário, agrupando resultados apurados em todas as turmas de um mesmo curso oferecidas no semestre.

b) Atuação do instrutor

Este foi o grupo de quesitos que, ao longo dos meses, apresentou o melhor resultado, influenciando a elevação do índice global. Por isso, a Administração Superior, visando a reforçar o resultado positivo e atendendo a recomendação da pré-auditoria, decidiu investir na comunicação com os instrutores e no esforço de integrá-los na implementação e melhoria do Sistema Integrado de Gestão da ESAJ (SIGA/ESAJ). A primeira ação neste sentido foi uma reunião com os instrutores realizada no dia 06 de outubro de 2006.

3.2.4 Taxa de implementação do processo GPC, nas U.O. em processo de multiplicação e certificação – ID.9.9-1

Fórmula	ID.9.9-1 = (U_{CAD} / U_{MC}) X 100
Legenda: U _{CAD} = Nº de U.O. cadastradas no GPC U _{MC} = Nº U.O. em processo de multiplicação e certificação	

O indicador ID.9.9-1 objetiva acompanhar a taxa de implementação do processo de Gestão de Pessoas por Competências, pelo DEDEP, em relação ao total de unidades incluídas no processo de multiplicação e certificação NBR ISO 9001:2000.

ANÁLISE CRÍTICA:

Taxa de Implementação – multiplicação e certificação

Período: julho a setembro/2006	
Quantidade de unidades cadastradas no BD	32
Total de unidades – multiplicação e certificação	23
ID.9.9-1	139%
FONTE: DGPES/DEDEP 05/10/06	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

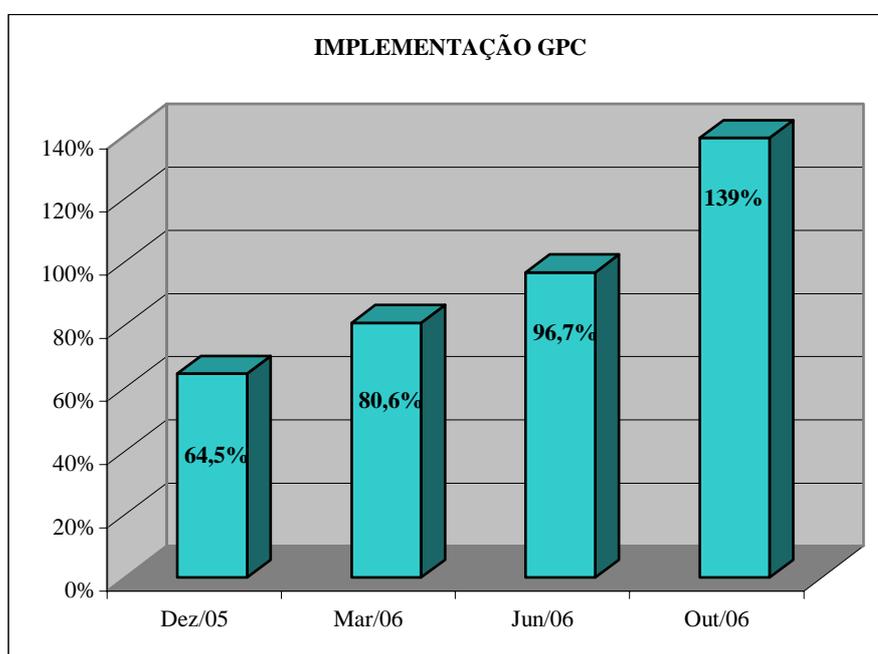
Data de Emissão:
10/10/2006

A superação da taxa de 100% de implementação do processo GPC deve-se a dois fatos:

1º) Inclusão das unidades que não estão no escopo de certificação e multiplicação, mas solicitaram a implementação do processo, como PROGER, DGDIN e 5ª Câmara Cível, somando-se um total de trinta e duas unidades com GPC implementado;

2º) A diminuição do número de unidades no escopo da certificação.

Implementação do processo GPC com foco em competências ID.9.9-1



FONTE: DGPES/DEDEP

AÇÕES GERENCIAIS:

De acordo com o cronograma estabelecido pelo DEDEP, no mês de junho iniciou-se a implementação do processo GPC na 1ª Vice-Presidência com a elaboração da matriz de competências. Em agosto a Unidade foi cadastrada no banco de dados e no mês de setembro foi realizada a capacitação da equipe e o envio dos formulários de evidenciamento de habilidades. Até o final do mês de outubro o processo na 1ª Vice-Presidência estará concluído.

O DEDEP está aguardando as diretrizes para o acompanhamento do processo nas unidades organizacionais que saíram do escopo da certificação ISO 9001:2000.

Tendo em vista o resultado apresentado (139%), analisar se o indicador deverá ser reavaliado.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPEs	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

3.2.5 Taxa de Desenvolvimento da Unidade Organizacional – ID.9.9-2

Fórmula	ID.9.9-2 = $(N_{HDE} / N_{HSD}) \times 100$
Legenda: N_{HDE} = Nº de habilidades desenvolvidas N_{HSD} = Nº de habilidades a serem desenvolvidas	

O indicador ID.9.9-2 permite o monitoramento e acompanhamento do desenvolvimento global das unidades.

ANÁLISE CRÍTICA:

Os dados referentes a cada unidade são coletados e tabulados pelo DEDEP/DISEN.

AÇÕES GERENCIAIS:

Como o indicador tem uma periodicidade anual, a taxa de desenvolvimento da U.O. será obtida quando ocorrer um novo evidenciamento de habilidades, planejado para o mês de dezembro.

3.2.6 Evolução dos atendimentos assistenciais de Saúde, realizados por tipo de usuário – ID.9.10-1

Fórmula	ID.9.10-1 = $(AA_{ATL} - AA_{ANT}) / AA_{ANT} \times 100$
Legenda: AA_{ATL} = Total de atendimentos assistenciais no trimestre atual AA_{ANT} = Total de atendimentos assistenciais no trimestre anterior	

Atendimentos assistenciais de Saúde

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS	
Total de Atendimentos no trimestre atual	13.722
Total de Atendimentos no trimestre anterior	12.346
ID.9.10-1	11,2%

FONTE: DGPEs/DESAU e DGTEC

05/10/06

O indicador ID.9.10-1 objetiva acompanhar evolução dos atendimentos assistenciais de Saúde, realizados pelo Departamento de Saúde (DESAU).

Os dados referentes ao indicador em tela são coletados e tabulados pelo DESAU, de acordo com os atendimentos prestados aos servidores, terceirizados e ao público em geral (em caráter emergencial).

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPEs	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

ANÁLISE CRÍTICA:

Observa-se a mesma proporcionalidade de trabalho dos profissionais de saúde do DESAU destinado a não servidores: acima de 40% (quarenta por cento) das atividades assistenciais médicas e de enfermagem.

AÇÕES GERENCIAIS:

Manter a coleta de dados para o próximo trimestre para emissão do indicador, de acordo com a nova metodologia, estudando principalmente as categorias de clientes que mais utilizam nossos serviços, a fim de provocar ações de saúde destinadas aos terceirizados pelas empresas a que são subordinados.

3.2.7 Índice de participação de servidores na Campanha de Imunização contra Gripe – ID.9.11-1

Fórmula	ID.9.11-1 = (Q_{PIG} / T_{SER}) X 100
Legenda: Q _{PIG} = Quantidade de servidores participantes da Campanha de Imunização contra Gripe T _{SER} = Total de servidores do PJERJ	

Índice de Participação de servidores

CAMPANHA DE IMUNIZAÇÃO CONTRA GRIPE	
Quantidade de servidores participantes	9.324
Total de servidores do PJERJ	15.600
ID.9.11-1	59,8%

FONTE: DGPEs/DESAU e DGTEC

05/10/06

O indicador ID.9.11-1 objetiva acompanhar o percentual de participações dos servidores na Campanha de Imunização contra Gripe.

ANÁLISE CRÍTICA:

Estamos iniciando a análise deste indicador a partir de 2006. A adesão de servidores à campanha observada foi de 59,8%, bastante satisfatória se considerarmos, principalmente, a realização da campanha em período sazonal posterior ao inicialmente previsto.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar o indicador, de periodicidade anual, promovendo esforços para conquistar, progressivamente, maiores índices de adesão.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

3.2.8 Índice de participação de Servidores na Semana de Saúde – ID.9.11-2

Fórmula	ID.9.11-2 = (Q_{PSS} / T_{SFC}) X 100
Legenda: Q _{PSS} = Quantidade de servidores participantes da Semana de Saúde T _{SER} = Total de servidores lotados no Fórum da Capital	

O indicador ID.9.11-2 objetiva acompanhar o percentual de participações dos servidores na Semana de Saúde.

ANÁLISE CRÍTICA:

Os dados pertinentes ao indicador em tela ainda não estão disponíveis.

AÇÕES GERENCIAIS:

Neste ano será apresentada a primeira medição de acordo com a nova metodologia.

No ano passado, o desempenho pertinente ao processo de trabalho P.9.11 – Gerenciar Ações de Saúde Ocupacional foi representado pelo indicador pertinente ao percentual de participações dos servidores em ações de prevenção e promoção de saúde. Nesse ano, o desempenho será representado pelo indicador I.9.11.1 (anterior) e pelo indicador em tela.

O DESAU coletará os dados referentes à quantidade de servidores participantes da Semana de Saúde e o Departamento de Administração de Pessoal (DEAPE) informará, com base nos dados cadastrais, o total de servidores lotados no Fórum da Capital. O DESAU será o responsável pela emissão do indicador.

3.2.9 Evolução dos atendimentos periciais realizados, por natureza – ID.9.12-1

Fórmula	ID.9.12-1 = (AP_{ATL} - AP_{ANT}) / AP_{ANT} X 100
Legenda: AP _{ATL} = Total de atendimentos periciais no trimestre atual AP _{ANT} = Total de atendimentos periciais no trimestre anterior	

Evolução dos atendimentos periciais

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS	
Total de Atendimentos no trimestre atual	2.000
Total de Atendimentos no trimestre anterior	1.882
ID.9.12-1	6,3%

FONTE: DGPES/DESAU e DGTEC

05/10/06



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPEs

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

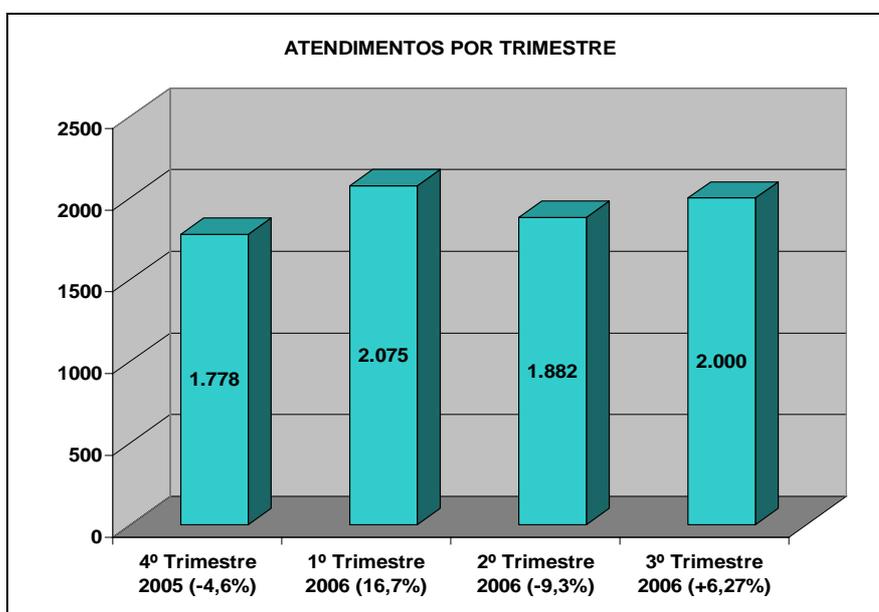
Data de Emissão:
10/10/2006

O indicador ID.9.12-1 objetiva acompanhar evolução dos atendimentos periciais realizados pelo Departamento de Saúde (DESAU).

ANÁLISE CRÍTICA:

O aumento observado de 6,3% em procedimentos periciais realizados está em consonância com as médias observadas nos trimestres anteriores. Configura-se a mesma situação de demasiada demanda pericial encaminhada ao DESAU que, a exemplo de análises anteriores, só virá a ser corrigida com a interiorização das atividades periciais.

Evolução dos atendimentos periciais por trimestre



FONTE: DGPEs/DESAU e DGTEC

AÇÕES GERENCIAIS:

Promover a interiorização das atividades periciais.

3.2.10 Evolução dos atendimentos, por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade – ID.9.13-1

Fórmula	$ID.9.13-1 = (AC_{ATL} - AC_{ANT}) / AC_{ANT} \times 100$
Legenda:	
AC _{ATL} = Total de atendimentos por canal no trimestre atual	
AC _{ANT} = Total de atendimentos por canal no trimestre anterior	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

Trata-se de indicador que objetiva acompanhar a evolução percentual dos atendimentos por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade, no processo de trabalho P.9.13 – Gerenciar Direitos, Benefícios e Deveres Funcionais.

Internamente, no âmbito do DEAPE, para fins gerenciais, esse indicador é desmembrado por canal e por finalidade do atendimento.

Como canal de comunicação foram considerados os contatos telefônicos, por e-mail, e pessoais. As finalidades de atendimento apuradas foram: frequência, afastamentos, benefícios, nomeação, exoneração, posse, folha de pagamento, averbação, aposentadoria, pensão etc.

ANÁLISE CRÍTICA:

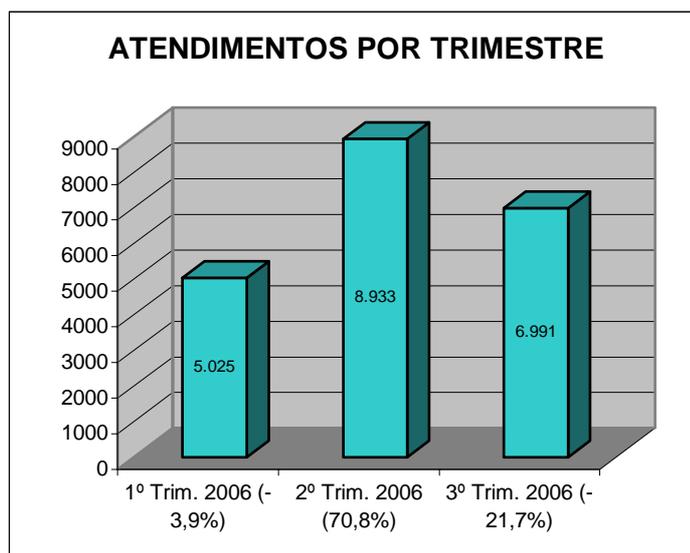
Evolução dos atendimentos – ID.9.13-1

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS	
Total de atendimentos no 2º trimestre 2006 (abril a junho)	8.933
Total de atendimentos no 3º trimestre 2006 (julho a setembro)	6.991
ID.9.13-1 - Gerenciar direitos, benefícios e deveres funcionais	-21,7%

FONTE: DGPES/DEAPE

04/10/06

Gráfico de evolução dos atendimentos por trimestre – ID.9.13-1



FONTE: DGPES/DEAPE

O indicador apresentou decréscimo de -21,7% em relação ao trimestre anterior, em função da diminuição das consultas sobre a sistemática de entrega de cartões Visa-Vale, que havia apresentado uma elevação atípica no trimestre passado e, principalmente, devido à implementação parcial da Central de Atendimento de Pessoal, que passou a filtrar o

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

atendimento pessoal a servidores ativos e inativos, antes realizado somente pela Divisão de Análise de Processos e Administração de Benefícios – DIAPA.

Analisando-se a evolução dos atendimentos nos últimos 12 meses, observa-se que o indicador vinha apresentando tendência linear, interrompida no segundo trimestre de 2006, com um aumento muito além do esperado, apresentando queda considerável no terceiro trimestre.

AÇÕES GERENCIAIS:

Os dados referentes ao indicador são coletados e tabulados, mensalmente, pelo DEAPE, de acordo com os atendimentos prestados aos servidores ativos e inativos do PJERJ e vêm fornecendo subsídios para a conclusão da implementação da Central de Atendimento de Pessoal, que vem ocorrendo desde agosto de 2006.

3.2.11 Evolução dos atendimentos, por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade – ID.9.14-1

Fórmula	ID.9.14-1 = $(AC_{ATL} - AC_{ANT}) / AC_{ANT} \times 100$
Legenda:	
AC _{ATL} = Total de atendimentos por canal no trimestre atual	
AC _{ANT} = Total de atendimentos por canal no trimestre anterior	

Trata-se de indicador que objetiva acompanhar a evolução percentual dos atendimentos por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade, no processo de trabalho P.9.14 – Gerenciar a Folha de Pagamento.

Internamente, no âmbito da DGPES, para fins gerenciais, esse indicador é desmembrado por canal e por finalidade do atendimento.

Como canal de comunicação foram considerados os contatos telefônicos, por e-mail, e pessoais. As finalidades de atendimento apuradas foram: frequência, afastamentos, benefícios, nomeação, exoneração, posse, folha de pagamento, averbação, aposentadoria, pensão etc.

ANÁLISE CRÍTICA:

Evolução dos atendimentos – ID.9.14-1

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS	
Total de atendimentos no 2º trimestre 2006 (abril a junho)	2.991
Total de atendimentos no 3º trimestre 2006 (julho a setembro)	2.562
ID.9.14-1 - Gerenciar a folha de pagamento	-14,3%

Fonte: DGPES/DEAPE

04/10/06



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

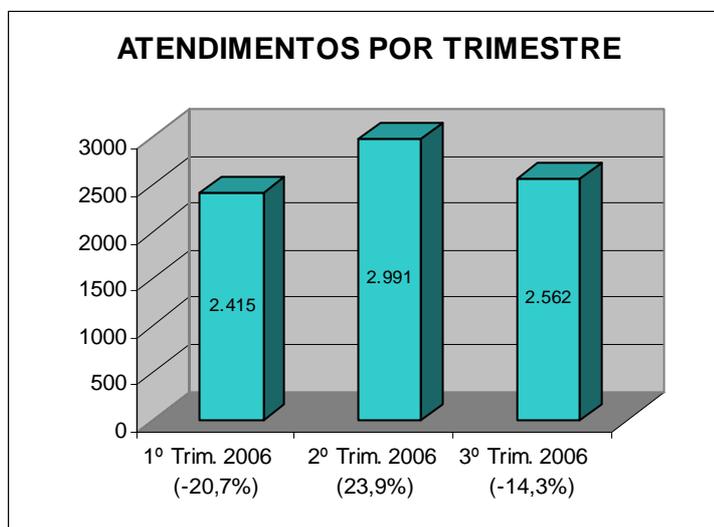
Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

Gráfico de evolução dos atendimentos por trimestre – ID.9.14-1



FONTE: DGPES/DEAPE

Houve um decréscimo de -14,3% em relação ao trimestre anterior, principalmente devido à implementação parcial da Central de Atendimento de Pessoal que passou a filtrar o atendimento pessoal a servidores ativos e inativos, antes realizado somente pela Divisão de Pagamento de Pessoal – DIPAG.

Analisando-se a evolução dos atendimentos nos últimos 12 meses, observa-se que o indicador vinha apresentando tendência linear, interrompida no segundo trimestre de 2006, apresentando queda no terceiro trimestre.

AÇÕES GERENCIAIS:

Os dados referentes ao indicador são coletados e tabulados, mensalmente, pelo Departamento de Administração de Pessoal (DEAPE), de acordo com os atendimentos prestados aos servidores ativos e inativos do PJERJ e vêm fornecendo subsídios para os estudos relativos à implementação da Central de Atendimento de Pessoal, que vem ocorrendo desde agosto de 2006.

3.2.12 Evolução dos atendimentos, por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade – ID.9.15-1

Fórmula	$ID.9.15-1 = (AC_{ATL} - AC_{ANT}) / AC_{ANT} \times 100$
Legenda:	
AC _{ATL} = Total de atendimentos por canal no trimestre atual	
AC _{ANT} = Total de atendimentos por canal no trimestre anterior	

Trata-se de indicador que objetiva acompanhar a evolução percentual dos atendimentos por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade, no processo de trabalho P.9.15 – Gerenciar o Cadastro de Pessoas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

Internamente, no âmbito da DGPES, para fins gerenciais, esse indicador é desmembrado por canal e por finalidade do atendimento.

Como canal de comunicação foram considerados os contatos telefônicos, por e-mail, e pessoais. As finalidades de atendimento apuradas foram: frequência, afastamentos, benefícios, nomeação, exoneração, posse, folha de pagamento, averbação, aposentadoria, pensão etc.

ANÁLISE CRÍTICA:

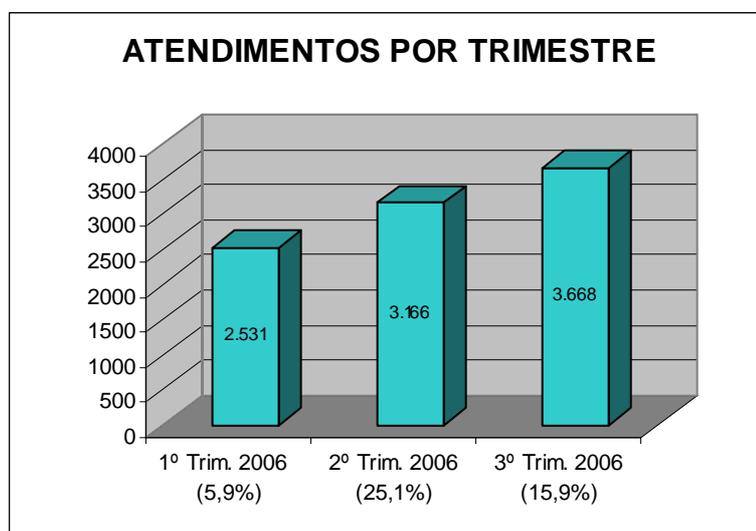
Evolução dos atendimentos – ID.9.15-1

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS	
Total de atendimentos no 2º trimestre 2006 (abril a junho)	3.166
Total de atendimentos no 3º trimestre 2006 (julho a setembro)	3.668
ID.9.15-1 - Gerenciar o Cadastro de Pessoas	15,9%

Fonte: DGPES/DEAPE

04/10/06

Gráfico de evolução dos atendimentos por trimestre – ID.9.15-1



FONTE: DGPES/DEAPE

O indicador apresentou acréscimo de 15,9% em relação ao trimestre anterior, em função do aumento nos atendimentos relativos a pedidos de certidões para fins de averbação de tempo de serviço em outros órgãos, em virtude de aprovação em concursos públicos diversos. Outra causa de crescimento do atendimento foi o aumento das informações sobre o posicionamento inicial de servidores nas carreiras decorrentes da Lei 4620/2005, estabelecido pela Resolução 16/2006 do Conselho da Magistratura.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

Analisando-se a evolução dos atendimentos nos últimos 12 meses, observa-se que o indicador vem apresentando tendência crescente irregular, em função da diversidade de assuntos e da imprevisibilidade de algumas ocorrências que provocam a busca por informações.

AÇÕES GERENCIAIS:

Os dados referentes ao indicador são coletados e tabulados, mensalmente, pelo DEAPE, de acordo com os atendimentos prestados aos servidores ativos e inativos do PJERJ e vêm fornecendo subsídios para os estudos relativos à implementação da Central de Atendimento de Pessoal, que vem ocorrendo desde agosto de 2006.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A DGPES vem procurando, em conjunto com a DGTEC, aperfeiçoar os controles de gestão de cadastro e de folha de pagamento de magistrados e servidores, com vistas a melhor exercer seu papel institucional, ao mesmo tempo em que está empenhada na plena estruturação do DEDEP, sobretudo em função de sua fundamental atribuição de fornecedor de matrizes de competências e de programas de capacitação às unidades em processo de certificação.

Nesse sentido, os indicadores de desempenho definidos para os processos de trabalho da Diretoria Geral vêm-se consolidando como importante ferramenta gerencial e como parâmetro norteador das próximas iniciativas que deverão ser tomadas para a conclusão da implantação da estrutura organizacional prevista na Resolução nº 06/2006.

A medição e a comparação de dados nos permite ampliar o campo de visão, fixar metas e acompanhar a gestão estratégica e operacional, sempre em busca da melhoria contínua das melhores práticas de gestão de pessoas.

Neste trimestre, além de darmos continuidade ao processo de medição e análise dos indicadores, buscamos aprimorar o desempenho do sistema de gestão.

Destacaremos, a seguir, as principais atividades executadas pelas unidades organizacionais da DGPES, durante o terceiro trimestre.

Durante o primeiro e o segundo trimestres de 2006, o DEAPE prosseguiu em sua trajetória de busca da otimização de processos e da melhoria das condições de atendimento aos magistrados e servidores, mantendo o mesmo objetivo no 3º trimestre.

Nesse sentido, cabe destacar as ações a seguir descritas.

Implementação da comprovação de pagamento do auxílio-saúde:

Contando com a indispensável colaboração da DGTEC, o DEAPE vem empreendendo esforços, no sentido de que a comprovação da aplicação do auxílio saúde possa ser feita de maneira prática e simplificada, tanto para o servidor quanto para a Administração.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

Modernização do espaço físico

Dando cumprimento à estratégia adotada pela Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES, no sentido de modernizar o espaço físico de suas operações, desde o último mês de julho, o Departamento de Administração de Pessoal – DEAPE está funcionando em novas instalações, mais amplas e funcionais.

Por meio de simples remanejamento de divisórias, foi possível acomodar, em um mesmo espaço físico, a Direção do DEAPE e três de suas divisões, proporcionando a todos os servidores que ali trabalham um melhor fluxo de informações e documentos, além de propiciar maior integração entre as unidades envolvidas.

Com a adoção da medida, a Divisão de Pessoal da Magistratura – DIMAG, também integrante do DEAPE, concluiu a transformação física de suas instalações e a reformulação de seus procedimentos, por força do disposto na Resolução 06/2006, do Órgão Especial, que prevê a implantação de sistema de atendimento personalizado aos magistrados. A partir de agora, cada um deles passará a contar com uma Operadora de Atendimento – pessoal e telefônico – exclusiva para suas demandas, cuidando de cada pedido, desde sua protocolização até a respectiva solução.

Implementação parcial da Central de Atendimento de Pessoal (CEAPE)

Atendendo inicialmente apenas os servidores que a ele recorrerem pessoalmente, o segmento, quando estiver completamente implementado, concentrará todo o atendimento pessoal e telefônico do Departamento. Isso permitirá que as demais unidades do DEAPE, que até então eram incumbidas de atender os servidores, passem a ter melhores condições para instruir, analisar e encaminhar os pedidos recebidos, o que certamente tornará os processos de trabalho mais rápidos e precisos. Por sua vez, os servidores, que antes precisavam percorrer os diversos balcões das divisões do DEAPE para tratarem de suas demandas, passam a dispor de maior comodidade, apresentando seus pedidos em um único lugar.

Nova sistemática de condução do processo de concessão e utilização de licença especial

O procedimento de concessão de licença especial, no caso dos servidores lotados em unidades organizacionais de segunda instância, foi simplificado, esgotando-se no preenchimento de apenas um formulário, que é assinado pelo requerente e seu superior imediato, protocolado como expediente e rapidamente processado no DEAPE.

A medida já está vigorando em caráter experimental, devendo traduzir-se em Rotina Administrativa no próximo trimestre.

Finalmente, cabe destacar que, com a conclusão total da implantação da Central de Atendimento de Pessoal, prevista para o quarto trimestre de 2006, será possível, a partir do primeiro trimestre de 2007, aprimorar a medição e o acompanhamento dos indicadores de desempenho do DEAPE.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

A ESAJ, nesse trimestre, concluiu as atividades pertinentes a preparação para auditoria de certificação, a ser realizada nos dias 16 e 17 de outubro de 2006.

É importante destacar, as principais atividades da ESAJ no período:

- primeira auditoria interna em 24, 25 e 26 de julho;
- pré-auditoria em 14 e 15 de setembro;
- redação, publicação, implementação e revisão de todas as Rotinas Administrativas (RAD) dos processos de trabalho da Escola;
- capacitação dos servidores da Escola na aplicação da norma NBR ISO 9001:2000 e nas demais habilidades necessárias à implantação e melhoria do SIGA/ESAJ definidas nos planos de desenvolvimento;
- implementação das ações corretivas e sugestões de melhoria geradas na auditoria interna e na pré-auditoria;
- criação e medição dos indicadores operacionais;
- continuação das obras de tratamento acústico das salas de aula;
- substituição de bancos e lixeiras dos corredores;
- adequação das atividades da Escola às diretrizes para o desenvolvimento funcional e educação continuada definidas na Resolução 17/09 do Conselho da Magistratura.

O resumo das atividades desempenhadas pelo DESAU durante o trimestre, continua a evidenciar o demonstrado em relatórios anteriores: importante fração do trabalho foi absorvida por parcela de clientes que não representa a população alvo.

Por outro lado, ainda são minoritárias as atividades de prevenção, o que certamente será alvo de mudança ao longo dos próximos anos, desde que sejam empregados os recursos humanos e técnicos necessários para esta área de atuação.

É importante apontar a relevância de desenvolvimento futuro de ações de saúde voltadas à população de colaboradores terceirizados, implementadas diretamente pelas empresas responsáveis.

Por fim, deve-se ressaltar que o DEDEP, além dos resultados já demonstrados, desenvolveu outras ações relevantes.

Com relação ao gerenciamento dos Colaboradores, foi elaborado novo convênio entre o Tribunal de Justiça e o Centro Integrado Empresa Escola - RJ, visando um aumento significativo do número de estagiários.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Mauro da Silva Thomaz	Período: 3º Trimestre de 2006

Foram desenvolvidos projetos para propiciar a ambientação dos servidores readaptados e com deficiência. O DEDEP contou com o apoio da DGLOG e da DGTEC no projeto de ambientação dos servidores com deficiência e já alcançou resultados significativos, tais como: elaboração de folder “Como Proceder na Diversidade”, que contém orientações simples e objetivas de como lidar da melhor forma com as diversas deficiências; orientação para aquisição de terminais de auto-consulta com sistema de voz e contribuição com informações específicas para adequação do espaço físico.

Para destacar as atividades da Creche, além da comemoração do Dia das Avós e do Dia dos Pais, tivemos a Feira do Conhecimento. Foram expostos trabalhos das turmas, pautados no ANO INTERNACIONAL DO DESERTO E DESERTIFICAÇÃO, da UNESCO, trazendo para a esta faixa etária a importância dos cuidados com o lixo, sua reciclagem, cuidados com a água e noções de cidadania.

A superação da meta estabelecida para a implementação do processo de Gestão de Pessoas por Competências (GPC) deve-se em parte à saída de algumas unidades do escopo da certificação, mas ainda assim, os resultados são relevantes e altamente satisfatórios, uma vez que a ausência de um sistema informatizado faz da implementação do GPC em cada unidade um grande esforço da equipe.

Cerca de mil serventários, incluindo gestores, já foram apresentados ao método GPC e utilizam as ferramentas para evidenciamento de habilidades e elaboração de planos de ação para capacitação e desenvolvimento profissional.

Foi identificada a necessidade de prover o PJERJ de metodologias de ações não formais para o desenvolvimento de pessoas. Essas ações já estão sendo estruturadas e incentivarão o estabelecimento de uma cultura de autodesenvolvimento, valorizarão a participação do servidor no processo de desenvolvimento institucional e poderão ser realizadas também no local de trabalho.

Ressaltamos, por fim, que o DEDEP elaborou um “Programa de Desenvolvimento Gerencial para Escrivães”, que será encaminhado, para apreciação, durante o mês de outubro.

Essas foram as principais atividades realizadas pelas unidades organizacionais da DGPES, durante o terceiro trimestre de 2006.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

ANEXO – Árvore de Processos de Trabalho – DGPES

ÁRVORE DE PROCESSOS - DGPES	
1º nível (DG)	ID
P.9) Prover Pessoas	<p>ID.9.1 - Despesas com pessoal (orçamento) sobre a riqueza do estado (PIB/RJ).</p> <p>ID.9.2 – Despesas de pessoal no Sistema Judicial.</p> <p>ID.9.3 – Servidores do Judiciário por 100.000 habitantes.</p> <p>ID.9.4 – Grau de percepção de excelência do participante em ações de capacitação determinadas.</p> <p>ID.9.5 – Taxa de implementação do processo GPC no PJERJ.</p> <p>ID.9.6 – Volume de atendimentos de Saúde.</p>

2º nível	ID	3º nível	ID	4º nível	ID
P.9.5) Gerenciar Ações de Recrutamento, Seleção e Lotação de Servidores	ID.9.5 -1 Índice de atendimento às solicitações do PJERJ.				
P.9.6) Gerenciar o Desenvolvimento Profissional de Servidores	ID.9.6 -1 Grau de eficácia das ações de capacitação e desenvolvimento.				
P.9.7) Realizar Ações de Capacitação	ID.9.7 -1 Grau de percepção de excelência do participante em ações de capacitação determinadas.	P.9.7.1) Gerir a ESAJ.	ID.9.7.1 – 1 Quantidade de RACAP abertos decorrentes de auditorias. ID.9.7.1 – 2 Opinião de usuários. ID.9.7.1 – 3 Grau de satisfação de usuários por curso. ID.9.7.1 – 4 Grau de percepção de excelência do participante em ações de capacitação determinadas.	<p>P.9.7.1.1) Realizar a gestão da ESAJ.</p> <p>P.9.7.1.2) Realizar a gestão de pessoas.</p> <p>P.9.7.1.3) Gerenciar a documentação da ESAJ.</p> <p>P.9.7.1.4) Gerenciar a infraestrutura da ESAJ.</p> <p>P.9.7.1.5) Acompanhar indicadores da ESAJ.</p> <p>P.9.7.1.6) Controlar pesquisas de satisfação e de opinião do usuário.</p> <p>P.9.7.1.7) Gerenciar o relacionamento com usuários.</p>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

2º nível	ID	3º nível	ID	4º nível	ID
		P.9.7.2) Prestar Apoio Administrativo à ESAJ.	Não aplicável.	P.9.7.2.1) Controlar o lançamento de frequência funcional. P.9.7.2.2) Gerenciar a infraestrutura e demais necessidades. P.9.7.2.3) Movimentar documentos. P.9.7.2.4) Gerar relação e ofício para pagamento de instrutor interno. P.9.7.2.5) Preparar documento para pagamento de eventos contratados. P.9.7.2.6) Atestar serviço contratado.	
		P.9.7.3) Atualizar Quadro de Instrutores.	Não aplicável.	P.9.7.3.1) Habilitar servidor-instrutor. P.9.7.3.2) Habilitar servidor-instrutor em novas disciplinas. P.9.7.3.3) Cadastrar instrutor externo.	
		P.9.7.4) Elaborar e Manter Ações de Capacitação.	ID.9.7.4 – 1 Índice de atualização de ações da capacitação ativas.	P.9.7.4.1) Analisar solicitações. P.9.7.4.2) Coordenar a elaboração de novas ações de capacitação. P.9.7.4.3) Realizar atualizações em ações de capacitação.	
		P.9.7.5) Planejar e Programar Ações de Capacitação.	ID.9.7.5 – 1 Grau de eficácia do planejamento.	P.9.7.5.1) Planejar ações de capacitação. P.9.7.5.2) Programar turmas.	
		P.9.7.6) Cadastrar e Divulgar Ações de Capacitação.	ID.9.7.6 – 1 Índice de preenchimento de vagas, por curso.	P.9.7.6.1) Cadastrar turmas. P.9.7.6.2) Divulgar a programação de turmas.	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

2º nível	ID	3º nível	ID	4º nível	ID
		P.9.7.7) Implementar Ações de Capacitação.	ID.9.7.7 – 1 Grau de satisfação de participantes de ações de capacitação. ID.9.7.7 – 2 Grau de satisfação de instrutor de ações de capacitação.	P.9.7.7.1) Atender usuários. P.9.7.7.2) Realizar turmas nas dependências da ESAJ. P.9.7.7.3) Encerrar turmas no Sistema de Controle de Cursos (SCC). P.9.7.7.4) Registrar frequência no SCC. P.9.7.7.5) Emitir declaração de participação em ação de capacitação.	
		P.9.7.8) Medir e Avaliar o SIGA/ESAJ.	Não aplicável.	P.9.7.8.1) Medir e avaliar a percepção de usuários. P.9.7.8.2) Medir e avaliar indicadores estratégicos e operacionais do SIGA/ESAJ.	
		P.9.7.9) Tratar Produto Não-Conforme do SIGA/ESAJ.	ID.9.7.9 – 1 Índice de RACAP relacionados a produtos não-conformes do SIGA/ESAJ.	P.9.7.9.1) Tratar produto não-conforme do SIGA/ESAJ.	
P.9.8 – Avaliar Potencial e Desempenho					
P.9.9 – Implementar e manter o Processo de Gestão de Pessoas por Competências - GPC	ID.9.9 -1 Taxa de implementação do processo GPC, nas U.O. em processo de multiplicação e certificação. ID.9.9 - 2 Taxa de Desenvolvimento da UO.				
P.9.10 – Gerenciar Rotinas Assistenciais de Saúde	ID.9.10 -1 Evolução dos atendimentos assistenciais de Saúde, realizados por tipo de usuário.				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
DGPES

Aprovado por:
Mauro da Silva Thomaz

Período:
3º Trimestre de 2006

Data de Emissão:
10/10/2006

2º nível	ID	3º nível	ID	4º nível	ID
P.9.11 – Gerenciar Ações de Saúde Ocupacional	ID.9.11 -1 Índice de participação de servidores na Campanha de Imunização contra a Gripe. ID.9.11 - 2 Índice de participação de servidores na Semana de Saúde.				
P.9.12 – Gerenciar a Realização de Perícias Médicas de Servidores e Magistrados	ID.9.12 -1 Evolução dos atendimentos periciais realizados por natureza.				
P.9.13 – Gerenciar Direitos, Benefícios e Deveres Funcionais	ID.9.13 -1 Evolução dos atendimentos, por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade.				
P.9.14 – Gerenciar a Folha de Pagamento	ID.9.14 -1 Evolução dos atendimentos, por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade.				
P.9.15– Gerenciar o Cadastro de Pessoas	ID.9.15 -1 Evolução dos atendimentos, por canal (telefone, e-mail, pessoal) e por finalidade.				