



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do Pjerj									
INDICADOR	ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Aumentar o grau de satisfação dos usuários							
FINALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor						
META	Ficar acima de 87,0% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2015.					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação do Usuário	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	DEZ/10	MAI/11	NOV/11	MAI/12	NOV/12	NOV/13	NOV/14
	84,00%	79,00%	82,00%	86,00%	87,00%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%	87,38%	87,42%
	NOV/15	NOV/2016												
	91,76%	88,22%												
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	87,38%													
RESULTADO ATUAL	88,22%													
META	87,00%													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Considerando que o DEDIS é constituído por três Divisões (PROGER, DIDIC, DINSP) e um Serviço (SEPJU) com características e públicos diversos, e, conseqüentemente, a PSU/DEDIS é realizada com quatro FRM diferentes, com quesitos adequados a cada área, foi consolidado os conjuntos das unidades, alcançando um indicador de 88,22%, no índice do conjunto O+B. O resultado dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: DINSP 99,09% ; DIDIC 93,93%; PROGER 91,30% e SEPJU 87,07%. É válido ressaltar que os quesitos "CORTESIA DO ATENDIMENTO" e "COMO FOI O ATENDIMENTO" têm demonstrado uns dos mais elevados percentuais apontados por nossos usuários, contudo, importante, também, atentar para o item "Quanto às Instalações", o qual tem demonstrado o nível mais baixo.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>1 - Emissão de Ação Corretiva e Preventiva (HACAP) para melhor investigação das causas. 2 - O Diretor do Departamento vai dar continuidade à solicitação para divulgar a localização e telefone de contato do Plantão Judicial no Aeroporto e Rodoviária, bem como divulgar no site do Tribunal de Justiça no acesso rápido o endereço do plantão; 3 - O índice apurado no item "Quanto às Instalações do PROGER" (83,33%), distanciou-se um pouco da média, todavia, considerando o Ato Normativo nº 01/2017 – que regulamenta e resolve suspender as confecções de layout no Tribunal – o DEDIS deixa no momento de implementar ações gerenciais no quesito Quanto às Instalações do PROGER.</p>													

Responsável pela emissão do relatório:

Cátia Pereira de Abreu

Responsável (aprovação e divulgação) Maurício dos Santos Teixeira mat. 01/18346

Data:

09/03/2017



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ				
INDICADOR	ID.B.8.2.Regularidade na Distribuição			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Tomar a DINSP mais célere e eficaz		
FINALIDADE	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês na DINSP						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	[1 - (Σ documentos excluídos / Σ documentos recebidos)] x100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) MAIOR É MELHOR	
META	Ficar acima de 99,52% em regularidade no total de documentos distribuídos na DINSP				ORIGEM DOS DADOS	Livro de Ocorrências / Estatística		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015														Resultado no per.
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
	DISTRIB.	3.891	3.678	5.649	4.116	4.337	4.946	4.765	4.505	5.658	5.238	5.441	3.601	4.652	
	EXCLUSÃO	6	9	28	11	14	9	31	24	29	11	8	29	17	
	%REGULARIDADE	99,85%	99,76%	99,50%	99,73%	99,68%	99,82%	99,35%	99,47%	99,49%	99,79%	99,85%	99,19%	99,62%	
	2016														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	DISTRIB.	3.574	2.690	3.146	3.197	2.918	3.275	3.066	1.476	3.295	2.670	1.782	1.384	2.706	
	EXCLUSÃO	8	7	9	13	7	12	11	5	19	3	8	12	10	
	%REGULARIDADE	99,78%	99,74%	99,71%	99,59%	99,76%	99,63%	99,64%	99,66%	99,42%	99,89%	99,55%	99,13%	99,63%	
	2017														
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	
	DISTRIB.	1.673	1.627	2.746	2.430	2.913	2.701							2.348	
	EXCLUSÃO	5	10	7	6	12	15							9	
	%REGULARIDADE	99,70%	99,39%	99,75%	99,75%	99,59%	99,44%							99,60%	

RESULTADOS NO PERÍODO			
LINHA DE BASE	99,72%		
RESULTADO ATUAL	99,60%		
META	99,52%		

ANÁLISE CRÍTICA

Durante o mês de junho ocorreram quinze exclusões. O aumento do número de exclusões deve-se ao fato da unidade ter substituído seu Chefe de Serviço, em decorrência de aposentadoria, e consequentemente perdido um integrante da equipe, e dois estagiários ainda estão em período de capacitação. Contudo, o índice geral se manteve dentro do patamar desejado. A unidade considera importante o monitoramento deste indicador e a manutenção do seu índice dentro da meta estabelecida uma vez que, ultrapassada esta, ações gerenciais emergenciais e imediatas se tornam necessárias. contudo o resultado apurado no 1º semestre ficou dentro da meta estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS

Os novos integrantes continuam sendo capacitados pelo gestor.

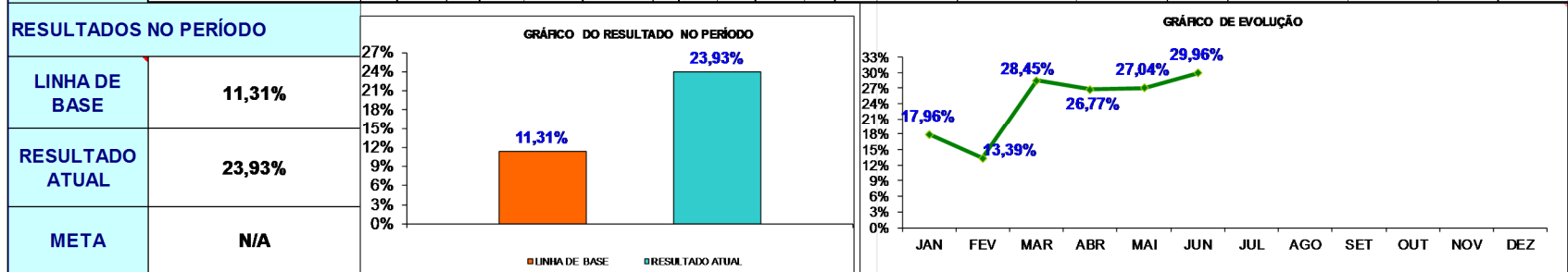


PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ				
INDICADOR	ID.B.8.3.Índice de processos devolvidos às Varas			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Receber e Analisar Documentos		
FINALIDADE	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	[(Total de processos devolvidos/redirecionados no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]					SENTIDO DE MELHORIA		(mM) MENOR É MELHOR	
META	N/A				ORIGEM DOS DADOS	Planilha Manual	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual	

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per
	RECEBIDOS	5.941	5.663	6.504	5.253	7.405	4.510	5.059	4.439	4.599	5.693	5.119	3.990	5.243
	DEV/RED.SISCOMA	459	333	603	377	455	333	660	511	466	466	405	348	442
	% DEV./RED.	7,73%	5,88%	9,27%	7,18%	6,14%	7,38%	13,05%	11,51%	10,13%	8,19%	7,91%	8,72%	8,59%
	DEV/RED.CORREIOS	479	540	773	453	759	404	316	646	629	629	546	231	534
	2016													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per
	RECEBIDOS	6.464	3.828	4.487	4.432	4.283	4.620	3.608	2.251	4.572	3.216	3.086	1.303	3.788
	DEV/RED.SISCOMA	491	394	350	552	362	554	348	320	422	254	513	254	394
	% DEV./RED.	7,60%	10,29%	7,80%	12,45%	8,45%	11,99%	9,65%	14,22%	9,23%	7,90%	16,62%	19,49%	11,31%
	DEV/RED.CORREIOS	351	390	698	647	651	441	148	309	604	444	499	92	440
	2017													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per
	RECEBIDOS	2750	2368	6977	5095	8361	5831							5230
DEV/RED.SISCOMA	494	317	310	254	358	332							344	
DEV/RED.DIGITAL			1195	769	1443	1109							1129	
DEV/RED.CORREIOS	362	253	480	341	460	306							365	
% DEV./RED.	17,96%	13,39%	28,45%	26,77%	27,04%	29,96%							23,93%	



ANÁLISE CRÍTICA
Percebe-se um número elevado no redirecionamento digital. Contribuiu para esse resultado o fato de que algumas unidades, contatadas por telefone, alegaram que o malote digital só disponibiliza o endereço do SEEXP, e que não conseguem visualizar toda a árvore de unidades do TJ.

AÇÕES GERENCIAIS
O Chefe do SEEXP entrou em contato com as unidades que não conseguem visualizar toda a árvore de serventias do malote digital para que as mesmas nos envie cópia das suas imagens digitais a fim de instruir ofício solicitando a Alta Administração que a informática do Tribunal possa verificar, e se possível for, solucionar a questão. Bem como contactou as unidades cujas evoluções/redirecionamentos foram mais constantes com a finalidade de informá-las quanto à frequência das ocorrências.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	DATA	META					
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ									
INDICADOR	ID.B.8.4 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP									
FINALIDADE	Celeridade na distribuição						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE		ENTR.	SAÍDA					
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês				SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é melhor			2 DIAS					
META	Até 2 dias úteis (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Planilha Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Tempo						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	Recebidos	2.770	2.631	3.500	2.711	2.980	3.458	1.987	1.720	4.170	3.527	3.999	2.356	2.984
	Tempo Médio	1,0	0,9	1,1	0,9	1,1	1,0	1,1	1,1	1,1	1,6	1,1	1,1	1,1
	2016													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	Recebidos	2.793	1.449	1.945	1.679	1.700	1.804	1.854	894	1.699	1.633	1.061	1.014	1.627
	Tempo Médio	1,3	1,1	1,1	1,3	1,2	1,3	1,1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,1
	2017													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	Recebidos	971	1.103	1.959	1.640	2.030	1.845							1.591
	Tempo Médio	1,0	1,0	2,3	1,4	1,0	1,1							1,3
	LINHA DE BASE	1,0	GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO						GRÁFICO DE EVOLUÇÃO					
	RESULTADO ATUAL	1,3												
META (Ficar abaixo na média anual)	2,0	META (Ficar abaixo na média anual)						MEDIA 1,1						
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Em atenção ao disposto na RESOLUÇÃO TJ/OE/RJ Nº 01/2017, que aprovou que a função gratificada do Serviço de Instrução Processual (SERIP) não poderá ser provida até que os gastos com a despesa total com pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro sejam reduzidos, o gerenciamento das atribuições do SERIP ficou a cargo da Chefa do SECAP. Hoje a equipe do SERIP/SECAP é composta por quatro estagiários e um chefe de serviço. Apesar da substituição do Chefe, em decorrência de aposentadoria, pelo único servidor no setor, e o período de capacitação de dois estagiários, o resultado permaneceu dentro dos limites estabelecidos, conferindo eficácia ao processo de trabalho.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Os novos integrantes estão sendo capacitados pelo gestor.</p>													



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		DATA		META	
TEMA	Prestação Jurisdicional				OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ								
INDICADOR	ID.B.8.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SECAP)				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP								
FINALIDADE	Celeridade na distribuição							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		ENTR.	SAÍDA	2 DIAS	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês					SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é melhor							
META	Até 2 dias úteis (Média Anual)				ORIGEM DOS DADOS	Planilha Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Tempo					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	Recebidos	998	1.226	1.842	1.380	1.724	1.697	1.422	1.418	1.702	1.565	1.442	690	1.426
	Tempo Médio	0,3	0,7	1,0	1,0	1,1	1,5	1,2	1,8	2,2	2,1	1,7	1,5	1,3
	2016													
	MES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	Recebidos	1.116	1.193	1.367	1.404	1.298	1.536	1.231	1.032	1.595	1.102	744	510	1.177
	Tempo Médio	1,9	1,2	1,1	1,5	1,2	1,4	1,7	3,2	1,6	1,3	1,0	1,3	1,5
	2017													
	MES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	Recebidos	656	525	787	763	883	826							740
	Tempo Médio	1,3	1,1	1,8	2,2	1,3	1,8							1,6
	LINHA DE BASE	1,0												
	RESULTADO ATUAL	1,6												
	META (Ficar abaixo na média anual)	2,0	<p>MEDIA 1,8</p> <p>15/06/17</p> <p>16/06/17</p>											
ANÁLISE CRÍTICA	Em atenção ao disposto na RESOLUÇÃO TJ/OE/RJ Nº 01/2017, que aprovou que a função gratificada do Serviço de Instrução Processual (SERIP) não poderá ser provida até que os gastos com a despesa total com pessoal do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro sejam reduzidos, o gerenciamento das atribuições do SERIP ficou a cargo da Chefa do SECAP. Hoje a equipe do SERIP/SECAP é composta por quatro estagiários e um chefe de serviço. Apesar da substituição do Chefe, em decorrência de aposentadoria, pelo único servidor no setor, e o período de capacitação de dois estagiários, o resultado permaneceu dentro dos limites estabelecidos, conferindo eficácia ao processo de trabalho.													
AÇÕES GERENCIAIS	Os novos integrantes estão sendo capacitados pelo gestor.													

Responsável pela emissão do relatório:

Cátia Pereira de Abreu

Responsável (aprovação e divulgação):

Maurício dos Santos Teixeira

Data:

06/07/2017



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DIDIC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	Quadro de horário de entrega do expediente.		META										
TEMA	Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ			DATA	HORÁRIO	11:00										
INDICADOR	ID.B.8.7 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria/Central de Autuação dentro da meta estabelecida		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Encaminhar documentos no DIDIC/SEADI														
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para o Serviço de Mensageria/Central de Autuação				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	01/06/17	10:54	SIM										
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	02/06/17	10:50	SIM										
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100				SENTIDO DE MELHORIA	(MM) MAIOR É MELHOR	05/06/17	11:05	NÃO										
META	Não se aplica		ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento Diário	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	06/06/17	11:00	SIM										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2º LOTE - 2015														07/06/17	10:45	SIM		
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	08/06/17	10:30	SIM		
	MÉDIA DOC.DIST.	311	333	385	357	316	337	287	305	360	358	390	460	350	09/06/17	10:30	SIM		
	MÉDIA HORA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,7%	95,2%	100,0%	100,0%	89,5%	100,0%	98,4%	12/06/17	10:25	SIM		
	2º LOTE - 2016														13/06/17	10:20	SIM		
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	21/06/17	10:50	SIM		
	MÉDIA DOC.DIST.	394	700	835	816	825	740	541	302	349	356	428	383	556	22/06/17	10:35	SIM		
	% da meta	93,8%	94,1%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	40,0%	95,0%	94,7%	94,7%	100,0%	92,3%	23/06/17	10:40	SIM		
	2º LOTE - 2017														26/06/17	10:35	SIM		
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	27/06/17	10:20	SIM		
	MÉDIA DOC.DIST.	252	285	301	303	298	319							293	28/06/17	10:20	SIM		
	% da meta	100,0%	100,0%	95,5%	94,1%	95,5%	95,0%							96,7%	29/06/17	10:35	SIM		
	30/06/17	10:48	SIM																
	RESULTADOS NO PERÍODO															MÉDIA		95,0%	
LINHA DE BASE	100,0%															15/06/17			
RESULTADO ATUAL	96,7%															16/06/17			
META	n/a																		
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de junho/2017, o expediente deixou de ser disponibilizado antes das 11:00 em um dia. Cabe registrar que o atraso, de 5 minutos, não chegou a comprometer a retirada do expediente pelo setor de malote. A evolução do indicador demonstra regularidade no processo de trabalho, que apresentou média de atendimento à meta diária acima de 96% no 1º semestre deste ano.																		
AÇÕES GERENCIAIS	Não se aplica.																		

Responsável pela emissão do relatório:

Arthur Ferreira de Souza Borges

Responsável (aprovação e divulgação):

Maurício dos Santos Teixeira

Data:

03/07/2017



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DIDIC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																			
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ																						
INDICADOR	ID.B.8.8 Regularidade na Distribuição				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Tomar a DIDIC mais célere e eficaz																			
FINALIDADE	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês na DIDIC							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																			
FÓRMULA	[1 - (Σ documentos excluídos / Σ documentos distribuídos)] x100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) MAIOR É MELHOR																			
META	Ficar acima de 99,52% em regularidade no total de documentos distribuídos na DIDIC				ORIGEM DOS DADOS	Livro de Ocorrências / Estatística		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015																										
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.													
	DISTRIB.	2.401	2.500	3.432	2.759	3.011	2.494	3.698	3.285	3.585	3.323	3.434	2.902	3.069													
	EXCLUSÃO	9	12	21	4	15	9	13	12	15	3	15	16	12													
	%REGULARIDADE	99,62%	99,52%	99,39%	99,86%	99,50%	99,64%	99,65%	99,64%	99,58%	99,91%	99,56%	99,45%	99,61%													
	2016																										
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.													
	DISTRIB.	4.673	5.134	6.146	4.623	4.039	4.661	4.052	3.239	4.045	4.112	3.526	2.533	4.232													
	EXCLUSÃO	13	23	27	24	23	22	27	4	16	13	24	14	19													
	%REGULARIDADE	99,72%	99,55%	99,56%	99,48%	99,43%	99,53%	99,33%	99,88%	99,60%	99,68%	99,32%	99,45%	99,54%													
	2017																										
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.													
	DISTRIB.	3.624	2.925	3.886	2.728	3.639	3.688							3.415													
EXCLUSÃO	8	16	17	8	33	14							16														
%REGULARIDADE	99,78%	99,45%	99,56%	99,71%	99,09%	99,62%							99,54%														
RESULTADOS NO PERÍODO	<table border="1"> <tr><th>Item</th><th>Resultado</th></tr> <tr><td>Linha de Base</td><td>99,63%</td></tr> <tr><td>Resultado Atual</td><td>99,54%</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>99,52%</td></tr> </table>														Item	Resultado	Linha de Base	99,63%	Resultado Atual	99,54%	Meta	99,52%					
Item	Resultado																										
Linha de Base	99,63%																										
Resultado Atual	99,54%																										
Meta	99,52%																										
LINHA DE BASE	99,63%																										
RESULTADO ATUAL	99,54%																										
META	99,52%																										
			<table border="1"> <tr><th>Mês</th><th>% Regularidade</th></tr> <tr><td>JAN</td><td>99,78%</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>99,45%</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>99,56%</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>99,71%</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>99,09%</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>99,62%</td></tr> </table>											Mês	% Regularidade	JAN	99,78%	FEV	99,45%	MAR	99,56%	ABR	99,71%	MAI	99,09%	JUN	99,62%
Mês	% Regularidade																										
JAN	99,78%																										
FEV	99,45%																										
MAR	99,56%																										
ABR	99,71%																										
MAI	99,09%																										
JUN	99,62%																										
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de junho/2017, o número de exclusões de distribuição foi reduzido a menos da metade com relação ao mês anterior, garantindo a manutenção do resultado na meta estabelecida. A evolução do indicador no 1º semestre de 2017 demonstra que a meta permanece desafiadora para a equipe do Serviço de Distribuição.																										
AÇÕES GERENCIAIS	Os gestores da DIDIC orientam a equipe, no momento em que a necessidade de exclusão é observada ou através de reuniões, e estimulam um ambiente de permanente troca de informações entre os seus componentes.																										
Responsável pela emissão do relatório:	Arthur Ferreira de Souza Borges			Responsável (aprovação e divulgação):	Maurício dos Santos Teixeira			Data: 03/07/2017																			



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-PROGER	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	X	Quadro de horário de entrega do expediente.	META									
TEMA	Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ			DATA	HORÁRIO	14:00								
INDICADOR	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.			01/06/17	13:31	SIM							
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	02/06/17	14:06	NÃO								
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	05/06/17	13:54	SIM								
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100				SENTIDO DE MELHORIA	(MM) maior é melhor	06/06/17	13:54	SIM								
META	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria até às 14:00h do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 90% dos dias úteis do mês. (Média Anual)		ORIGEM DOS DADOS	Estatística Mensal	UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta	07/06/17	13:56	SIM								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015														08/06/17	13:34	SIM
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	09/06/17	13:27	SIM
	DOC.CONFERIDOS	203.244	178.536	254.488	210.849	226.753	234.610	259.442	238.169	238.094	225.529	210.001	147.709	218.952	12/06/17	13:57	SIM
	% DIAS	82,4%	80,0%	81,8%	89,9%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	95,2%	100,0%	94,7%	92,3%	92,6%	13/06/17	13:44	SIM
	2016														14/06/17	13:44	SIM
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	19/06/17	14:16	NÃO
	DOC.CONFERIDOS	138.582	161.268	182.375	146.096	159.164	172.718	154.128	92.148	127.197	119.232	90.551	62.644	133.842	20/06/17	13:50	SIM
	% DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%	21/06/17	13:35	SIM
	2017														22/06/17	13:40	SIM
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	23/06/17	13:30	SIM
	DOC.CONFERIDOS	70.946	85.456	108.639	87.246	111.090	102.990							94.395	26/06/17	13:25	SIM
	% DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%	95,5%	90,0%							95,8%	27/06/17	12:54	SIM
RESULTADOS NO PERÍODO															RESULTADO	90,0%	
LINHA DE BASE	92,6%															FERIADOS	
RESULTADO ATUAL	95,6%															15/06/17	
META (Ficar abaixo na média anual)	90,0%															16/06/17	

ANÁLISE CRÍTICA

Devido à mudança na medição do horário, conforme registrado na RAC e exposto na reunião de análise crítica, e a necessidade de abertura dos envelopes para a localização de documentos, não foi possível entregar o expediente dentro do horário estabelecido em dois dias, apesar de a meta ter sido atingida. Contudo o resultado apurado no 1º semestre ficou dentro da meta estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS

Nenhuma ação gerencial complementar é necessária, tendo em vista os resultados apresentados.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-PROGER	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	X	Quadro de horário de entrega do expediente.	META									
TEMA	Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ			DATA	HORÁRIO	14:00								
INDICADOR	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER			01/06/17	13:31	SIM							
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado	02/06/17	14:06	NÃO								
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	05/06/17	13:54	SIM								
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100				SENTIDO DE MELHORIA	(MM) maior é melhor	06/06/17	13:54	SIM								
META	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria até às 14:00h do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 90% dos dias úteis do mês. (Média Anual)		ORIGEM DOS DADOS	Estadística Mensal	UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta	07/06/17	13:56	SIM								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015													08/06/17	13:34	SIM	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	09/06/17	13:27	SIM
	DOC.CONFERIDOS	203.244	178.536	254.488	210.849	226.753	234.610	259.442	238.169	238.094	225.529	210.001	147.709	218.952	12/06/17	13:57	SIM
	% DIAS	82,4%	80,0%	81,8%	89,9%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	95,2%	100,0%	94,7%	92,3%	92,6%	13/06/17	13:44	SIM
	2016													14/06/17	13:44	SIM	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	19/06/17	14:16	NÃO
	DOC.CONFERIDOS	138.582	161.268	182.375	146.096	159.164	172.718	154.128	92.148	127.197	119.232	90.551	62.644	133.842	20/06/17	13:50	SIM
	% DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%	21/06/17	13:35	SIM
	2017													22/06/17	13:40	SIM	
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	23/06/17	13:30	SIM
	DOC.CONFERIDOS	70.946	85.456	108.639	87.246	111.090	102.990							94.395	26/06/17	13:25	SIM
	% DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%	95,5%	90,0%							95,6%	27/06/17	12:54	SIM
RESULTADOS NO PERÍODO														RESULTADO	90,0%		
LINHA DE BASE	92,6%														FERIADOS		
RESULTADO ATUAL	95,6%														15/06/17		
META (Ficar abaixo na média anual)	90,0%														16/06/17		
ANÁLISE CRÍTICA	Devido à mudança na medição do horário, conforme registrado na RAC e exposto na reunião de análise crítica, e a necessidade de abertura dos envelopes para a localização de documentos, não foi possível entregar o expediente dentro do horário estabelecido em dois dias, apesar de a meta ter sido atingida. Contudo o resultado apurado no 1º semestre ficou dentro da meta estabelecida.																
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial complementar é necessária, tendo em vista os resultados apresentados.																
Responsável pela emissão do relatório:	Marcia Cristina de Sá Fernandes			Responsável (aprovação e divulgação):	Mauricio dos Santos Teixeira					Data:	05/07/2017						



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPAC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																												
TEMA	Governança Institucional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PTER																														
INDICADOR	ID.B.6.1 - Índice de Produtividade Média Mensal da equipe - Cadastro e Conferência de Documentos		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Conferir Documento Administrativo																														
FINALIDADE	Acompanhar a relação entre a quantidade de protocolos registrados e a força de trabalho disponível				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																												
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE																												
FÓRMULA	(Documentos protocolizados no mês) / (força de trabalho presente x dias úteis)				SENTIDO DE MELHORIA	MM																												
META	monitoramento da produtividade da equipe sem meta estimada				ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA e-PROT	UNIDADE DE MEDIDA	Número de documentos																										
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Período (média)																				
	Documentos protocolizados	2200	2450	2857	2078	2727	3220							2600																				
	PROCESSANTES (somatório das ótel)	133	128	185	128	171	141							144																				
	Média Mensal	19,79	19,14	17,84	16,49	15,86	22,84							18,14																				
RESULTADOS NO PERÍODO - %	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DE PERÍODO - % - 2017</p> <table border="1"> <caption>RESULTADO DE PERÍODO - % - 2017</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Linha de Base</td> <td>16,37</td> </tr> <tr> <td>Resultado Atual</td> <td>22,84</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2017</p> <table border="1"> <caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2017</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Resultado (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>jan</td><td>19,79</td></tr> <tr><td>fev</td><td>19,14</td></tr> <tr><td>mar</td><td>17,84</td></tr> <tr><td>abr</td><td>16,49</td></tr> <tr><td>ma</td><td>15,86</td></tr> <tr><td>jun</td><td>22,84</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>														Item	Value	Linha de Base	16,37	Resultado Atual	22,84	Mês	Resultado (%)	jan	19,79	fev	19,14	mar	17,84	abr	16,49	ma	15,86	jun	22,84
Item	Value																																	
Linha de Base	16,37																																	
Resultado Atual	22,84																																	
Mês	Resultado (%)																																	
jan	19,79																																	
fev	19,14																																	
mar	17,84																																	
abr	16,49																																	
ma	15,86																																	
jun	22,84																																	
LINHA DE BASE	16,37																																	
RESULTADO ATUAL	22,84																																	
ANÁLISE CRÍTICA	A produtividade da equipe neste mês de Junho teve um relevante aumento em virtude da saída de duas servidoras na Unidade em função de aposentadoria. A Unidade recebeu um profissional terceirizado no mês de Maio/2017, que está em fase de treinamento. Há expectativa de aumento da produtividade da unidade a curto prazo, em razão da saída de outra servidora da Divisão prevista para dia 20/06/2017 (aposentadoria).																																	
AÇÕES GERENCIAIS	As ações gerenciais a serem realizadas devem buscar a redução da demanda de documentos protocolizados. O principal instrumento para concretizar esse objetivo é a gestão eletrônica de documentos no âmbito da Corregedoria Geral de Justiça.																																	
Responsável pela emissão do relatório:	Fernando Avelar Machado				Responsável (aprovação e divulgação):	Enedina de Socorro Brandão Porto				Data:	03/07/2017																							



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPAC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos												
INDICADOR	ID.B.6.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Distribuir Documento Administrativo												
FINALIDADE	Controle dos dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastramento							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status								
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE									
FÓRMULA	(total de documentos distribuídos ao destino correto) / (total de documentos recebidos no mês) x 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM								
META	99,5%					ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA E-PROT		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de documentos preparados							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.		
	protocolizados		1993	2188	2622	2490	2478	2526	2698	1741	2765	2269	2370	1582	2310		
	remetidos		1993	2186	2619	2488	2477	2523	2696	1740	2763	2266	2369	1578	2308		
	%		100,00	99,91	99,89	99,92	99,96	99,88	99,93	99,94	99,83	99,87	99,96	99,75	99,91		
	2017		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.		
	protocolizados		2266	2450	2857	2078	2727	3220							2600		
remetidos		2266	2447	2856	2075	2722	3216							2597			
%		100,00	99,88	99,96	99,86	99,82	99,88							99,90			
RESULTADOS NO PERÍODO																	
LINHA DE BASE	99,91																
RESULTADO ATUAL	99,88																
META 2017	99,5																
ANÁLISE CRÍTICA	Índice alcançado em Junho demonstra resultado satisfatório no período, superando a meta estabelecida.																
AÇÕES GERENCIAIS	Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e melhoria do desempenho da equipe.																
Responsável pela emissão do relatório:			Fernando Avelar Machado			Responsável (aprovação e divulgação):			Enedina do Socorro Brandão Porto			Data:			03/07/2017		



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	COJ-DGADM-DESOB-DI-DIN-SZARIQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																					
TEMA	Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos Mecanismos de Celeridade Jurisdicional do PJERJ																							
INDICADOR	ID.B.6.3 - Percentual de Documentos Arquivados		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir Documentos e Informações																							
FINALIDADE	Monitorar a quantidade de documentos recebidos, visando aumentar o percentual dos arquivados					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado																				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE																					
FÓRMULA	(Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100					SENTIDO DE MELHORIA	MM																				
META	99% na média anual					ORIGEM DOS DADOS	Sistema Prot - Pastas de arquivamento																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.													
		recebidos	2783	8175	4483	5516	2820	2497	2611	1082	3030	1937	2428	2292	39412												
		encaminhados	2778	8172	4480	5512	2815	2493	2608	1058	3027	1937	2422	2287	38369												
	%	99,82	99,96	99,93	99,98	99,81	99,84	99,89	99,82	99,90	100,00	99,84	99,78	99,88													
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.													
		recebidos	3675	3749	4507	3689	4279	5549							25448												
encaminhados		3582	3746	4504	3686	4275	5547							25350													
%	97,74	99,92	99,93	99,92	99,91	99,96							99,58														
RESULTADOS NO PERÍODO		<table border="1"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO - %</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Valor (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Linha de Base 2011</td> <td>99,67</td> </tr> <tr> <td>Resultado Atual</td> <td>99,56</td> </tr> <tr> <td>Meta</td> <td>99,00</td> </tr> </tbody> </table>												Item	Valor (%)	Linha de Base 2011	99,67	Resultado Atual	99,56	Meta	99,00						
Item	Valor (%)																										
Linha de Base 2011	99,67																										
Resultado Atual	99,56																										
Meta	99,00																										
LINHA DE BASE 2011	99,67	<table border="1"> <caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2017</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>jan</td> <td>97,74</td> </tr> <tr> <td>fev</td> <td>99,92</td> </tr> <tr> <td>mar</td> <td>99,93</td> </tr> <tr> <td>abr</td> <td>99,92</td> </tr> <tr> <td>mai</td> <td>99,91</td> </tr> <tr> <td>jun</td> <td>99,96</td> </tr> </tbody> </table>												Mês	Valor (%)	jan	97,74	fev	99,92	mar	99,93	abr	99,92	mai	99,91	jun	99,96
Mês	Valor (%)																										
jan	97,74																										
fev	99,92																										
mar	99,93																										
abr	99,92																										
mai	99,91																										
jun	99,96																										
RESULTADO ATUAL	99,56																										
META	99,00																										
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Houve expressivo aumento no volume de documentos enviados para arquivamento, cerca de 125% (cem e vinte e cinco por cento) se comparado com o mesmo mês do exercício anterior e cerca de 29% (vinte e nove por cento) se comparado com o mês anterior. Na maior parte em razão da retomada do envio de documentos para o DEGEA. Verifica-se plenas condições para o cumprimento da meta.</p>																										
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Continuar com o monitoramento da implementação do novo sistema para movimentação de documentos, E-PROT, aguardando definição para migrar para aquele sistema. Outrossim, em razão do recebimento de novo colaborador, redefinir as atividades da equipe.</p>																										
Responsável pela emissão do relatório:		Celso Lopes Vargas Fernandes					Responsável (aprovação e divulgação):					Enedina do Socorro Brandão Porto			Data:	04/07/2017											



PLANILHA DE INDICADORES

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

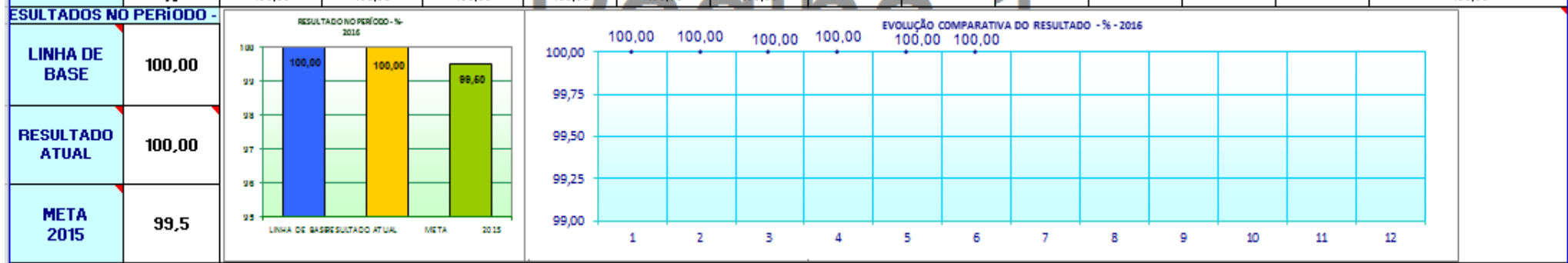
UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGJ-DGADM-DESP-DIDIN-SEARQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA		Prestação Jurisdicional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos Mecanismos de Celeridade Jurisdicional do PJERJ							
INDICADOR		ID.B.6.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Receber e Encaminhar Correspondências							
FINALIDADE		Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado				
PERIODICIDADE		Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA		(Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas) x 100					SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META		98,5% na média anual			ORIGEM DOS DADOS	Guias de remessa	UNIDADE DE MEDIDA	%				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.		
		recebidos	3277	3033	2908	2739	11957					
		encaminhados	3270	3025	2890	2738	11921					
		%	99,70	99,74	99,38	99,80	99,70					
	2017	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.		
		recebidos	2789	2887			5858					
		encaminhados	2785	2881			5848					
		%	99,80	99,70			99,83					
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE 2012	99,70											
RESULTADO ATUAL	99,83											
META	98,50											
ANÁLISE CRÍTICA	Praticamente não houve oscilação no percentual de documentos enviados, assim como nos recebidos. Meta sob controle.											
AÇÕES GERENCIAIS	Continuar com o monitoramento da implementação do novo sistema para movimentação de documentos, E-PROT, aguardando definição para migrar para aquele sistema. Outrossim, em razão do recebimento de novo colaborador, redefinir as atividades da equipe.											
Responsável pela emissão do relatório:			Celso Lopes Vargas Fernandes			Responsável (aprovação e divulgação):			Enedina do Socorro Bandão Porto		Data:	04/07/2017



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO OBJETIVO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA	Garantir agilidade nos trâmites judiciais e administrativos									
INDICADOR	ID.B.6.5 - Índice de eficácia do Cadastramento de Documentos			OBJETIVO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA	Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Distribuir Documento Administrativo									
FINALIDADE	Controle dos dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastramento							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE SENTIDO DE MELHORIA						
FÓRMULA	(total de documentos cadastrados diariamente referentes ao mês) / (total de documentos recebidos diariamente referentes ao mês) x 100							UNIDADE DE MEDIDA	MM					
META	99,5%						ORIGEM DOS DADOS	SISTEMA E-PROT	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de documentos preparados				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados	1993	2188	2622	2490	2478	2526	2698	1741	2765	2269	2370	1582	2310
	cadastros	1993	2188	2622	2490	2478	2526	2698	1741	2765	2269	2370	1582	2310
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados	2266	2450	2857	2078	2727	3220							2600
cadastros	2266	2450	2857	2078	2727	3220							2600	
%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00							100,00	



ANÁLISE CRÍTICA Índice alcançado em Julho (100%) evidencia resultado plenamente satisfatório , superando a meta estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e de melhoria do desempenho da equipe. As ações gerenciais a serem realizadas devem buscar a redução da demanda de documentos protocolizados. O principal instrumento para concretizar esse objetivo é a implantação da gestão eletrônica de documentos no âmbito da Corregedoria Geral de Justiça.



PLANILHA DE INDICADORES

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir do intranet é cópia não controlada

UNIDADE ORGANIZACIONAL	USO SEM OBRIGATORIEDADE	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos Mecanismos de Celeridade Jurisdicional do PJERJ										
INDICADOR	ID.B.6.9 - Índice de solicitações de senha atendidas pelo SEIAC no prazo regular			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender a solicitações de senhas de acesso a sistemas informatizados externos										
FINALIDADE	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de senha							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(Comunicações de liberação de senha no prazo regular / total de comunicações de liberações de senha) X 100							SENTIDO DE MELHORIA	MM						
META	Atender em até (1) um dia útil 99,2 % das solicitações, na média anual.					ORIGEM DOS DADOS	Planilha excel, registro das comunicações de liberação de senha	UNIDADE DE MEDIDA	%						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		total liberações	243	249	235	149	264	145	232	208	259	194	145	249	214
		liberações no prazo	243	248	234	149	264	145	232	208	259	194	145	249	214
	%	100,00	99,59	99,57	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,93
	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		total liberações	205	413	362	349	351	278							326
liberações no prazo		205	413	362	349	351	278							326	
%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00								100,00	

RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - %		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2015											
LINHA DE BASE 2016	99,93														
RESULTADO ATUAL (JANEIRO)	100,00														
META	99,50														

ANÁLISE CRÍTICA Comparando com o mês anterior, houve redução no volume de concessão de senhas, provavelmente, pelo cadastramento já realizado dos usuários na nova Plataforma Sinesp Infoseg. Entretanto, o percentual praticamente não oscilou. Verifica-se plenas condições para o cumprimento da meta.

AÇÕES GERENCIAIS Utilização dos produtos não conforme como fonte para melhoria do desempenho da equipe.



PLANILHA DE INDICADORES

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

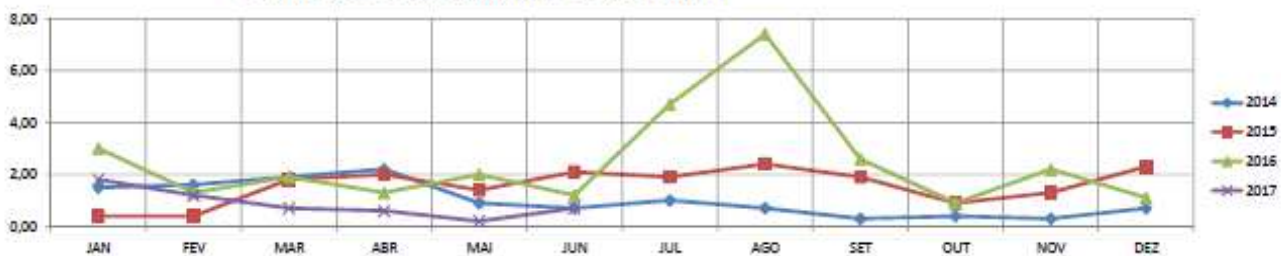
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SEASO	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ									
INDICADOR	ID.B.7.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Apoiar equipes técnicas interdisciplinares, assessorar juízes e orientar demais partes interessadas									
FINALIDADE	Medir o tempo médio de atendimento da demanda							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas							SENTIDO DE MELHORIA						
META	Em fase de definição					ORIGEM DOS DADOS	Planilha estatística	UNIDADE DE MEDIDA	Dia					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		1,50	1,60	1,90	2,20	0,90	0,70	1,00	0,70	0,30	0,40	0,30	0,70	1,02
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		0,40	0,40	1,80	2,00	1,40	2,10	1,90	2,40	1,90	0,90	1,30	2,30	1,57
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		3,00	1,30	1,90	1,30	2,00	1,20	4,70	7,40	2,60	0,90	2,20	1,10	2,47
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		1,80	1,20	0,70	0,60	0,20	0,70							0,87

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	2,47
RESULTADO ATUAL	0,87
META	N/A



EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO



ANÁLISE CRÍTICA

Até o último dia do mês de junho, o SEASO atuou em 672 demandas, 359 demandas de natureza administrativa, 57 de natureza técnica, 96 de natureza técnica e administrativa e 160 referentes à planilha estatística. Recebemos 422 demandas por meio eletrônico, 41 por meio de processo, 8 presenciais, 35 reuniões, 166 por telefonemas. No primeiro semestre de 2017 o Serviço de Apoio aos Assistentes Sociais (SEASO) passou por uma desestruturação. O baixo índice do resultado atual nos atendimentos as demandas deve-se ao fato de que existem alguns processos aguardando a nomeação do novo coordenador para respondê-los, ou seja, sem data de saída. Fator que indica diferença nos índices no mesmo período dos anos anteriores. Por isso, a reposição do coordenador torna-se medida urgente para a melhoria no atendimento das demandas do Serviço.

AÇÕES GERENCIAIS

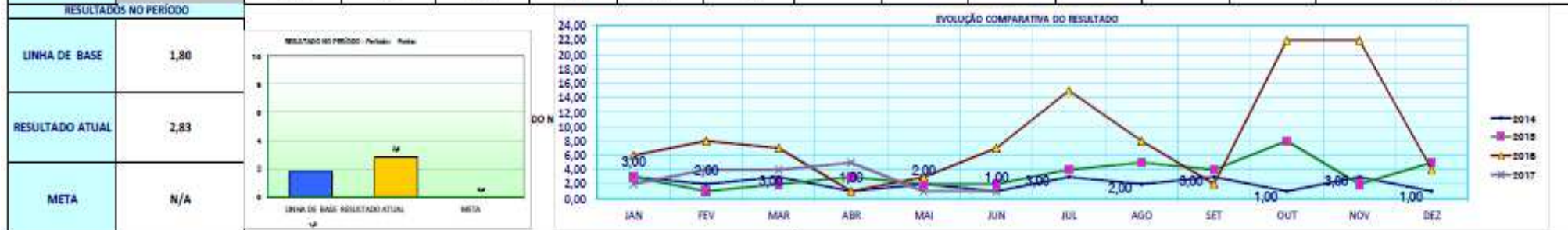
A Chefia do Serviço possui a responsabilidade de avaliar e/ou cumprir determinações conforme as normativas previstas (RAD-DGADM-018 e Art. 414 da Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro). A nomeação de um novo coordenador apresenta-se como única alternativa na melhoria da situação do Serviço, que poderá programar as atividades, alcançando a meta estabelecida e corrigindo a rotina do SEASO.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SEPSI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ									
INDICADOR	ID.B.7.2 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Apoiar equipes técnicas interdisciplinares, assessorar juizes e orientar demais partes interessadas									
FINALIDADE	Medir o tempo médio de atendimento da demanda					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO								
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas					SENTIDO DE MELHORIA								
META	Em fase de definição					ORIGEM DOS DADOS	Planilha estatística	UNIDADE DE MEDIDA	Dia					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,08
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	8,00	2,00	5,00	3,42
2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
	6,00	8,00	7,00	1,00	3,00	7,00	15,00	8,00	2,00	22,00	22,00	4,00	8,75	
2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
	2,00	4,00	4,00	5,00	1,00	1,00							2,83	



ANÁLISE CRÍTICA

Em fevereiro deste ano houve a mudança da chefia do Serviço de Apoio aos Psicólogos e a nova equipe inicialmente dedicou-se ao conhecimento da estrutura do SEPSI/ DIATI. O SEPSI perdeu o Apoio Administrativo e recebeu um Apoio Técnico. No período em questão o SEPSI ATUOU EM 537 DEMANDAS. As características das demandas foram: técnicas (76), administrativas (185), sobre a estatística (72), estágio (38), lotação/remoção/auxílio (104), outros (62). Meios utilizados para resolução das demandas: e-mail: 145; processo: 79; pessoalmente: 56; telefonemas: 257. Além das informações anteriores, durante o primeiro semestre de 2017, o SEPSI trabalhou na organização do evento "Psicologia e Justiça: Desafios da Contemporaneidade" para comemoração do Dia dos Psicólogos.

AÇÕES GERENCIAIS

Com base nesse primeiro relatório apresentado, o SEPSI pretende realizar uma avaliação dos registros das demandas atendidas com a finalidade de aprimorar a análise qualitativa do trabalho. Diante das inúmeras demandas envolvendo a solicitação de lotação/remoção/auxílio, propor estratégias para atender as equipes com maior carência de pessoal. Propor cursos da ESAJ com temáticas específicas do trabalho do psicólogo, com base nas demandas técnicas recebidas.



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PIATI/SECI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ										
INDICADOR	ID.B.7.4 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Controlar, conferir e informar o recebimento dos relatórios de inspeção judicial das entidades e/ou programas de execução de medidas socioeducativas										
FINALIDADE	Medir o tempo médio de processamento							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO							
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	média do tempo de cada processamento /nº de processos no mês							SENTIDO DE MELHORIA	mM						
META	Em fase de definição					ORIGEM DOS DADOS	Planilha desempenho - Resolução 77	UNIDADE DE MEDIDA	dia						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.	
		10,90	15,30	7,00	25,80	19,50	17,50	22,30	9,70	5,70	2,70	6,00	24,30	13,89	
		jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.	
	2016	24,50	55,00	63,00	56,00	21,80	26,20	25,60	7,90	11,80		8,00	3,30	27,55	
		jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.	
		5,30	4,00	4,90	0,00	7,20	11,80							5,53	
	RESULTADOS NO PERÍODO														
	LINHA DE BASE	27,55													
	RESULTADO ATUAL	5,53													
META	N/A														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No 1º semestre/17 houve inúmeras mudanças na administração a partir de fevereiro, inclusive a troca de chefe do Serviço de Apoio. Porém, foi mantida a mesma dinâmica de trabalho já existente no setor, conforme a orientação da nova administração. Os processos continuam sendo arquivados no SECI aguardando a juntada dos relatórios das fiscalizações do 2º semestre, a serem enviados por cada juízo. A Resolução nº 77/2009 do CNJ prevê que as inspeções sejam realizadas semestralmente, sem data específica para o encaminhamento, acarretando maior incidência em determinados meses, o que consequentemente eleva o tempo de processamento no período. Além disso, a ausência de apoio administrativo no serviço resulta em acúmulo de atividades administrativas, o que também justifica o aumento do tempo para o andamento dos procedimentos relativos à referida Resolução.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>De forma a manter as planilhas do Serviço atualizadas, bem como outras tarefas administrativas, foi reiterada a solicitação de um servidor para atuar na área, porém a demanda ainda não foi atendida. Após levantamento das comarcas que não enviaram o(s) relatório(s) do 2º semestre de 2016, foi realizado contato telefônico com o Comissariado, buscando verificar a existência de eventuais dificuldades para o cumprimento da Resolução nº 77/2009. Todas as pendências foram sanadas. Quanto às inspeções do 1º semestre de 2017, será feita a verificação para garantir o cumprimento por todos os juízes.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		Monik e Zouh			Responsável (aprovação e divulgação):			Sandra Pinto Levy			Data:			30/06/2017	



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL		OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ										
INDICADOR	I.D.B. 9.1. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - JP		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR FEITOS RELATIVOS À CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ										
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ DOS FEITOS CONCLUÍDOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	6 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL			ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis						
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		5,10	3,00	4,80	5,00	9,70	6,00	23,20	7,90	6,20	3,00	5,30		7,20
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		3,90	4,00	5,00	5,00	2,30	4,00	4,00	3,00	3,00	4,50	5,80	2,00	3,75
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		7,10	7,00	5,00	4,00	4,20	4,60	6,00	6,00	6,00		5,80	6,00	5,61
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		6,50	3,50	7,00			6,00	2,90	3,00	5,50	5,50			4,99
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		5,00		5,60	8,00	2,50	3,80							4,98
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	7,20													
RESULTADO ATUAL	4,98													
META	6,00													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês de JUNHO, continuamos a encaminhar para o arquivo os feitos pendentes de lançamento no JUI-JP-CA, devido a problemas neste Sistema. Criamos uma pasta com uma cópia de todos os e mails enviados ao DEGAR para cadastramento das respectivas contas na GRERJ, para posterior lançamento do número da agência e conta do JUIZ de PAZ. Foram concluídos cinco processos de abertura de conta, e o resultado atual do indicador encontra-se ABAIXO da meta prevista.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Dar continuidade ao treinamento dos servidores, objetivando melhoria da qualidade das atividades no setor.</p>													



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PTER									
INDICADOR	I.D.B. 9.2. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - DD			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO DOS FEITOS CONCLUÍDOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL													
		ORIGEM DOS DADOS		Planilha de DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis						
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
	2013	8,10	5,60	5,40	7,80	14,00	10,10	22,40	8,60	5,20	6,00	7,00	6,60	8,90
	2014	4,80	4,00	5,60	4,60	7,90	6,55	6,50	5,10	3,60	7,90	3,00	5,00	5,38
	2015	8,20	5,70	5,40	7,20	10,10	8,20	7,30	8,00	8,00	8,00	8,20	8,30	7,72
	2016	8,20	8,20	7,40	8,20	8,70	7,30	8,30	8,00	7,50	8,10	8,00	7,60	7,96
	2017	7,70	7,00	7,40	9,10	6,50	7,60							7,55

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	7,96	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p style="font-size: x-small;">LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <p style="font-size: x-small;">2013 2014 2015 2016 2017</p> </div> </div>	
RESULTADO ATUAL	7,55		
META	8,00		

ANÁLISE CRÍTICA	Neste período, o indicador apresentou ligeira REDUÇÃO em relação à meta estabelecida, e a média anual encontra-se abaixo da meta estabelecida. Os feitos desta natureza são os que se apresentam em maior quantidade e melhor representam o volume de trabalho do setor. No mês de JUNHO foram concluídos 16 processos desta natureza.
AÇÕES GERENCIAIS	Estamos dando continuidade ao programa de capacitação dos integrantes da equipe de processamento, através da constante informação e orientação quanto às mudanças na legislação que alterem o procedimento.

Responsável pela emissão do relatório: **JOBERT CAETANO BATISTA**

Responsável (aprovação e divulgação): **JOBSON NASCIMENTO PEREIRA**

Data: **05/07/2017**



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	PGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ									
INDICADOR	I.D.B. 9.3. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - EX			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DAS CONSULTAS EM MATÉRIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS, DOS FEITOS CONCLUÍDOS							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	10 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis					
2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		8,30	12,00				4,00	7,70	9,00	7,00	2,00	9,50	7,44	
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
	10,00		5,00	4,00	8,30		7,00		10,70				10,00	7,86
2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		9,00	6,30	8,00	9,00		7,00			9,50			9,50	8,16
2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		10,00			8,00	9,00		10,00		9,30	9,50	13,00		9,83
2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
			9,00	8,00			7,20							

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	9,83	<p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p>	<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p>
RESULTADO ATUAL	9,00		
META	10,00		

ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO foram concluídos cinco feitos desta natureza, e o resultado atual encontra-se pouco abaixo da meta prevista. Conforme já mencionado em análises anteriores, as consultas extrajudiciais não expressam o volume do trabalho do setor, uma vez que têm ficado restritas às dúvidas de usuários dos Cartórios Extrajudiciais, quanto a prática de determinados atos ou, em sugestões de Entidades e Órgãos de Classe quanto aos procedimentos adotados na cobrança de emolumentos, o que não costuma ocorrer com frequência. As dúvidas mais corriqueiras têm sido respondidas por telefone, e-mail e no atendimento pessoal no balcão.
AÇÕES GERENCIAIS	Dar continuidade ao treinamento da equipe de trabalho, através da orientação nos casos de maior complexidade.

Responsável pela emissão do relatório: JOBERT CAETANO BATISTA

Responsável (aprovação e divulgação): JOBSON NASCIMENTO PEREIRA

Data: 05/07/2017



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ									
INDICADOR	I.D.B. 9.4 - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - CI			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS DOS FEITOS CONCLUÍDOS					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL													
		ORIGEM DOS DADOS		Planilha de DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis							
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		7,00		19,00				1,00			7,00	8,00		8,40
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
		2,00			8,00	4,00		4,00	6,00			7,00		5,17
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			8,00	6,00		9,00						8,00	11,00	8,40
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			9,00		8,00		8,00			8,00	8,00			8,20
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
					7,00		7,00							7,00

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	8,20	<p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p>8,2 7,0 8,0</p> <p>LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p>	<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA</p> <p>8,40 5,17 8,40 8,20 7,00</p> <p>2013 2014 2015 2016 2017</p>
RESULTADO ATUAL	7,00		
META	8,00		

ANÁLISE CRÍTICA	No período em tela, apenas um feito desta natureza foi concluído, e de acordo com a meta estabelecida. Como já mencionado em análises anteriores, este tipo de procedimento, aliado à Distribuição a Destempo, representam o maior quantitativo de processos que chegam a esta Divisão de Custas para análise. Por implicarem na avaliação quanto à pertinência da prática de determinados atos e dos valores por eles cobrados demandam, por vezes, maior tempo de permanência na Divisão aguardando resposta dos ofícios encaminhados mas não necessariamente, para a elaboração do parecer emitido.
AÇÕES GERENCIAIS	Estamos procurando agilizar o procedimento enviando a correspondência via eletrônica, ainda assim as respostas nem sempre chegam com a rapidez esperada.

Responsável pela emissão do relatório: **JOBERT CAETANO BATISTA**

Responsável (aprovação e divulgação): **JOBSON NASCIMENTO PEREIRA**

Data: **05/07/2017**



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDACIONAL DO PJERJ									
INDICADOR	I.D.B. 9.5. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - AV			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	INSTRUIR E ORIENTAR OS FEITOS RELATIVOS À CONTA CORRENTE DE AVALIADOR JUDICIAL									
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS DE AVALIADOR JUDICIAL, DOS FEITOS CONCLUÍDOS							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis					
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			2,00				9,50		7,00		2,00			5,13
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			8,00	3,00	2,00	7,00	2,00							4,40
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
						3,00		6,00	6,00					5,00
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
			2,00	6,50	5,00		5,00							4,63
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	4,63		
RESULTADO ATUAL			
META	6,00		

ANÁLISE CRÍTICA	No mês de junho não foram concluídos feitos desta natureza. Conforme já salientado em análises de períodos anteriores, este indicador não representa adequadamente o volume de trabalho do SEPAC, uma vez que são esporádicos os feitos desta natureza.
AÇÕES GERENCIAIS	Dar continuidade ao treinamento da equipe de trabalho com relação aos feitos que apresentam maior complexidade.

Responsável pela emissão do relatório: JOBERT CAETANO BATISTA

Responsável (aprovação e divulgação): JOBSON NASCIMENTO PEREIRA

Data: 05/07/2017

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet e cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL				OBJETIVO ESTRATÉGICO				PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJerJ							
INDICADOR	I.D.B.9.6 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO A E-MAIL				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				FORNECER ORIENTAÇÃO QUANTO A CUSTAS JUDICIAIS, TAXAS JUDICIÁRIAS E EMOLUMENTOS EXTRAJUDICIAIS							
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO E-MAIL ENVIADO À DICIN PELO USUÁRIO										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	MÉDIA ARITMÉTICA DO TEMPO DE RESPOSTA AS CONSULTAS POR E-MAIL										SENTIDO DE MELHORIA		mM			
META	04 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL										ORIGEM DOS DADOS		PASTA ELETRÔNICA		UNIDADE DE MEDIDA	DIAS ÚTEIS
2013																
Balção	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA			
Balção	3750,0	2958,0	4054,0	4450,0	4538,0	3846,0	4362,0	4374,0	4452,0	2073,0	1888,0	1620,0	3530,4			
Balção-RJ	613,0	382,0	465,0	566,0	572,0	503,0	667,0	602,0	643,0	503,0	337,0	252,0	508,8			
Telefone	3196,0	2586,0	3258,0	1560,0	2013,0	3131,0	3456,0	3528,0	3574,0	3608,0	1089,0	952,0	2862,6			
Telefone-RJ	223,0	178,0	278,0	127,0	108,0	224,0	226,0	368,0	351,0	348,0	65,0	62,0	213,2			
e-mail	47,0	35,0	85,0	94,0	101,0	108,0	77,0	87,0	70,0	114,0	133,0	21,0	81,0			
Tempo e-mail	2,5	6,3	5,3	6,8	17,7	23,4	21,7	20,8	19,2	17,8	3,1	5,5	12,5			
2014																
Balção	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA			
Balção	2284,0	2275,0	2357,0	2415,0	2757,0	1480,0	1894,0	2107,0	1706,0	1870,0	1327,0	1036,0	1959,0			
Balção-RJ	472,0	483,0	404,0	395,0	405,0	283,0	362,0	559,0	534,0	484,0	315,0	252,0	412,3			
Telefone	1234,0	1264,0	1578,0	1901,0	2121,0	1340,0	2273,0	2836,0	4196,0	4094,0	3832,0	2975,0	2470,3			
Telefone-RJ	100,0	97,0	123,0	110,0	115,0	99,0	122,0	105,0	151,0	136,0	73,0	40,0	105,9			
e-mail	56,0	45,0	52,0	40,0	55,0	30,0	50,0	43,0	32,0	40,0	34,0	11,0	40,7			
Tempo e-mail	2,1	1,0	1,0	1,0	1,2	1,2	1,1	1,2	1,5	1,1	1,1	1,5	1,2			
2015																
Balção	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA			
Balção	1870,0	1026,0	1511,0	1022,0	1729,0	1494,0	1564,0	1602,0	1457,0	1525,0	1395,0	1170,0	1447,1			
Balção-RJ	484,0	272,0	443,0	285,0	349,0	292,0	306,0	256,0	263,0	265,0	243,0	175,0	302,8			
Telefone	3669,0	3200,0	4729,0	3902,0	4538,0	4899,0	5926,0	6457,0	5586,0	5824,0	4786,0	3317,0	4736,1			
Telefone-RJ	49,0	60,0	143,0	158,0	163,0	168,0	175,0	183,0	198,0	266,0	251,0	92,0	158,8			
e-mail	21,0	26,0	32,0	23,0	37,0	52,0	26,0	82,0	34,0	22,0	29,0	15,0	33,3			
Tempo e-mail	1,3	1,2	1,2	1,2	1,2	1,1	0,9	0,9	0,2	0,6	0,8	0,5	0,9			
2016																
Balção	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA			
Balção	1618,0	1235,0	1851,0	1380,0	2087,0	2065,0	1889,0	967,0	2322,0	1617,0	1630,0	2070,0	1727,6			
Balção-RJ	198,0	173,0	230,0	203,0	256,0	224,0	226,0	147,0	343,0	256,0	257,0	276,0	232,4			
Telefone	4196,0	4524,0	5636,0	4965,0	5625,0	5987,0	5772,0	2927,0	4824,0	5099,0	3949,0	2889,0	4699,4			
Telefone-RJ	207,0	311,0	257,0	290,0	211,0	204,0	204,0	88,0	190,0	313,0	416,0	123,0	234,5			
e-mail	18,0	25,0	61,0	31,0	28,0	49,0	94,0	36,0	59,0	55,0	36,0	20,0	42,7			
Tempo e-mail	0,3	0,7	1,1	1,3	0,9	0,6	1,1	0,6	0,9	0,6	1,3	0,6	0,8			
2017																
Balção	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA			
Balção	1130,0	1200,0	2130,0	1628,0	1634,0	1966,0										
Balção-RJ	145,0	166,0	199,0	216,0	152,0	169,0										
Telefone	3506,0	4702,0	6451,0	4480,0	6799,0	6299,0										
Telefone-RJ	164,0	225,0	179,0	240,0	167,0	225,0										
e-mail	45,0	49,0	62,0	68,0	72,0	87,0										
Tempo e-mail	1,4	0,6	1,1	0,8	1,2	0,8							1,0			
RESULTADOS NO PERÍODO																
LINHA DE BASE	0,84															
RESULTADO ATUAL	0,80															
META	4,00															
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO o número de atendimentos, especialmente no balcão apresentou expressivo aumento, tanto com relação ao atendimento de GRERJs genéricas quanto de Recurso Inominado. O percentual de ligações atendidas pelo Call Center foi de 02,08%, ligeiramente abaixo da meta de 05%, ainda como reflexo da saída de uma das atendentes do setor, ocorrida no mês de março, além do afastamento de outros dois atendentes por motivo de férias e outro em razão de licença médica. O tempo médio de resposta aos e-mails continua sendo mantido abaixo da meta prevista, mesmo com a redução da meta de 07 para 04 dias. No entanto, antes de realizar alguma redução na referida meta, convém aguardar o efeito da alteração da Tabela de Custas Judiciais para o ano de 2017.															
AÇÕES GERENCIAIS	Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e dos demais funcionários da equipe, principalmente quanto aos atos novos atos administrativos editados.															
Responsável pela emissão do relatório:	JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Responsável (aprovação e divulgação):				JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data:	04/07/2017		
FRM-PJERJ-008-02				Rev. 01								Data: 16/07/2012				



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO	PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PTER									
INDICADOR	I.D.B. 9.7 - TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE										
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	ACUMULADO							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	DATA DE ATUALIZAÇÃO / DATA DA INFORMAÇÃO					SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	04 DIAS NA MÉDIA ANUAL													
		ORIGEM DOS DADOS						PASTA ELETRÔNICA	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS ÚTEIS				
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
		1,3	6,0	0,5	1,2	1,0	1,0	1,0	2,4	1,8	2,8	1,0	0,0	1,7
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
		1,00	1,00	1,45	1,00	2,00	1,00	0,00	1,60	1,20	3,00	0,00	1,00	1,19
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,25	1,40	1,33	1,00	1,17
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
		1,27	0,50	0,20	5,00	0,66	1,00	1,00	0,00	1,00	2,00	1,50	2,70	1,40
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
		1,00	0,00	0,80	1,33	0,50	0,70							0,72

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	1,4
RESULTADO ATUAL	0,7
META	4,0



ANÁLISE CRÍTICA A integração que este Setor vem mantendo com o DGTEC- SUPORTE INTERNET tem possibilitado que as alterações (inclusive as grandes alterações no mês de abril/2016, decorrentes da nova Portaria vigente a partir de 14/03/2016, bem como as decorrentes da edição da nova Tabela de Custas referente ao exercício de 2017) no sistema sejam realizadas em tempo hábil, bem abaixo da meta anual estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS Além de enviar e-mail solicitando as alterações nos modelos de Grerj, o Chefe do SEATE manterá contato permanentemente por telefone e via e-mail com o DGTEC-Suporte Internet, a fim de agilizar, sempre que necessário, as atualizações na intranet.