




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais **Setorial do 1º Semestre**

DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - DGPES

1º Semestre de 2008

| | | | |
|---|--|--|-------------------------------------|
|  | RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE | | |
| | Unidade Organizacional: DGPES | Aprovado por: Diretoria Geral de Gestão de Pessoas | Período: Janeiro a Junho de 2008 |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| 1 RESUMO EXECUTIVO | 3 |
| 2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica | 4 |
| 2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos | 4 |
| 2.2 Objetivos Estratégicos | 5 |
| 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL | 9 |
| 3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)..... | 9 |
| 3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)..... | 15 |
| 4 GESTÃO DOS RECURSOS | 30 |
| 4.1 Situação do Quadro de Pessoal | 30 |
| 4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação | 32 |
| 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura | 34 |
| 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)..... | 35 |
| 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades | 36 |
| 4.6 Atividades Complementares | 37 |
| 5 AUDITORIAS DE GESTÃO | 46 |
| 5.1 Auditorias em unidades de apoio | 46 |
| 5.2 Auditorias em unidades certificadas | 47 |
| 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES | 48 |
| 7 ANEXOS..... | 50 |
| 7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores | 50 |



1 RESUMO EXECUTIVO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados do desempenho da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, relativos ao período de janeiro a junho de 2008.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGPE previu para o ano de 2008, a realização de objetivos que fortalecem a implementação de ações estratégicas em gestão de pessoas, ressaltando-se os objetivos estratégicos estabelecidos para o DEDEP, devido à entrada do departamento no processo de certificação do SIGA.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGPE está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal e material, constata-se que houve provimento satisfatório. Os recursos de informática referentes a equipamentos atenderam às necessidades da Unidade e os recursos pertinentes a desenvolvimento de sistemas tem sido priorizados pela DGTEC.

No tocante à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGPE revisou todas as rotinas administrativas e regularizou a situação de seu sistema normativo nesse primeiro semestre do ano. Estamos empenhados agora em seguir com o fortalecimento do sistema de gestão no âmbito do Departamento de Saúde, Departamento de Administração de Pessoal e Gabinete. Nesse sentido, as recomendações apresentadas pela DGDIN após a 1ª avaliação do SIGA/DGPE estão norteando nossas ações.

Quanto às contratações, a Unidade está gerindo conforme planejado os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem.

Um grande volume de atividades complementares foi realizado no período, entre as quais destacam-se a Promoção/Progressão dos servidores e o I Seminário Sensibilizar – um novo olhar sobre a acessibilidade.



2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

A partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, a Administração Superior realizou a avaliação anual dos Direcionadores Estratégicos da DGPEs. Segue a redação dos direcionadores da DGPEs, ressaltando que a Política da Qualidade e os Valores da DGPEs são os mesmos do PJERJ.

Missão

“Implementar ações integradas em gestão de pessoas visando ao desenvolvimento e à valorização pessoal e profissional, favorecendo o alcance dos objetivos institucionais.”

Visão

“Ser referencial de excelência em gestão de pessoas.”

Política da Qualidade

“Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida”.

Valores

- Conhecimento jurídico atualizado
- Ética
- Objetividade
- Melhoria contínua
- Foco no usuário
- Busca de conciliação para solução de conflitos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o período 2007-2008, Objetivos Estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

2.2.1 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2007-2008

O quadro seguinte pormenoriza os objetivos estratégicos selecionados, a meta estabelecida e a situação em que se encontra no período analisado.

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|--|--|---|------|-------|--------------------------------------|------------|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000 | Certificar o Sistema Integrado de Gestão no Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DGPES/DEDEP) | SIGA implementado, com certificação da U.O. até Dez/08. | 100% | 55,1% | Out/07 a Dez/08 | DEDEP |

Análise de Dados:

Durante todo o primeiro semestre o DEDEP tem trabalhado na implementação do seu Sistema Integrado de Gestão. As principais atividades desenvolvidas foram: estabelecimento das definições estratégicas (política, objetivos, indicadores e metas); elaboração do documento estratégico; elaboração de rotinas Administrativas (Gerir Competências, Realizar Recrutamento e Seleção, Indicar Lotação, Administrar Estágio, Realizar Rotinas Relativas a Juiz de Paz, Realizar Rotinas Relativas a Conciliadores, Gerir DEDEP, Produtos Não-Conformes, Elaborar e Desenvolver Projetos, Realizar Acompanhamento de Readaptados); organização do Acervo documental ; realização de Pesquisa de Satisfação e Opinião; elaboração de 04 projetos definidos como objetivos estratégicos do departamento, a saber:

- Implementar o processo de Ambientação de Novos Servidores;
- Estabelecer processo de trabalho para definição de lotação ideal para as unidades organizacionais da área administrativa do PJERJ;
- Desenvolver projeto de Avaliação Especial de Desempenho;
- Implementar Pesquisa de Clima Organizacional no PJERJ

Ações Gerenciais:

Seguir o plano de ação 2008, estabelecido para o objetivo acima.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|------------------------------------|--|--|------|------|--------------------------------------|------------|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Valorizar Magistrados e Servidores | Ampliar o processo de gestão de pessoas por competências | 100% de Elaboração das Matrizes de Competências e Requisitos das U.O da Capital (Área Judiciária e Administrativa) | 100% | 74% | 2007-2008 | DEDEP |

Análise de Dados:

Foram elaboradas as Matrizes de Competências e Requisitos referentes às unidades da área judiciária da capital, de acordo com o plano de ação elaborado. As ações estabelecidas com prazo até dez/2008 no plano de ação do objetivo estratégico estão sendo cumpridas.

Ações Gerenciais:

Dar seguimento ao plano de ação 2008, estabelecido para o objetivo acima.

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|------------------------------------|--|--------------------------------------|------|------|--------------------------------------|------------|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Valorizar Magistrados e Servidores | Implementar novo sistema de atendimento aos magistrados e servidores | Novo sistema implementado até Jul/08 | 100% | 90% | JAN/08 a JUL/08 | |

Análise de Dados:

O resultado de 90%, alcançado no primeiro semestre, foi superior ao planejado (80%). Tal ocorreu graças ao desenvolvimento da ação "divulgar os serviços prestados pela CEAPE" (peso total 30%), que foi planejada para ser realizada em três etapas, no período de 01/05 a 31/07/08, quais sejam: 1ª) veicular mensagens nos contracheques (peso 10%) – já executada; 2ª) veicular mensagens nos sistemas administrativos (peso 10%) – já executada e 3ª) veicular mensagens na Internet/Intranet (peso 10%), - a ser executada em julho do corrente. Além disso, as ações "Realizar a pesquisa de satisfação do usuário da CEAPE, conforme RAD-DGPES-033" (peso total 30%) e "Implantar a pesquisa de satisfação do usuário da DIMAG" (peso total 40%) foram totalmente implementadas.

Ações Gerenciais:

Dar seguimento ao plano de ação 2008, estabelecido para o objetivo acima.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|------------------------------------|--|---|------|------|--------------------------------------|------------|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Valorizar Magistrados e Servidores | Elaborar Programa de Capacitação para servidores designados para a função de direção de serventia de acordo com regulamentação do art. 5º, da Lei 4620/2005. | 100% do Programa de Desenvolvimento Gerencial para área judiciária elaborado até o final de Dez/2008. | 100% | 100% | 2007-2008 | ESAJ |

Análise de Dados:

A elaboração do programa dependia da regulamentação do artigo 5º da Lei 4.620/2005. Foi elaborado programa com base na minuta do ato de regulamentação. O programa foi aprovado pela presidente do Conselho Consultivo da ESAJ, considerando-se, portanto, atingida na totalidade a meta.

Ações Gerenciais:

Estabelecer objetivo de implementação para o programa, a ser alcançado após a publicação do ato de regulamentação da Lei 4620/2005.

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|------------------------------------|--|---|------|------|--------------------------------------|------------|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Valorizar Magistrados e Servidores | Disponibilizar Programa de Desenvolvimento atendendo às necessidades de capacitação dos gestores da área administrativa. | Disponibilizar o Programa de Desenvolvimento Gerencial até final de Dez/08. | 100% | 62% | 2007-2008 | ESAJ |

Análise de Dados:

A meta de implementação do plano de ação para o 2º trimestre, que era de 55 %, foi ultrapassada em 7 %. A etapa de realização das turmas piloto, com peso de 15 %, prevista para iniciar-se em 01/07, foi antecipada. Já foram realizadas, ou estão em andamento, turmas piloto de 4 das 11 disciplinas previstas nos Programas de Desenvolvimento Gerencial de níveis médio e avançado. Estão previstos para até o final de agosto o encerramento e a aplicação das avaliações de reação nas turmas piloto das 11 disciplinas. Cumprindo-se o previsto, a fase de realização de turmas piloto deverá encerrar-se com 2 meses de antecedência.

Ações Gerenciais:

Dar continuidade ao plano de ação 2008, estabelecido para o objetivo acima, através das seguintes ações:

- encerramento das turmas e aplicação de avaliação de reação;
- tabulação, tratamento dos dados e dos resultados das avaliações de reação;
- análise crítica pela administração superior e formulação de propostas de alteração;
- reunião de avaliação com o coordenador e os professores da instituição;
- consolidação de propostas de alterações.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|---|--|------------------------------------|------|------|--------------------------------------|------------|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Modelar, Documentar e Medir Processos de Trabalho | Implementar o Documento Estratégico da DGPES | Documento implementado até Jul/08. | 100% | 40% | 2007-2008 | GBPES |

Análise de Dados: A primeira minuta elaborada do documento foi analisada e revisada, de acordo com o plano de ação, e todas as rotinas DGPES foram revisadas, não havendo no momento rotinas fora do prazo. No entanto, em função da programação estabelecida pela DGDIN, decorrente da Primeira Avaliação do Grau de Implementação do SIGA e, ainda, em função do grande número de rotinas em elaboração no DEDEP e DESAU, decidimos aguardar a realização da capacitação em Produtos Não-Conformes, que ocorrerá no dia 17/07/2008 e será promovida pela DGDIN, para seguir com a implementação do documento.

Ações Gerenciais:

- 1 – Publicar documento estratégico;
- 2 - Revisar plano de ação do objetivo estratégico, alinhando cronologicamente às ações à programação DGDIN e ao processo de certificação do DEDEP;
- 2 – Elaborar plano de implementação do documento estratégico nas áreas não certificadas..

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|---|---|--------------------------------|------|------|--------------------------------------|------------|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Modelar, Documentar e Medir Processos de Trabalho | Aperfeiçoar Relatório de Informações Gerenciais - RIGER | Riger aperfeiçoado até Jul/08. | 100% | 100% | 2007-2008 | GBPES |

Análise de Dados: RIGER aperfeiçoado, de acordo com o plano de ação. Objetivo Concluído.

Ações Gerenciais:

Dar continuidade ao processo de melhoria contínua, com o aperfeiçoamento sistemático do RIGER.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|------|------|------|------|--|------|--|------|----------------|-------------------------------|------|-------|------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | | | | | | | DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - DGPES/GBPES | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Promover a Gestão de Pessoas | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Magistrados do PJERJ por 100.000 habitantes | | | | | | | DESEMPENHO | | ACOMPANHAMENTO | | X | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Consolidar a base de dados para adequar o quadro existente às necessidades e possibilidades do PJERJ | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | [Total de Magistrados do PJERJ / (Nº de habitantes / 100.000)] | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | SHM | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | Não aplicável | | | |
| META | | Não aplicável | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | Magistrado/100.000 habitantes | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ANUAL | |
| | | 5,61 | 5,75 | 5,74 | 5,73 | 5,71 | 5,71 | 5,69 | 5,68 | 5,68 | 5,66 | 5,66 | 5,66 | 5,66 | 5,66 |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ANUAL | |
| | | 5,62 | 5,60 | 5,59 | 5,57 | 5,54 | 5,54 | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 5,69 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE TENDÊNCIA</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 5,58 | | | | | | | | | | | | | | |
| META (Aprox.) | Não Aplicável | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | A comparação do resultado encontrado no último mês do primeiro semestre (5,54) com o resultado apresentado no último mês do semestre anterior (5,66) demonstra que o indicador teve uma tendência de queda. A redução do índice decorreu das aposentadorias e falecimentos. | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Encaminhar os resultados do acompanhamento para a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional para informar CNJ. | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGPES/GBPES | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGPES | | | | | Data: 10/07/2008 | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|---|-------|-------|-------|---|--|-------|------------|-----------------------------|----------------|------------------|----------|-------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | | | | | DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - DGPES/GBPES | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Promover a Gestão de Pessoas | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Pessoal do Quadro efetivo do PJERJ por 100.000 habitantes | | | | | | | DESEMPENHO | | ACOMPANHAMENTO | | X | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Consolidar a base de dados para adequar o quadro existente às necessidades e possibilidades do PJERJ | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | [Total de Pessoal do Quadro Efetivo do PJERJ / (Nº de habitantes / 100.000)] | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | SHF | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | Não aplicável | | | | |
| META | | Não aplicável | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | Servidor/100.000 habitantes | | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ANUAL |
| | | 93,97 | 93,95 | 93,98 | 93,85 | 93,77 | 93,36 | 93,34 | 93,25 | 93,20 | 93,15 | 93,07 | 92,99 | 92,99 |
| | 2008 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ANUAL |
| | | 92,25 | 92,14 | 91,88 | 91,72 | 91,52 | 91,31 | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE TENDÊNCIA</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 93,49 | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 91,80 | | | | | | | | | | | | | |
| META (Aprox.) | Não Aplicável | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A comparação do resultado encontrado no último mês do primeiro semestre (91,31 servidores/100.000 habitantes), com o resultado apresentado no último mês do semestre anterior (92,99 servidores/100.000 habitantes), demonstra a tendência de queda do indicador, decorrente das aposentadorias, falecimentos, exonerações e desistências de estágio ocorridas durante o período. | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Encaminhar os resultados do acompanhamento à Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional para informar CNJ. | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGPES/GBPES | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGPES | | | | | | Data: 10/07/2008 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | |
|---|--------|--|---|---|-------------------------|------------------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Escola de Administração Judiciária - DGPES/ESAJ | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO/OBJETIVO | | Manter a satisfação do usuário da ESAJ em nível elevado ao longo do ano. | | | | |
| INDICADOR | | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DA ESAJ | | DESEMPENHO | X | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Monitorar a satisfação dos usuários da ESAJ | | | | |
| FÓRMULA | | [(\sum de conceitos ÓTIMO + \sum de conceitos BOM) / \sum de formulários válidos] x 100 | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Formulários de Pesquisa de Satisfação do Usuário | | SENTIDO DE MELHORIA | MM | |
| META | | 93% | | UNIDADE DE MEDIDA | Porcentagem | |
| PERIODICIDADE | | SEMESTRAL | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | PSU 1º Semestre | | PSU 2º Semestre | | Média no Período |
| | | 91,18% | | 93,53% | | 92,36% |
| | 2008 | PSU 1º Semestre | | PSU 2º Semestre | | Md no Per. |
| | | 91,93% | | | | 91,93% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div> | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 92,36% | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 91,93% | | | | | |
| META | 93,00% | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | As avaliações positivas (Ótimo+Bom) totalizaram 91,93 %, com acréscimo de 0,75 % em relação à 1ª PSU de 2007 e um decréscimo de 1,6 % em relação à 2ª PSU de 2007. Houve, em relação à 1ª PSU/2007 e à 2ª PSU/2007, um aumento de 3 % no percentual de ÓTIMO. A meta de 93 % de avaliações positivas não foi atingida. O resultado foi 1,07 % abaixo do esperado. | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fazer análise detalhada dos dados, comparando o desempenho por grupo de quesitos e por grupo de usuários; 2. Identificar possíveis desempenhos isolados abaixo da meta nos grupos de quesitos e de usuários; 3. Realizar pesquisa qualitativa (entrevista, grupo focal, ou outra forma a ser definida pela administração superior) voltada para quesitos específicos e grupos específicos de usuários; 4. Definir ações gerenciais específicas para os problemas identificados nos quesitos e grupos de usuários. <ul style="list-style-type: none"> • Tendo em vista que os conceitos neutros ou negativos totalizaram menos de 10 %, não se justifica, de acordo com os critérios definidos na RAD-PJERJ-010 (Medir a Percepção do Usuário), iniciar ação gerencial estruturada (abertura de RACAP). • As ações gerenciais deverão ser implementadas até 31/10/2008, sendo a sua eficácia verificada na 2ª PSU de 2008, prevista, de acordo com cronograma estabelecido pela Administração Superior do PJERJ, para novembro de 2008. | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Walter Grynszpan | | Responsável (aprovação e divulgação): Lourdes Maria Ramos Garcia | | |
| | | | | | Data: 10/07/2008 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|--|-----|-----|-----|--|-----|---|-----|----------|-----|-------------------------|-----|-------|--|--|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | | | | | | DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - DGPES/GBPES | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Promover a Gestão de Pessoas | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | TMP - Tempo Médio de Processamento das Matérias de Pessoal | | | | | | DESEMPENHO | | X | | ACOMPANHAMENTO | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Fornecer subsídios para a adoção de medidas que visem ao incremento da celeridade processual, com foco no usuário. | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | T _{cp} / T _{pa} , onde T _{cp} = somatório, em dias, dos ciclos processuais dos feitos administrativos das matérias de pessoal (DEAPS e DEDEP), apurados pela operação "data de saída menos data de entrada" e T _{pa} = quantidade de feitos administrativos das matérias de pessoal. | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | PROT / Planilha TMP - DGPES | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | mM | | | | | | | |
| META | | 18 dias | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | dia | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Mensal | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ANUAL | | | |
| | 2008 | 20 | 17 | 18 | 16 | 11 | 8 | | | | | | | 15 | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO DO PERÍODO | | | | | | GRÁFICO DE TENDÊNCIA | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 25 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O resultado apurado mês a mês demonstra que o tempo médio continua caindo, o que comprova que as ações gerenciais tomadas estão surtindo efeito. No entanto, é preciso ressaltar que o fechamento de cada mês só é considerado quando atingimos 100% de processos encerrados. No momento, os dados relativos a encerramento são os seguintes: Jan-98%; Fev-96%; Mar-94%; Abr-93%; Mai-89%; Jun - 62% | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Dar continuidade as práticas implementadas. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGPES/GBPES | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): DGPES | | | | | | Data: 10/07/2008 | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|--|------|--|--|----------|---------------------------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Administração de Pessoal - DGPES/DEAPS | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Gerenciar o Atendimento de Pessoal | | | |
| INDICADOR | | SUC - Satisfação do Usuário da CEAPE | DESEMPENHO | X | ACOMPANHAMENTO |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Medir a percepção do usuário da CEAPE, em relação ao serviço prestado com vistas à sua melhoria. | | | |
| FÓRMULA | | $SUC = [(\sum \text{dos resultados Ótimo e Bom atribuídos ao atendimento} / \sum \text{dos questionários válidos}) \times 100]$. | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Formulário Pesquisa de Satisfação - DEAPS/CEAPE | SENTIDO DE MELHORIA | | MM |
| META | | Em função de, até então, não termos um histórico, considerando que a pesquisa de satisfação realizada recentemente (março/08) é a primeira, a meta de melhoria será definida após acompanhamento das 3 medições seguintes. | UNIDADE DE MEDIDA | | questionários respondidos |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | 1º Semestre | 2º Semestre | | ANUAL |
| | | 96,50% | | | 96,50% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <p style="text-align: center;">SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA CEAPE-MARÇO/08</p> <p style="text-align: center;">QUESTIONÁRIOS: 125 QUESTÕES RESPONDIDAS: 1.000</p> | | | |
| MARÇO 2008 = 96,5% | | | | | |
| SETEMBRO 2008 = PLANEJADO | | | | | |
| META = a ser definida após apuração dos resultados das 3 medições seguintes. | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Trata-se da primeira medição da satisfação do usuário da CEAPE, cujo resultado foi excelente, principalmente se levarmos em conta que a Unidade funcionou em instalações físicas provisórias, não dispondo ainda de todos os recursos necessários para um atendimento realmente de excelência. É de se observar, entretanto, que a seriedade e a dedicação da equipe de atendimento compensou eventuais carências materiais. | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Providenciada a mudança da CEAPE para instalações definitivas no início do segundo trimestre de 2008, com melhores condições de trabalho. Além disso, nada obstante o excelente resultado da pesquisa, a equipe está comprometida com o processo de melhoria contínua do atendimento. | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGPES/DEAPS | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | Data: 10/07/2008 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|---|------|--|--|---------------------------|----------------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Administração de Pessoal - DGPES/DEAPS | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Gerenciar o Atendimento Pessoal | | | |
| INDICADOR | | SUD - Satisfação do Usuário da DIMAG | DESEMPENHO | X | ACOMPANHAMENTO |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Medir a percepção do usuário da DIMAG, em relação ao serviço prestado com vistas à sua melhoria. | | | |
| FÓRMULA | | SUD = $[(\sum \text{ dos resultados Ótimo e Bom atribuídos ao atendimento} / \sum \text{ dos questionários válidos}) \times 100]$. | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário da DIMAG | SENTIDO DE MELHORIA | MM | |
| META | | a ser definida após análise das 3 medições posteriores | UNIDADE DE MEDIDA | questionários respondidos | |
| PERIODICIDADE | | semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | 1º SEMESTRE | 2º SEMESTRE | | ANUAL |
| | | 92,50% | | | 92,50% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <div style="text-align: left;"> <p>1º SEMESTRE: 92,50%</p> <p>2º SEMESTRE: Previsto para dezembro</p> <p>META= a ser definida após apuração dos resultados das 3 medições seguintes.</p> </div> <div style="text-align: right;"> </div> | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Trata-se da primeira medição da satisfação do usuário da DIMAG, cujo resultado foi excelente, principalmente se levarmos em conta que a Unidade encontra-se funcionando em instalação física desconfortável, não dispondo dos recursos necessários para um atendimento de excelência que o usuário almeja e merece. Entretanto, é de se observar que a seriedade e a dedicação da equipe vem compensando eventuais carências materiais. | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Está prevista a mudança da DIMAG para instalações mais confortáveis, no mês de julho do corrente ano, com melhores condições de trabalho. Além disso, nada obstante o excelente resultado da pesquisa, a equipe vem sendo alertada para a necessidade de que seja mantida a qualidade do atendimento, bem assim a celeridade no fluxo das demandas, com vistas à manutenção do processo de melhoria contínua do atendimento e processamento. | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Responsável (aprovação e divulgação): | | Data: 10/07/2008 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|---|-----------------------------|---|--|----------------------------|----------------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DGPES/DEDEP | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | GERENCIAR AÇÕES DE RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E LOTAÇÃO DE SERVIDORES | | | |
| INDICADOR | | Índice de atendimentos às solicitações do PJERJ | DESEMPENHO | X | ACOMPANHAMENTO |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Acompanhar o processo de trabalho realizado. | | | |
| FÓRMULA | | Quantidade de seleções efetuadas / Total de solicitações) x 100 | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Planilha de controle do SERSE | SENTIDO DE MELHORIA | MM | |
| META | | Não aplicável | UNIDADE DE MEDIDA | solicitações | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | 1º Semestre | 2º Semestre | ANUAL | |
| | | 80,5% | 93% | 86,75% | |
| | 2008 | 1º Semestre | 2º Semestre | ANUAL | |
| | | 96% | | 96% | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO DO PERÍODO | | GRÁFICO DE EVOLUÇÃO | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 86,75% | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 96% | | | | |
| META | Indicador de acompanhamento | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | No período de janeiro de 2008 a junho de 2008, o indicador em tela demonstrou que o atendimento às solicitações do PJERJ se encontra em 96%. | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Inclusão na Rotina Administrativa de novo indicador: Rotatividade de Pessoal, que visa propiciar a avaliação de diversos aspectos relacionados à movimentação de servidores no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Responsável (aprovação e divulgação): | | Data: 10/07/2008 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | |
|---|-------------------------------|---|--|--|----------------------------|-----------------------------|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DGPES / DEDEP | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE GESTÃO DE PESSOAS | | | | | |
| INDICADOR | | Taxa de implementação do GPC | | DESEMPENHO | X | ACOMPANHAMENTO | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Acompanhar a implementação do processo de gestão por competências estabelecido pela RAD 40 no PJERJ. O processo permite o cumprimento do item 6.2.2 da NBR ISO 9001:2000 pelas unidades administrativas e judiciárias. | | | | | |
| FÓRMULA | | [Nº de servidores incluídos no GPC / Nº total de servidores do PJERJ] X 100 | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Banco de dados GPC e SHF | | | SENTIDO DE MELHORIA | MM | |
| META | | 10% até dez/2007; 15% até dez/2008 | | | UNIDADE DE MEDIDA | nº de servidores | |
| PERIODICIDADE | | Trimestral | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | 1º TRIMESTRE | 2º TRIMESTRE | 3º TRIMESTRE | 4º TRIMESTRE | ANUAL | |
| | | 3,97% | 3,12% | 3,91% | 5,99% | 5,99% | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | 1º TRIMESTRE | 2º TRIMESTRE | 3º TRIMESTRE | 4º TRIMESTRE | ANUAL | |
| | | 5,63% | 8,32% | | | 8,32% | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO DO PERÍODO | | | | GRÁFICO DE TENDÊNCIA | |
| Resultado (2007) | 5,99% | | | | | | |
| Resultado (2008) | 8,32% | | | | | | |
| META | META= 15% até dez/2008 | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | 1º TRIM - O número de servidores incluídos no processo GPC reduziu em função de alteração na lotação do Departamento de Segurança Patrimonial - DESEP com a extinção da guarda judiciária. 2º TRIM - O número de servidores incluídos no processo GPC aumentou | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | 1º TRIM - Definir novos indicadores para a RAD 40. 2º TRIM - Foi proposta nova fórmula para o indicador da RAD 40 e estabelecido que trata-se de um indicador de acompanhamento, que passará a vigorar após a revisão desta rotina. | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | Data: 10/07/2008 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|---|--|--|--|---------------------------------|---|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DGPES / DEDEP | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE GESTÃO DE PESSOAS | | | |
| INDICADOR | Taxa de papéis profissionais com competências e requisitos mapeados (área administrativa) | | DESEMPENHO | x | ACOMPANHAMENTO |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Acompanhar o avanço do trabalho de mapeamento dos papéis profissionais do PJERJ na área administrativa. | | | |
| FÓRMULA | | Quantidade de papéis profissionais de unidades administrativas com competências e requisitos mapeados / total de papéis profissionais a mapear na área administrativa (planejado) x 100 | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Banco de Dados GPC e planilha estimativa de papéis profissionais | SENTIDO DE MELHORIA | | MM |
| META | | 100% até final de 2008 | UNIDADE DE MEDIDA | | Papéis profissionais c/ competências mapeadas |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | 1º semestre | | 2º semestre | |
| | | 19,82% | | 32,5% | |
| | 2008 | 1º semestre (parcial) | | 2º semestre | |
| | | 34,6% | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | |
| Resultado (2007) | 32,5% | RESULTADO DO PERÍODO | | GRÁFICO DE TENDÊNCIA | |
| Resultado (2008) | 34,6% | | | | |
| META | 100% até final de 2008 | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | 1º Semestre:Houve uma pequena elevação no índice em função do planejamento do mapeamento da área administrativa estar concentrado no segundo semestre de 2008. O foco do mapeamento para o primeiro semestre foi a área judiciária da capital. | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | 1º Semestre: Prosseguir com o plano de ação para atingir a meta prevista até o final do segundo semestre. | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Responsável (aprovação e divulgação): | | Data: 10/07/2008 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|---|---|---|--|--------------------|---|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DGPES / DEDEP | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE GESTÃO DE PESSOAS | | | |
| INDICADOR | Taxa de papéis profissionais com competências e requisitos mapeados(área judiciária) | | DESEMPENHO | X | ACOMPANHAMENTO |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Acompanhar o avanço do trabalho de mapeamento dos papéis profissionais do PJERJ na área judiciária. | | | |
| FÓRMULA | | Quantidade de papéis profissionais de unidades judiciárias com competências e requisitos mapeados / total de papéis profissionais a mapear na área judiciária (planejado) x 100 | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Banco de Dados GPC e planilha estimativa de papéis profissionais | SENTIDO DE MELHORIA | | MM |
| META | | 100% até final de 2008 | UNIDADE DE MEDIDA | | Papéis profissionais c/ competências mapeadas |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | 1º semestre | | 2º semestre | |
| | | 32,48% | | 52,13% | |
| | 2008 | 1º semestre | | 2º semestre | |
| | | 94,87% | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO DO PERÍODO | | | |
| Resultado (2007) | 52,13% | | | | |
| Resultado (2008) | 94,87% | | | | |
| META | 100% até final de 2008 | | | | |
| | | GRÁFICO DE TENDÊNCIA | | | |
| | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | <p>1º Semestre: Meta quase 100% atingida, em relação ao planejado, no que se refere à elaboração das matrizes da área judiciária. Faltando apenas a VEP, DGFEX e DGFAJ validarem suas respectivas matrizes e mapear Vara de Infância e Juventude e a Vara da Infância Juventude e Idoso (atividade agendada algumas vezes e desmarcada pela própria Unidade).</p> | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | <p>1º Semestre: Mapear as VIJ e VIJI até o final de agosto; alterar o denominador do indicador de 117 para 190. A diferença entre as estimativas justifica-se pela realidade das UO's mapeadas estarem muitas vezes divergentes do que estabelecem os seus organogramas, estes utilizados como base para o levantamento do números de papéis profissionais.</p> | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Responsável (aprovação e divulgação): | | Data: | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|--|---|-----------|-----------|--|-----------|---------------------|-----------|-------------|-----------|-----------------|-----------|-----------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Escola de Administração Judiciária - DGPES/ESAJ | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Manter ao longo do ano um nível elevado de eficácia das ações de capacitação solicitadas para o desenvolvimento de habilidades. | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Índice de Eficácia de Ações de Capacitação Solicitadas | | | | | | DESEMPENHO | | X | | ACOMPANHAMENTO | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Avaliar a eficácia de Ações de Capacitação solicitadas por gestores do PJERJ. | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | $(\sum \text{ dos percentuais atingidos nas turmas avaliadas no trimestre}) / (\sum \text{ de turmas avaliadas no trimestre})$ | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Formulário de avaliação de eficácia preenchido pelos responsáveis pela avaliação dos funcionários. | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | MM | | | | |
| META | | 95% | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | Porcentagem | | | | |
| PERIODICIDADE | | TRIMESTRAL | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2005/2007 | 1ºTrim/05 | 2ºTrim/05 | 3ºTrim/05 | 4ºTrim/05 | 1ºTrim/06 | 2ºTrim/06 | 3ºTrim/06 | 4ºTrim/06 | 1ºTrim/07 | 2ºTrim/07 | 3ºTrim/07 | 4ºTrim/07 | Md no Per |
| | | | | | | | | | | | | 90,48% | 100,00% | 95,24% |
| | 2008/2010 | 1ºTrim/08 | 2ºTrim/08 | 3ºTrim/08 | 4ºTrim/08 | 1ºTrim/09 | 2ºTrim/09 | 3ºTrim/09 | 4ºTrim/09 | 1ºTrim/10 | 2ºTrim/10 | 3ºTrim/10 | 4ºTrim/10 | Md no Per |
| | | 100,00% | 100,00% | | | | | | | | | | | 100,00% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 95,24% | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 100% | | | | | | | | | | | | | |
| META | 95,00% | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A média nos 2 primeiros trimestres do ano foi superior em 5% à meta estabelecida. Treze turmas tiveram a eficácia avaliada no 1º trimestre e 6 no segundo semestre. As ações de capacitação foram consideradas eficazes para todos os participantes das turmas avaliadas. Seguindo a determinação da Administração Superior, cursos considerados ineficazes para todos os participantes são expurgados do índice e a ação de capacitação é repetida. Isto ocorreu com uma turma CFM05/2007. Foi realizada reunião com o gestor da unidade para agendar nova turma. | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Acompanhar o índice para os próximos trimestres, cumprindo, quando indicado, o plano de ação do objetivo. | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Walter Grynszpan | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Lourdes Maria Ramos Garcia | | | | | | Data:10/07/2008 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--|---|--------|--------|--------|---|--------|---------------------|--------|----------------|-------------------------|--------|-----------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Escola de Administração Judiciária - DGPES/ESAJ | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Manter a satisfação do usuário da ESAJ em nível elevado ao longo do ano. | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE PARTICIPANTES DE AÇÕES DE CAPACITAÇÃO | | | | | | | DESEMPENHO | X | ACOMPANHAMENTO | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Monitorar a satisfação dos participantes nas ações de capacitação da ESAJ | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | $[\Sigma \text{ do percentual médio de conceitos (ótimo + bom) apurados nas avaliações de reação das turmas encerradas no mês}]$ | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Formulários de avaliação de reação preenchidos pelos participantes de ações de capacitação determinadas | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | MM | | |
| META | | 93% | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | Porcentagem | | |
| PERIODICIDADE | | MENSAL | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | jan-07 | fev-07 | mar-07 | abr-07 | mai-07 | jun-07 | jul-07 | ago-07 | set-07 | out-07 | nov-07 | dez-07 | Md no Per |
| | | 95,90% | 91,62% | 92,51% | 94,15% | 93,47% | 94,33% | 88,74% | 94,20% | 95,32% | 95,90% | 94,83% | 93,80% | 93,73% |
| | 2008 | jan-08 | fev-08 | mar-08 | abr-08 | mai-08 | jun-08 | jul-08 | ago-08 | set-08 | out-08 | nov-08 | dez-08 | Md no Per |
| | | 95,14% | 95,57% | 94,74% | 95,22% | 95,69% | 94,00% | | | | | | | 95,06% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 93,73% | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> <p>100% 95% 90% 85% 80%</p> <p>93,73% 95,06% 93,00%</p> <p>Média 2007 Média 2008 Meta</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Gráfico de Evolução</p> <p>96% 94% 92% 90% 88%</p> <p>jan fev mar abr mai jun jul ago set out nov dez</p> <p>— 2007 — 2008 — Linear (2008)</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 95,06% | | | | | | | | | | | | | |
| META | 93,00% | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | <p>A média registrada no semestre foi 2,06 % superior à meta e 1,33 % superior à média do ano anterior. Em todos os meses de 2008, o desempenho foi superior a iguais meses de 2007, com exceção de janeiro e junho. Em todos os meses do ano, o índice alcançado foi mais de 2 pontos percentuais superior à meta, com exceção de janeiro e junho. Em junho, o índice de 94 %, embora esteja um ponto percentual acima da meta, representou uma queda de 1,69 % em relação ao mês anterior, fazendo a linha de tendência apontar para baixo. Seguindo o plano de ação para o objetivo, foi feita a análise detalhada do desempenho por turma e identificou-se que 3 turmas (ECE 06-Excel II; EXE 21- Excel I; e LOK 03 - Outlook) tiveram avaliação abaixo da meta nos quesitos Atuação de Instrutor, Objetivo do Curso e Material Didático.</p> | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | <p>As próximas turmas dos cursos Excel II, Excel I e Outlook serão observadas para verificar se será mantido o desempenho inferior à meta, caso em que serão tomadas as ações previstas no plano de ação.</p> | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Walter Grynszpan | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Lourdes Maria Ramos Garcia | | | | | Data: 10/07/2008 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|--|---|---|-------------------------------------|---------------------|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Saúde - DGPES-DESAU | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE SAÚDE | | | |
| INDICADOR | Taxa de incidência das doenças que mais freqüentemente causam afastamento laboral (excluídas as licenças para acompanhamento de pessoa da família, licença gestante e aleitamento). | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Acompanhar os motivos mais freqüentes de licenças médicas e sua variação ao longo do tempo | | | | |
| FÓRMULA | Número de licenças concedidas por grupo de doenças codificadas | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Banco de dados do DESAU - SDS | | SENTIDO DE MELHORIA | (mM) menor é melhor | |
| META | N/A | | UNIDADE DE MEDIDA | Número de licenças | |
| PERIODICIDADE | Semestral | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | 1º SEMESTRE | | 2º SEMESTRE | |
| | | 309,0 | | 327,0 | |
| | | 291,0 | | 382,0 | |
| | 2008 | 1º SEMESTRE | | 2º SEMESTRE | |
| | | 272,0 | | 339,0 | |
| | | 116,0 | | 133,0 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | |
| TRANSTORNOS MENTAIS | 339 | <p style="font-size: small; text-align: center;">1º SEMESTRE DE 2008</p> | | | |
| DOENÇAS MÚSCULO ESQUELÉTICAS | 272 | | | | |
| TRAUMAS FRATURAS E INTOXICAÇÕES | 133 | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A análise atual apresenta, à semelhança das análises dos semestres anteriores, a mesma taxa de incidência: os motivos que mais freqüentemente afastam o | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | |
|--|---|-------|
| | <p>servidor são os transtornos mentais e os músculo esqueléticos, seguidos por motivos vários como os relacionados a fraturas, doenças respiratórias e circulatórias, etc. Nos últimos dois semestres os transtornos mentais mostraram taxa de incidência superior as doenças músculo esqueléticas, mas ambos devem ser considerados como de máxima relevância,</p> | |
| <u>AÇÕES GERENCIAIS:</u> | <p>AÇÕES GERENCIAIS: Considerando a prevalência do grupo de doenças acima elencado, temos apresentado à Alta Administração propostas – ainda não implantadas - concernentes a programas preventivos, principalmente na área de Ergonomia.</p> | |
| Responsável pela emissão do relatório: SEAUD/DEAUD | Responsável (aprovação e divulgação): DGDIN | Data: |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------------|--------|--------|------------------------|--------|-----|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL: | | | | | DESAU | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE SAÚDE | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Evolução dos atendimentos globais assistenciais de saúde | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Avaliar o quantitativo geral de atendimentos assistenciais prestados pelo DESAU | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Banco de dados do DESAU - SDS | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | (mM) menor é melhor | | | |
| META | | Não Aplicável | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | Número de atendimentos | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN/07 | FEV/07 | MAR/07 | ABR/07 | MAI/07 | JUN/07 | JUL/07 | AGO/07 | SET/07 | OUT/07 | NOV/07 | DEZ/07 | Md. | |
| | 2008 | JAN/08 | FEV/08 | MAR/08 | ABR/08 | MAI/08 | JUN/08 | JUL/08 | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | Md. | |
| | | 2.528 | 2.645 | 2.583 | 2.500 | 2.499 | 2.872 | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1º Semestre 2007 | 21.601 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2º Semestre 2008 | 20.959 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1º Semestre 2008 | 15.627 | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | Este indicador deve ser considerado o ponto de partida para comparações futuras. Isto porque o registro dos dados permite atualmente a análise unicamente dos atendimentos assistenciais, enquanto até o último relatório o "atendimento global assistencial de saúde" incluía toda a demanda de clientes dirigida ao DESAU, aí incluídos os pacientes submetidos a procedimentos periciais. Considerada esta nova metodologia, acreditamos não ter havido variação significativa deste indicador evolutivamente. | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Esse indicador é relevante à medida em que reflete a demanda espontânea que o DESAU recebe e que, aparentemente, tem se mantido estável. Não há portanto indicação para estabelecimento de nova ação gerencial. | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | |
|---|---------------|--|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | | DGPES-DESAU | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE SAÚDE | | | | | |
| INDICADOR | | Número de dias de afastamento por motivo de licença (para o próprio ou família) por semestre. | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Comparar o impacto do absenteísmo gerado por licenças para acompanhamento de pessoa da família com os motivos mais freqüentes de licença médica. | | | | | |
| FÓRMULA | | Número total de dias de afastamento por motivo a cada semestre. | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Banco de dados do DESAU - SDS | SENTIDO DE MELHORIA | | (mM) menor é melhor | | |
| META | | N/A | UNIDADE DE MEDIDA | | Número de dias/semestre | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 1º SEMESTRE 2007 | | 2º SEMESTRE 2007 | | | |
| | | 15.000 | | 15.021 | | | |
| | | 6.770 | | 7.166 | | | |
| | | 5.033 | | 3687 | | | |
| | | 2008 | | 1º SEMESTRE 2008 | | 2º SEMESTRE 2008 | |
| | | | | 14.048 | | | |
| 6.349 | | | | | | | |
| | | 2.610 | | | | | |
| TRANSTORNOS MENTAIS | 14.048 | | | | | | |
| DOENÇAS MÚSCULO ESQUELÉTICAS | 6.349 | | | | | | |
| Acompanhamento de pessoas da família | 2.610 | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | |
|--------------------------|--|
| ANÁLISE DE DADOS: | A análise atual reflete conhecimento já estabelecido na área pericial: os transtornos mentais afastam o servidor por período significativamente superior em relação às demais doenças, o dobro de dias quando comparados às doenças músculo-esqueléticas, devido à cronicidade da doença e à dificuldade de reinserção deste servidor no ambiente laboral. Percebe-se redução dos dias de afastamento em todas as modalidades aqui apresentadas, quando comparadas ao primeiro semestre de 2007. |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Conforme já exposto em relatórios anteriores, deve-se manter a semestralidade para análise isenta destes indicadores. A taxa de gravidade decrescente observada no 1º semestre de 2008 (SDS) mostra correlação positiva com o decréscimo no número total de licenças registradas no SHF pela DGTEC para o mesmo período. |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|---|--------|--------|--------|--------|--------|----------------------------|--------|---------------------|--------|--------|--------|-------------|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL: | | | | | | DESAU | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE SAÚDE | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Total de atendimentos periciais globais | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Acompanhar a demanda por atividades periciais dirigidas ao DESAU. | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | Número de atividades periciais realizadas por semestre | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Banco de dados do DESAU - SDS | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | (mM) menor é melhor | | | | | |
| META | | Não Aplicável | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | Número de perícias | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN/07 | FEV/07 | MAR/07 | ABR/07 | MAI/07 | JUN/07 | JUL/07 | AGO/07 | SET/07 | OUT/07 | NOV/07 | DEZ/07 | Md. no Per. | |
| | 2008 | JAN/08 | FEV/08 | MAR/08 | ABR/08 | MAI/08 | JUN/08 | JUL/08 | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | Md. no Per. | |
| | | 374 | 319 | 385 | 356 | 340 | 412 | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1º SEMESTRE 2007 | 2.734 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2º SEMESTRE 2007 | 2.454 | | | | | | | | | | | | | | |
| 1º SEMESTRE 2008 | 2.186 | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | <p>Não cabe a comparação de procedimentos periciais efetuados neste semestre com o primeiro semestre de 2007 em virtude de, naquele período, não estar ainda vigorando o provimento CGJ nº 17, de 06/05/2007 que nomeou o Juiz Dirigente do NUR como responsável pela homologação das licenças médicas de até 60 dias. No entanto, a comparação dos procedimentos periciais realizados pelo DESAU neste semestre e no último evidencia redução de aproximadamente 11%. Este dado é compatível com a redução de licenças médicas apontada no sistema SHF pela DGTEC.</p> | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | <p>Promover junto à DGTEC a solicitação de relatórios semestrais referentes à totalidade de licenças anotadas no SHF para efeito de comparação com as tendências observadas a partir dos dados registrados no SDS.</p> | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL: | | DESAU | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE SAÚDE | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Taxa de Variação dos Atendimentos Médicos e de Enfermagem aos Servidores e Magistrados | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Avaliar a força de trabalho assistencial do DESAU destinada a Servidores e Magistrados do PJERJ | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | Número de atendimentos a Servidores e Magistrados x 100/ número total de atendimentos | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Banco de dados do DESAU - SDS | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | (MM) maior é melhor | | | |
| META | | Não Aplicável | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | percentil | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN/07 | FEV/07 | MAR/07 | ABR/07 | MAI/07 | JUN/07 | JUL/07 | AGO/07 | SET/07 | OUT/07 | NOV/07 | DEZ/07 |
| | 2008 | JAN/08 | FEV/08 | MAR/08 | ABR/08 | MAI/08 | JUN/08 | JUL/08 | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 |
| | | 60,20 | 53,87 | 56,76 | 55,43 | 53,86 | 59,71 | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | |
| 1º SEMESTRE 2007 | 67,24 | | | | | | | | | | | | |
| 2º SEMESTRE 2007 | 76,75 | | | | | | | | | | | | |
| 1º SEMESTRE 2008 | 56,64 | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Também este indicador deve ser considerado marco zero para comparações futuras. O motivo é a inserção direta dos dados no SDS pelos serviços de enfermagem e psicossocial, gerando informações mais confiáveis. O indicador demonstra que o DESAU oferece quase 50% dos seus serviços assistenciais a terceirizados e demais usuários do Palácio da Justiça. A análise mais minuciosa demonstra que 75% dos atendimentos assistenciais a não servidores é dirigida aos terceirizados. No entanto, para as emergências e remoções hospitalares, a maior parte dos atendimentos é dirigida a outros usuários (não terceirizados). | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Manter o acompanhamento deste indicador, indispensável na avaliação da força de trabalho assistencial dirigida aos diversos clientes do Departamento. | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|------------|------------|------------|------------|--|------------|------------|------------|------------|-------------------------|------------|--------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | Departamento de Administração de Pessoal - DGPES/DEAPS | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | Gerenciar o Atendimento de Pessoal | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | EAP - Evolução dos Atendimentos Pessoais DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Demonstrar a evolução quantitativa dos atendimentos prestados pela CEAPE, pessoalmente. | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | $(Q_{apm} / Q_{mpa}) - 1$ Q_{apm} = quantidade de atendimentos pessoais prestados no mês. Q_{mpa} = quantidade de atendimentos pessoais prestados no mês anterior. | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Estatística mensal de atendimentos pessoais. SENTIDO DE MELHORIA MM | | | | | | | | | | | | | |
| META | > 0 UNIDADE DE MEDIDA atendimentos registrados | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | mensal | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ANUAL |
| | 2008 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | ANUAL |
| | | ND | ND | ND | 1109 | 2089 | 3196 | 2185 | 2640 | 1843 | 2673 | 2109 | 2297 | 2238 |
| | | 3291 | 3.151 | 3.231 | 3905 | 3.335 | 3.080 | | | | | | | 3.332 |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE TENDÊNCIA</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 2238 | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 3.332 | | | | | | | | | | | | | |
| META | META > 0, ou seja, é desejável que o volume de atendimentos | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | Analisando-se a evolução do indicador, observa-se uma pequena diminuição na quantidade dos atendimentos pessoais no mês de junho, em relação a maio. Considerando a natureza dos atendimentos, constatou-se que o maior impacto ocorreu no que se refere ao assunto "benefícios". No entanto, este decréscimo foi sensibilizado pelos atendimentos telefônicos. | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Com o intuito de promover o aumento dos atendimentos da unidade, foi providenciado o reforço de divulgação dos serviços prestados pela CEAPE, mediante mensagem nos contracheques do mês de maio/2008. A partir do dia 15/6/2008, esse reforço de divulgação também será feito por meio de mensagem na Internet/Intranet e nos sistemas administrativos. Foi instalado o dispositivo de senhas, que, entretanto, apresentou defeito e encontra-se em manutenção no DETEL. Aguardamos, ainda, a implantação, por parte da DGTEC, do sistema SICs, cuja especificação já foi fornecida. Quanto ao espaço para atendimento prioritário, já está em funcionamento. Outra ação a ser implementada é a capacitação comportamental dos atendentes da CEAPE, como medida fundamental na busca pela excelência no atendimento; nesse sentido, o DEAPS está interagindo com a ESAJ. | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGPES/DEAPS | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | | | Data: 10/07/2008 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|-------|-------|------|------|---------------------------------------|------|-----------------------------|------|------|--------------------------|----------------|------------|--|--|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL Departamento de Administração de Pessoal - DGPES/DEAPS | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | REALIZAR AÇÕES DE ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | EVA - Evolução dos Atendimentos Telefônicos | | | | | | | DESEMPENHO | | X | | ACOMPANHAMENTO | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Demonstrar a evolução percentual quantitativa e qualitativa dos atendimentos telefônicos prestados pela CEAPE. | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | (Qapm / Qmpa)-1 Qapm = quantidade de atendimentos telefônicos prestados no mês. Qmpa = quantidade de atendimentos telefônicos prestados no mês anterior. | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Estatística mensal de atendimentos telefônicos. | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | MM | | | | | |
| META | | > 0 | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | atendimentos registrados | | | | | |
| PERIODICIDADE | | mensal | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2007 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Média | | | |
| | | ND | ND | ND | ND | ND | 2386 | 2835 | 2508 | 2350 | 3226 | 2860 | 2813 | 2711 | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Média | | | |
| | | 5.170 | 3.312 | 4.248 | 4207 | 3899 | 4422 | | | | | | | 4210 | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO DO PERÍODO | | | | | | | GRÁFICO DE TENDÊNCIA | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007) | 2711 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008) | 4210 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | META > 0, ou seja, é desejável que o volume de atendimentos | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Analisando-se o indicador obtido no mês de junho, observa-se um acréscimo na quantidade geral de atendimentos telefônicos, em comparação com o mês anterior. Nada obstante, uma análise detalhada, por finalidade de atendimento, mostra que houve um acréscimo significativo naqueles atendimentos referentes a "auxílio-saúde e auxílio alimentação/refeição. | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | # Prosseguir na divulgação do Call Center entre os servidores do PJERJ – particularmente àqueles lotados em comarcas do interior e aposentados – por meio de mensagens nos contracheques e em outros canais. # Permanecer interagindo com a DGTEC, no sentido da introdução de inovações tecnológicas de hardware e software na Central de Atendimento Telefônico, de cuja especificação participamos, e, ainda, da ampliação da quantidade de atendentes, providências que certamente proporcionarão maior produtividade e possibilitarão a absorção de novos serviços pelo segmento. # Incrementar a capacitação técnica dos atendentes do Call Center, com vistas ao aumento do nível de complexidade do atendimento. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: DGPES/DEAPS | | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): | | | | | | | 10/07/2008 | | | |



4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

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

| Unidade | Servidor | Estagiário | Terceirizado | Total Geral |
|--------------|------------|------------|--------------|-------------|
| GBPES | 12 | | 09 | 21 |
| ASPES | 04 | | 02 | 06 |
| DEAPS | 80 | 04 | 14 | 98 |
| DEDEP | 37 | 02 | 30 | 69 |
| ESAJ | 30 | 9 | 10 | 49 |
| DESAU | 47 | 1 | 15 | 63 |
| Total | 210 | 16 | 80 | 306 |

Fonte: Sistema Histórico Funcional (SHF)

- Capacitação

A capacitação na DGPES, no primeiro semestre de 2008, foi norteadada pelas atividades previstas nos planos de ação para o desenvolvimento profissional dos funcionários da ESAJ, DEAPS e DEDEP, onde a gestão de competências está implementada.

Os servidores do Gabinete da Diretoria e no Departamento de Saúde freqüentaram diversos cursos de capacitação oferecidos pela ESAJ, dentro de sua área de atuação. A implementação do modelo de competências nessas áreas está em andamento desde maio e permitirá a elaboração de planos de capacitação a partir de necessidades identificadas individualmente.

Merecem destaque a participação de servidores do DEDEP e do DESAU em atividades específicas de suas áreas, a saber:

- Curso de Introdução à Técnica de Escrita e Leitura em Braille
- Curso de LIBRAS, com término previsto para 2º semestre de 2008
- Curso de perícias médicas realizado através da ESAJ e destinado aos médicos, psicólogos, assistentes sociais e odontólogos.



A equipe DGPEs esteve ainda representada nos seguintes eventos:

- I Fórum Nacional em Gestão de Pessoas na Administração Pública.
- II Fórum de Gestão de Pessoas no Setor Público – TCU, na condição de expositores.
- 34º Congresso Estadual de RH – A (r)evolução humana para uma gestão transformadora
- Espaço Real - A prática de sustentabilidade – caminhos e desafios
- I Seminário Inclusão e Acessibilidade – organizado pela UFRJ;
- I Jornada Nacional da Solidariedade – organizado pela Associação Macaense de Cegos
- Reunião da Câmara Setorial do Livro e Leitura / Grupo de Trabalho para regulamentação da Lei 10753/03 do Livro Acessível – organizado pela Biblioteca Nacional
- 56ª Reunião ordinária do CONADE – organizado pelo Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência.
- 1ª Jornada da Solidariedade – organizada pela Associação macaense de Apoio aos Cegos – AMAC;
- Reunião da Câmara Setorial do Livro Acessível;
- Audiência Pública sobre Acessibilidade Universal – Câmara dos Vereadores de Niterói;
- 2º Encontro Rompendo Barreiras;
- Palestra Clube dos Diretores Lojistas de Niterói sobre Acessibilidade.

Capacitações ministradas pela FGV para a equipe DEDEP:

- Apresentação dos conceitos gerais do Sistema Integrado de Gestão e NBR ISO 9001:2000;
- Orientação quanto ao Item 7.3 – Projeto e Desenvolvimento da NBR ISO 9001:2000;
- Elaboração de documentos normativos;
- Apresentação do conceito de indicadores;
- Apresentação sobre Elaboração de Planilha de Identificação e Acompanhamento de Indicadores;
- Definições sobre produto não-conforme e RACAP.

Programa de Aprimoramento Interno – PAI

Trata-se de um programa de motivação funcional e de disseminação de conhecimentos, implementado no segundo semestre de 2007, que consiste na realização de workshops, com carga horária de duas horas cada, coordenados por servidores do DEAPS, detentores de conhecimento técnico avançado sobre determinados assuntos, tendo como público-alvo servidores de outras áreas do Departamento e, também, da DGPEs.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Abaixo quadro demonstrativo das turmas realizadas neste semestre:

PÚBLICO-ALVO: SERVIDORES DA DGPES

| Assunto | Data | Horário | Local |
|---------------|----------|----------------|----------------|
| Aposentadoria | 14/04/08 | 12:30 à 14:30 | Sala 01 - ESAJ |
| | 14/04/08 | 16:00 às 18:00 | Sala 01 - ESAJ |
| | 16/04/08 | 16:00 às 18:00 | Sala 01 - ESAJ |

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

A DGPES realizou levantamento de necessidades relacionadas a novos sistemas e/ou manutenção/melhoria dos já existentes e contatou a DGTEC, informando o resultado do estudo e suas prioridades. É a seguinte a situação dos sistemas informatizados da DGPES:

- Mapa de Tempo de Serviço

Devido ao aumento da demanda de pedidos de cálculo de tempo de serviço, para fins de aposentadoria, passou a ser prioritário o ajuste do sistema que fornece o Mapa de Tempo de Serviço – MTS. Já foi negociada entre a DGPES e a DGTEC a priorização da tarefa.

- Cadastro-Folha

Os sistemas de cadastro e de folha de pagamento precisam ser integrados, no sentido do aperfeiçoamento dos controles de pessoal. O Sistema de Gestão de Pessoas – GPES, desenvolvido pela DGTEC, ora em fase de implantação, deverá solucionar essa carência.

- Sistema de projeção de despesas

O sistema foi especificado junto à DGTEC, mas não houve desenvolvimento.

- Sistema de Controle de Cursos (SCC)

O Sistema de Controle de Cursos da ESAJ (SCC), desenvolvido pela DGTEC, vem sendo permanentemente aprimorado para atender às necessidades de melhoria dos processos de trabalho. A ESAJ vem sendo atendida nas suas solicitações de alterações do



sistema. Tem havido, no entanto, registros mensais, nos quadros de controle de produtos não-conformes das divisões da Escola, de falhas no sistema que comprometem a eficácia dos processos de trabalho. Estas ocorrências ocasionaram a abertura do RACAP-ESAJ-17/07, que está sendo tratado.

- Sistemas de apoio à administração de estagiários e conciliadores

Foi implementado no sistema ESTAG, o lançamento, via Intranet, da frequência dos estagiários participantes do Programa de Estágio do Tribunal de Justiça com as informações financeiras relativas a cada estagiário.

Encontra-se em fase de elaboração pela DGTEC, o novo sistema para o gerenciamento dos Conciliadores, em substituição ao atual - SisConciliador.

- Sistema de gestão de pessoas por competências

Foi encaminhada à DGTEC proposta comercial de sistema informatizado para apoio a essa atividade, considerado fundamental para o avanço da implementação do modelo de competências em todo o PJERJ.

- Sistema de Saúde (SDS)

O sistema atende às necessidades atuais e sua manutenção foi considerada satisfatória.

- Equipamentos

Em função da crescente complexidade dos softwares utilizados e do aumento do volume de dados armazenados, alguns equipamentos de informática utilizados já não mais satisfazem plenamente às necessidades das atividades. Além disso, em especial o Departamento de Administração de Pessoal, ainda conta com muitas impressoras matriciais e a jato de tinta, o que causa demasiada ocupação de espaço e, no caso das matriciais, poluição sonora.

O DEDEP aponta que o número de computadores não atende a necessidade do departamento, tendo em vista que dois servidores não possuem computadores.



Como as situações acima descritas estão aqui expostas sob a ótica de usuários, a DGPES solicitará realização de estudo técnico, por parte da DGTEC, que melhor as avaliará.

Cabe ressaltar, que no mês de maio de 2008, a DGTEC promoveu a instalação, na Divisão de Cadastro de Servidores, de uma impressora a laser de alta capacidade, o que possibilitou a eliminação de três equipamentos matriciais. Além disso, foi realizado *up grade* em 14 máquinas da ESAJ.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações do DEAPS, DEDEP e Gabinete da Diretoria foram completamente remodeladas a partir do segundo semestre de 2007, devido à mudança para o prédio do Centro Administrativo, com substituição de mesas tradicionais por estações de trabalho, mais modernas, proporcionando melhor acomodação dos servidores.

Entretanto, o espaço físico projetado para as áreas citadas precisa ser readequado ao quantitativo de servidores hoje existente.

Cabe observar que, graças à colaboração da DGLOG, a Central de Atendimento de Pessoal – CEAPE mudou-se para ambiente maior e mais adequado, que vem, inclusive, sendo elogiado pelos usuários nas pesquisas de opinião realizadas. Também a Divisão de Pessoal da Magistratura – que continua localizada no prédio do fórum central – está prestes a se transferir para um ambiente mais apropriado para o desenvolvimento de suas atividades, já definido pela DGLOG.

A quase totalidade das melhorias requisitadas pela Agência de Vigilância Sanitária no DESAU foram implementadas e as obras para instalação do segundo gabinete odontológico estão em curso, aguardando apenas a aquisição de bens e serviços não oferecidos pelo PJERJ (confeção de armários específicos para guarda de material odontológico).

Na ESAJ, o equipamento de videoconferência foi instalado e permite transmissão de palestras ao vivo para todos os NUR.



- Materiais de Consumo

Os materiais de consumo fornecidos pelo DEPAM têm atendido às necessidades da DGPES, tanto em quantidade quanto em qualidade.

A má qualidade dos marcadores de quadro branco, apontada no semestre passado e que gerava reclamações de participantes e instrutores, ocasionando a abertura do RACAP-ESAJ-26/07 para a DGLOG, foi solucionada. Foram implementadas modificações no processo de compra, com especificações e controles de qualidade mais rígidos. O RACAP foi fechado em 09/06/2008.

- Materiais Permanentes

Consideramos os materiais permanentes adequados à realização das atividades.

No Departamento de Saúde, está em andamento a aquisição de aparelhos médico-hospitalares destinados a substituírem modelos obsoletos.

- Segurança

Não foram registradas ocorrências relacionadas à segurança.

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

Durante o primeiro semestre de 2008, as rotinas administrativas da DGPES foram revisadas, gerando melhorias nos processos de trabalho e regularizando a situação do Sistema Normativo DGPES.

Atualmente, trinta e duas rotinas administrativas normalizam nossas atividades, estando distribuídas pelas unidades da seguinte maneira:

| Quantidade de Rotinas | Unidade Organizacional |
|-----------------------|------------------------|
| 16 | DEAPS |
| 04 | DESAU/DEAPS |
| 09 | ESAJ |
| 03 | DEDEP |



Em função da implementação do sistema de gestão da qualidade no DEDEP, com apoio da consultoria da Fundação Getúlio Vargas, encontram-se em fase de revisão/elaboração onze rotinas administrativas.

O DEGEA tem prestado apoio a DGPES/DEDEP na gestão do seu arquivo corrente.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

As unidades organizacionais da DGPES são responsáveis pela fiscalização dos seguintes contratos:

DEAPS

- - Visa Vale (auxílio-refeição/alimentação);
- - Simpress (copiadora de documentos);
- - Atlanticont (impressora e envelopadora de contracheques).

A execução desses contratos encontra-se em situação de normalidade. Eventuais necessidades de ajuste são prontamente atendidas pelos fornecedores.

DEDEP

- Convênio celebrado com Centro de Integração Empresa Escola (CIEE).

Foram gastos com o Programa de Estágio até maio/08: R\$ 2.155.462,96 (dois milhões, cento e cinquenta e cinco mil, quatrocentos e sessenta e dois reais e noventa e seis centavos).

ESAJ

- Fundação Escola de Serviço Público – FESP (Contrato nº 003/468/2004)

Empenho nº 370/2008 (período de vigência: 01.01 a 16.06.2008)
valor empenhado: R\$ 677.000,31
valor utilizado: R\$ 397.617,65

Foi solicitada a quarta prorrogação do contrato (última prorrogação) para atender ao período de 17.06.08 a 16.06.09.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

- Fundação Euclides da Cunha – FEC (Contrato nº 003/991/2007)

Empenho nº 705/2008 (período de vigência: 01.01 a 31.10.2008)

valor empenhado: R\$ 375.088,02

valor utilizado: R\$ 77.355,50

O presente contrato prevê a possibilidade de prorrogação.

- Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá (Contrato nº 003/451/2008)

O contrato celebrado com o Tribunal de Justiça prevê a aquisição de 125 vagas de cursos de Direito em nível de Pós-Graduação “LATO SENSU” pela metodologia conjunta telepresencial e online. Após a celebração do contratado foram contratadas mais 42 vagas, por meio de Termo Aditivo ao Contrato.

DESAU

- Contrato de Pessoal da Área de Saúde (Técnico de Enfermagem, Auxiliar Administrativo na Área de Saúde, Ajudante Administrativo na Área de Saúde, Auxiliar de Gabinete Odontológico). Empresa Nova Rio.
- Contrato de Manutenção de Equipamento Hospitalar. Empresa STARMED LTDA.

A execução desses contratos encontra-se em situação de normalidade.

4.6 Atividades Complementares

➤ Promoção/Progressão dos servidores do PJERJ

O processo de trabalho referente à lista de classificação e à promoção/progressão dos servidores efetivos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, em cumprimento às Resoluções 17/2006 e 07/2008, ambas do Conselho da Magistratura, foi operacionalizada pela Divisão de Cadastro de Servidores, com apoio da DGTEC, conforme as etapas descritas no quadro demonstrativo abaixo:

| Descrição das Etapas | Dia | | | | |
|---|-------|-------|------|-------|-------|
| | Março | Abril | Maió | Junho | julho |
| Aprovação dos Critérios para lista de classificação pela Administração Superior | | | 7 | | |
| Proposição de quadros de vagas para progressão/promoção | | | 7 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

| | | | | | |
|--|--|--|----|----|---|
| Publicação de quadro de vagas para progressão/promoção | | | 7 | | |
| Publicação da lista de classificação | | | 19 | | |
| Prazo para reclamações (5 dias a contar da publicação da lista de classificação) | | | 26 | | |
| Análise das reclamações (DICAD - DEAPS-DGPES) | | | | 18 | |
| Encaminhamento da lista com a classificação definitiva para o Presidente TJERJ - 90 dias após publicação da lista de classificação | | | | 18 | |
| Homologação da lista de classificação definitiva - Presidente - 10 dias após o recebimento da lista de classificação definitiva | | | | 24 | |
| Progressões/promoções-Ato do Presidente | | | | 30 | |
| Pedidos de Reconsideração - 5 dias após o ato da promoção/progressão | | | | | 7 |
| Decisão do pedido de reconsideração (Presidente) | | | | | * |
| Recursos para o Conselho da Magistratura -5 dias após a decisão da reconsideração | | | | | * |
| Análise dos recursos* (DICAD-DEAPS-DGPES-CONSELHO) | | | | | * |

* etapas ainda não realizadas.

Destacamos que a lista de promoção/progressão foi publicada com dois meses de antecedência em relação ao prazo estabelecido pela Resolução 17/CM.

As seguintes atividades foram realizadas na operacionalização do processo de trabalho:

- Interação com a DGTEC para esclarecimentos quanto às regras a serem aplicadas no cálculo e na confecção da lista;
- Elaboração de estudo quanto ao impacto financeiro advindo com a progressão/promoção;
- Efetivação dos trabalhos de conferência – 8 listas prévias foram geradas antes da publicação da lista de classificação, gerando conferências e ajustes no sistema e nos registros;
- Elaboração de 2 listas prévias antes da publicação da lista homologada (o que gera conferências e ajustes no sistema e nos registros decorrentes da procedência de 11 reclamações – sendo 7 por inconsistências nos registros/sistema da DICAD e 4 por inconsistências nos registros/sistema ESAJ);
- Elaboração de lista prévia, para conferência, antes da publicação da lista de progredidos/promovidos;
- Confecção de formulário otimizado para utilização pelo servidor a fim de formalizar reclamação contra a lista de classificação.
- Disponibilização de banner informativo contendo as respectivas listas de classificação e definitiva;
- Preparação de mensagem nos sistemas administrativos com informações sobre a lista.



O quantitativo de atendimento acerca da lista de classificação e respectivos canais utilizados foram:

- 15 emails recebidos e respondidos;
- 6 equipas recebidos e respondidos e
- 96 telefonemas atendidos.

Desde a publicação no dia 24 de junho da lista de classificação definitiva homologada pelo Presidente do TJ até 7 de julho foram impetrados 30 pedidos de reconsideração/recursos a serem apreciados.

➤ **Gestão de Competências – apoio à implementação do SGQ em unidades do PJERJ**

Foi realizada a Revisão da RAD-DGPES-040 e seus respectivos manuais e formulários e o processo de Gestão de Pessoas por Competência (GPC) foi renovado em todas as unidades certificadas. A rotina está novamente em revisão visando à proposição de melhorias para a renovação do Processo GPC para o ano de 2009, que deve ocorrer até o final de 2008 com as 39 Unidades já com o processo implementado.

Nos meses de março a junho foi realizada a capacitação no processo GPC dos gestores e servidores das 13 unidades em processo de certificação envolvendo um número aproximado de 390 pessoas, distribuídas em 20 turmas. Está sendo prestada assessoria a todos os gestores destas unidades visando à efetivação dos procedimentos da RAD-DGPES-040.

Para o próximo semestre está prevista a implementação do Processo GPC em todas as varas cíveis do 5º e 12º NUR, bem como nos Gabinetes das Diretorias Gerais e no Departamento de Saúde.

➤ **Gestão da ambiência – projeto piloto DGPES**

Em continuidade ao Projeto Pesquisa de Clima Organizacional, realizado em outubro de 2007 no âmbito da DGPES, foram realizadas reuniões com os diretores de departamento, a fim de orientá-los na análise dos resultados, divulgação para a equipe e formação de grupo de trabalho para planejar as ações de melhoria do ambiente de trabalho. O GDGPES, a ESAJ e o DEDEP já elaboraram e estão implementando seus planos de ação, o DEAPS, o DESAU e a CRECHE estão finalizando a elaboração de seus planos.



► **Projeto Acessibilidade - Realização do Seminário Sensibilizar**

Realização do I Seminário Sensibilizar – Um Novo Olhar sobre a Acessibilidade: o evento aconteceu no dia 06/06 e teve durante todo o dia um fluxo de cerca de 350 pessoas, entre funcionários e visitantes. Compareceram servidores dos quadros do TJ, da Corregedoria e dos 1º, 2º, 4º, 7º, 9º, 11º, 12º e 13º NURs. Contou com representantes de Instituições Governamentais e Não – governamentais de âmbito Municipal, Estadual e Federal, responsáveis pela formulação e execução de políticas públicas voltadas para o segmento das Pessoas com deficiência. O grupo de teatro Os Inclusos e os Sisos – Teatro de Mobilização pela Diversidade participou apresentando esquetes criativos onde aborda de forma lúdica o tema não-discriminação.

► **Projeto Acessibilidade – diagnóstico e orientação institucional**

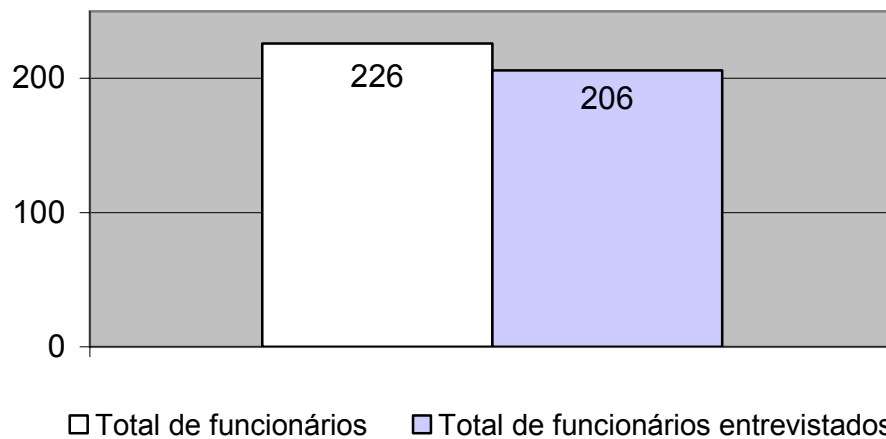
Foram realizadas diversas ações voltadas aos servidores com deficiência do PJERJ:

- Orientações a gestores sobre questões específicas sobre servidores com deficiência;
- Visitas aos seguintes Fóruns: Capital, Itatiaia, Volta Redonda, Valença, Araruama, Maricá, Buzios, Cabo Frio, Nilópolis, Pavuna, Leopoldina e Madureira, São Gonçalo, Rio das Ostras, Resende, Paraty, Itaguaí, Seropédica, Santa Maria Madalena, Barra Mansa e Meier com o objetivo de verificar a Acessibilidade;
- Realização de entrevistas individuais com servidores com deficiência lotados nos: 1º, 2º, 4º, 5º, 8º, 9º, 11º e 12º NURCs, com o objetivo de conhecer o perfil profissional desses servidores e as condições de ambientação, num total de 37 servidores até 20/06;
- Elaboração de relatório parcial de diagnóstico sobre acessibilidade tendo como base as visitas aos Fóruns realizadas até o mes de janeiro. Foi encaminhado a DGLOG, visando a solução de problemas apontados;
- Reuniões do grupo de trabalho composto também por integrantes da Corregedoria Geral da Justiça, Diretoria Geral de Tecnologia (DGTEC) e da Diretoria Geral de Logística (DGLOG) para identificação de melhorias e adaptações necessárias no



ambiente físico e discussão da preparação e divisão de tarefas para a realização do I Seminário Sensibilizar.

Funcionários com Deficiência - Total de Entrevistados



- Tribunal de Justiça: um (01) funcionário não entrou pela reserva de vaga
- Um (01) funcionário mudou de lotação.
- Dados atualizados 20/06/2008

➤ Nova lotação para servidores da extinta especialidade Oficial de Segurança

Com a extinção da especialidade Oficial de Segurança, o DEDEP promoveu a identificação da nova lotação para cerca de 247 servidores, com os quais foi realizada uma reunião em 30/01/2008, data da publicação da Resolução 01/2008, do Órgão Especial. Nesta ocasião, os servidores receberam formulários, cujo preenchimento permitiu identificar suas preferências de lotação e o perfil profissional adequado para as unidades receptoras. Além disso, durante seis dias, o DEDEP realizou entrevistas com 194 servidores, a fim de obter mais informações em direção da melhor lotação possível. O trabalho foi concluído no início de março.

➤ Seleção de Pregoeiros

Em fase de finalização o recrutamento interno de servidores titulares de cargos de provimento efetivo do Quadro Único de Pessoal do Poder Judiciário, lotados no âmbito do



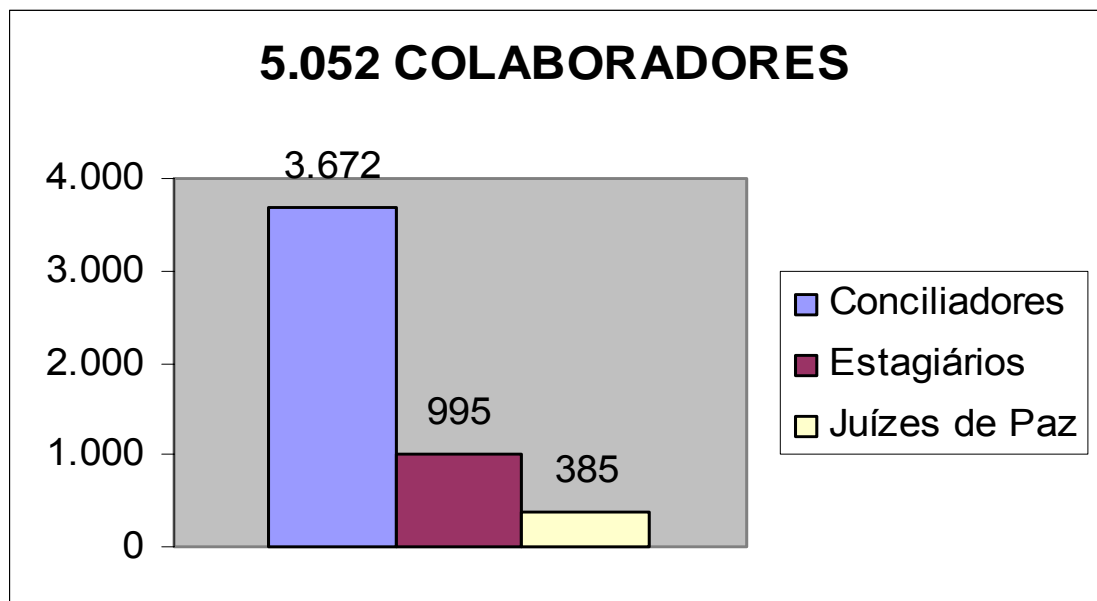
Fórum Central, objetivando a identificação de servidores com potencial e interesse em exercer a atividade de Pregoeiro do PJERJ, aguardando-se do requisitante a lista dos servidores aprovados na etapa entrevista individual para elaboração do relatório final.

➤ **Processos de Seleção Interna**

Encontra-se em andamento o terceiro processo de seleção interna de servidores objetivando a composição do quadro de pessoal da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional.

➤ **Administração de Colaboradores**

O DEDEP administra atualmente 5.052 Colaboradores, sendo 3.672 Conciliadores, 385 Juízes de Paz e 995 estagiários (Convênio do Tribunal de Justiça com o CIEE – Centro de Integração Empresa Escola), sendo 41 na área administrativa e 954 na área judiciária.



➤ **Implementação da inscrição *online***

Foi implementado, em 10 de junho, o processo de inscrição *online* em cursos e palestras da ESAJ. Usando a sua senha pessoal, a mesma dos sistemas corporativos, em qualquer computador ligado à intranet, o aluno acessa a programação de eventos, escolhe a turma da qual deseja participar, faz a pré-inscrição e imprime a ficha para colher ciência do gestor



imediatamente. O servidor deverá comparecer à ESAJ somente uma vez antes do início das aulas para entregar a ficha assinada e confirmar a inscrição.

➤ **Implementação do projeto: Ciclo História e Direito**

O **ciclo História e Direito** foi inaugurado em 07 de março com a palestra “A vinda da Família Real - visão histórica”, proferida pelo professor e Deputado Federal Chico Alencar. Ocorreram ainda as seguintes palestras: “O papel da mulher brasileira da sociedade colonial até os nossos dias”, em abril, com a Ministra Chefe da Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, Nilcéa Freire, e “O direito à liberdade da sociedade colonial até os nossos dias”, em maio, com a professora da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio), Keila Grinberg.

➤ **Implementação do projeto: Visitas Guiadas**

O ciclo Palestras com Visitas Guiadas, em conjunto também com o Museu da Justiça, realizou, entre abril e junho, quatorze visitas, guiadas por historiadores, aos principais marcos histórico-arquitetônicos do centro do Rio de Janeiro relacionados a chegada da Corte portuguesa à cidade.

➤ **Convênio com a Universidade Estácio de Sá**

Em junho, a ESAJ firmou convênio com a Universidade Estácio de Sá para oferecer cursos de pós-graduação em Direito (Constitucional, Responsabilidade Civil, Penal e Processual Penal e do Consumidor) para 167 assessores e assistentes de desembargadores e secretários de juízes.

➤ **Transmissão de palestras por Videoconferência na ESAJ**

Implementada pela Corregedoria Geral de Justiça na ESAJ, em março de 2008, a transmissão por videoconferência de eventos de capacitação para os NUR foi inaugurada com a palestra do Deputado Chico Alencar, possibilitando a participação de funcionários do interior em palestras e cursos ministrados na capital. Desde então, esta tecnologia vem sendo usada na transmissão das palestras dos ciclos sobre Administração Pública, História



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

e Direito e Tardes Culturais. Três turmas de cursos regulares também utilizaram a videoconferência.

► Convênio de cooperação técnica e educacional com Tribunal de Contas

Foi firmado, em março, convênio de cooperação técnica e educacional com o Tribunal de Contas do Estado (TCE-RJ). O primeiro curso oferecido no âmbito do convênio, Pregão Eletrônico, será iniciado em agosto.

► Programa de Benchmarking

Durante o 1º trimestre de 2008, o DEAPS iniciou um programa de benchmarking, que, por meio de visitas a outras instituições, públicas e privadas, tem o objetivo de proporcionar ao segmento gerencial do Departamento a percepção e a absorção das melhores práticas de gestão; o foco da iniciativa é conhecer a operacionalização das rotinas de RH (folha de pagamento, cadastro de funcionários, atendimento pessoal e telefônico, bem como benefícios, entre outros) nas instituições visitadas.

O Programa deverá estender-se por todo o ano de 2008, sendo que a idéia é visitar mensalmente pelo menos duas instituições.

No período, foram realizadas as seguintes visitas:

| ASPECTOS OBSERVADOS | INSTITUIÇÕES VISITADAS | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|--|---|--|
| | COCA-COLA | EL PASO | TRF-1ª REGIÃO | TRE-2ª REGIÃO |
| NATUREZA | INST. PRIVADA | INST. PRIVADA | INST. PÚBLICA | INST. PÚBLICA |
| UNIVERSO DE COLABORADORES | 400 | 100 | 4.000 | 2.800 |
| SISTEMAS DE PESSOAL INTEGRADOS | SIM | SIM | NÃO | NÃO |
| BENEFÍCIOS | auxílio-transporte e refeição | auxílio-transporte e refeição, custeio total graduação e pós-graduação | auxílio-creche até 6 anos, refeição/alimentação no valor de R\$ 585,00 discriminado no contracheque, aux. transporte e Gratificação pós graduação | auxílio-creche até 6 anos, refeição/alimentação no valor de R\$ 585,00 discriminado no contracheque, aux. transporte |
| QUADRO DE CARREIRA | SIM | SIM | SIM | SIM |
| SISTEMA DE PROMOÇÃO/PROGRESSÃO | MERECIMENTO | MERECIMENTO | MERECIMENTO | ANTIGÜIDADE |
| AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO | SIM | SIM | SIM | NÃO |
| PROGRAMAS DE ENDOMARKETING | SIM | SIM | NÃO | NÃO |
| ATENDIMENTO CENTRALIZADO AO PESSOAL | NÃO | NÃO | NÃO | NÃO |
| CONTRACHEQUE IMPRESSO | NÃO | NÃO | NÃO | *** |



➤ **Programa de Otimização Processual Participativa – POPP**

Destina-se a estimular a participação dos servidores nas atividades desenvolvidas pelo DEAPS, incentivá-los a desenvolver espírito crítico e a buscar soluções para a melhoria e a racionalização dos processos de trabalho, por meio de seu engajamento e do conseqüente surgimento de novas idéias.

O Programa é destinado a todos os servidores do DEAPS e, ainda, a terceirizados e estagiários, cabendo aos autores das duas melhores sugestões aprovadas e implementadas um brinde que será entregue no evento de encerramento do Programa, no final do ano em curso.

➤ **Programa Colaborador do Mês – COLAB**

Destina-se a estimular a participação dos servidores nas atividades desenvolvidas pelo DEAPS, incrementar a comunicação interpessoal e intradepartamental e, ainda, promover o reconhecimento dos servidores que mais se destacarem.

O Programa é destinado aos servidores não detentores de funções de confiança, aos terceirizados e aos estagiários, desde que preenchidos os pré-requisitos básicos de assiduidade e pontualidade.

Mensalmente, até o quinto dia útil, os responsáveis por cada unidade, em reunião com o Diretor do Departamento, indicam um colaborador, escolhido por consenso, de acordo com os critérios estabelecidos.

No mês de dezembro de 2008, serão escolhidos, de acordo com os critérios acima mencionados e dentre os vencedores de cada mês, os dois Colaboradores do Ano, que serão contemplados, cada um, com um brinde.

➤ **Atividades de Saúde Ocupacional**

Dando prosseguimento ao incentivo das atividades físicas, realizou-se em abril a “III Caminhada da Saúde do PJERJ”, com participação crescente dos servidores e familiares.

Não foi possível a realização da Campanha Anual de Imunização contra a Gripe por ter-se apresentado deserta a licitação (aparentemente devido à falta de insumos no mercado farmacêutico).



Nos meses de março e junho o Serviço Odontológico promoveu campanhas de saúde bucal destinada a servidores, registrando-se total de 388 (trezentos e oitenta e oito) participantes.

➤ **Atividades desenvolvidas pela Creche Therezinha Amorim:**

Vinte e nove crianças novas foram matriculadas para o ano letivo de 2008, sendo dez para o Berçário I, quinze para o Berçário II e quatro para o Maternal I. Atualmente a Creche Therezinha Amorim atende a 74 crianças, sendo 10 no Berçário I, 19 no Berçário II, 22 no Maternal I, 23 no Maternal II.

Foram realizadas entrevistas com os pais de crianças selecionadas para ingresso na creche no ano de 2008, pelos técnicos e também orientação a funcionários.

Os funcionários terceirizados foram orientados em relação ao final do contrato com a empresa Alabastro Serviços Terceirizados e o início do contrato com a empresa Nova Rio, realizando-se processo de seleção para preenchimento de vagas.

5 AUDITORIAS DE GESTÃO

5.1 Auditorias em unidades de apoio

| TIPO AUDITORIA | DATA REALIZAÇÃO | NC/OBS APONTADAS |
|-----------------|-----------------|---|
| INTERNA (DGPES) | 05/05/2008 | <p>NC 01 - A pasta contendo "Registro de Participação na Elaboração da Revisão de Matriz de Competência (FRM-DGPES-041-02)" não atende ao descrito na gestão de registro da RAD-DGPES-041- Rev. 02.</p> <p>NC 02 - O colaborador L.G.A.M, em atividade no DEGAR desde 03.03.2008, não realizou treinamento no SIGA até o momento.</p> <p>NC 03 - Não foi localizado, no momento da auditoria, o registro da implementação da RAD-DGPCF-018 para o colaborador L.G.A.M, conforme previsto no evidenciamento de competências e plano de ação para o desenvolvimento profissional (FRM-DGPES-040-04).</p> |



5.2 Auditorias em unidades certificadas

| | | |
|-------------------|------------|--|
| INTERNA (ESAJ) | 12/06/2008 | <p>NC 01 - Há falhas no controle de documentos. Exemplos: a) A formatação atual do Diagrama de Contexto (Anexo 3) da RAD-ESAJ-001, rev. 06, impede a identificação dos processos de trabalho e suas interações; b) a RAD-DGPES-044, rev.06, faz referências a itens não existentes na própria RAD: o item 7.2 remete ao 9.9; o 10.6 remete ao 9.4; c) a planilha de acompanhamento de indicadores ainda considera a meta do ano de 2007 (100%) para o indicador “Índice de Eficácia de Ações de Capacitação Solicitadas” citado na RAD-DGPES-049, rev. 05, quando a meta prevista para 2008 é de 95%.</p> <p>NC 02 - Existem algumas falhas na gestão de registros. Exemplos: a) O Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes da ESAJ do mês de maio de 2008 apresenta campos em branco; b) o livro de ponto é considerado registro. No entanto ainda não consta da tabela de gestão de registros da RAD-DGPES-042.</p> <p>NC 03 - A divulgação da Prévia da Programação de Turmas foi realizada, segundo informação da Unidade. No entanto o registro não foi localizado.</p> <p>NC 04 - Há vários casos de falta de assinatura no livro de ponto (Ex.: colaboradores E.B, A.M e F.S).</p> <p>NC 05 - A ESAJ não vem disponibilizando os cursos previstos nos planos de ação de desenvolvimento profissional para os servidores. A ESAJ informa que os Levantamentos das Necessidades de Treinamento das UO não estão chegando com tempo hábil à Unidade, o que impede a inclusão no planejamento da Escola.</p> |
| SUPERVISÃO | 24/01/2008 | <p>NC 01 - Evidenciamos as seguintes inconsistências com relação aos controles de registros da qualidade: a) SECAD: fichas de inscrição em papel termossensível (fax) – algumas ilegíveis – arquivadas junto aos diários de classe. Ex: FRC 01/2007 – Formação de Conciliadores, encerrado em 06/03/2007; b) DEDEP: O registro FRM-DGPES-04-01, revisão 2, da funcionária mat.01/20.662, consta como integrante de equipe, embora esteja exercendo a função de Chefe de Serviço há mais de 2 (dois) meses (deste 19/10/07). Isto contraria a RAD-DGPES-040.</p> <p>NC 02 - A Matriz de Requisitos Aprov.Processo e Competências e Papéis Profissionais de 22/02/2007 não contempla o arquivamento para o SECAD e ou equipe.”</p> <p>OM 01 - Poder-se-ia implementar os requisitos de Análise Crítica pela Direção, explicitando-se que a Política da Qualidade foi analisada como parte integrante da Missão, Visão e Valores da ESAJ e considerada adequada ou não.</p> <p>OM 02- A organização poderia reconsiderar a aplicabilidade do requisito “Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento”, em função de a declaração de não conformidade do RACAP-ESAJ-022/07 não se configurar como falta de atendimento ao requisito, mas de controle de produção e fornecimento do serviço em processo interno de apoio.</p> |



6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A DGPES está comprometida com a implementação no PJERJ de ações estratégicas em gestão de pessoas que conduzam nossa Instituição a patamares adequados de satisfação com o trabalho para servidores e magistrados. Condições saudáveis de trabalho incluem justiça, solidariedade, perspectiva da participação, tratamento ético, reconhecimento e valorização de talentos e, tudo isso, sabemos, aumenta significativamente a possibilidade de obter êxito no alcance dos objetivos do PJERJ.

Consideramos que as atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes na busca desse objetivo. Porém, para continuarmos avançando na gestão estratégica de pessoas, recomendamos:

- Investimento em Desenvolvimento Gerencial;
- Preparação da estrutura, providenciando os recursos necessários e capacitando a equipe do DEAPS para a iminente absorção dos serviços de processamento, concessão e pagamento de pensões, por força do que prevê a lei 5.260, de 11/6/2008.
- Ampliação o investimento em políticas de promoção de saúde e prevenção.
- Implementação de sistema informatizado para a gestão estratégica de pessoas que contemple os subsistemas de avaliação de competências, treinamento, recrutamento e seleção e gestão da ambiência organizacional;
- Implementação/conclusão da implantação/ajustes nos sistemas informatizados da área de administração de pessoal, conforme ordem de prioridade já negociada entre a DGPES e a DGTEC;
- Conclusão da implementação do SIGA/DGPES em todas as unidades organizacionais da Diretoria, incluindo o tratamento de produtos não conformes;
- Atualização do sistema informatizado de Conciliadores e Juiz de Paz;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

- Implementação de relatórios de lotação;
- Implementação de avaliação de estagiários via Intranet, nos moldes da frequência via web e respectivos relatórios.

Acrescentamos que tornar a gestão de pessoas na Instituição uma atividade estratégica, admitindo-a como fundamental para o desenvolvimento institucional, implica em forte investimento em projetos inovadores para o PJERJ e no reconhecimento da mudança cultural que tais projetos guardam. Mudanças dessa natureza são alcançadas com compromisso, equipes competentes, metodologias adequadas e tempo.

O sucesso nessa trajetória depende de cada um dos gestores dessa Casa, pois as metodologias e instrumentos desenvolvidos ganham vida através de sua aplicação. Por isso, investir no desenvolvimento gerencial, envolvendo magistrados e servidores é imprescindível.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

| DGPES | | | |
|------------------------------------|---|--|---|
| Macroprocessos de Trabalho | Indicador de Desempenho dos Macroprocessos | Processo de Trabalho | Indicadores |
| P.9 – Promover a Gestão de Pessoas | ID.9.1 Nº. de Magistrados por grupo de 100.000 habitantes | <u>P.9.1 Realizar Ações de Gestão de Pessoas</u> | <u>ID.9.1.1</u> Índice de Atendimento às Solicitações do PJERJ. <u>ID.9.1.2</u> Taxa de Implementação do Processo de Gestão de Pessoas por Competências (GPC). <u>ID.9.1.3</u> Taxa de Papéis Profissionais com Competências e Requisitos Mapeados (área administrativa). <u>ID.9.1.4</u> Taxa de Papéis Profissionais com Competências e Requisitos Mapeados (área judiciária). |
| | ID.9.2 Total de pessoal do quadro efetivo por grupo de 100.000 habitantes | <u>P.9.2 Realizar Ações de Capacitação</u> | <u>ID.9.2.1</u> índice de Eficácia de Ações de Capacitação Solicitadas. <u>ID.9.2.2</u> Índice de Satisfação de Participantes de Ações de Capacitação. |
| | ID.9.3 SUE – Satisfação do Usuário da ESAJ | <u>P.9.3 Realizar Ações de Saúde</u> | <u>ID.9.3.1</u> Evolução dos Atendimentos Globais Assistenciais de Saúde. <u>ID.9.3.2</u> Taxa de Variação dos Atendimentos Médicos e de Enfermagem aos Servidores e Magistrados. <u>ID.9.3.3</u> Taxa de Participação dos Servidores na Campanha de Vacinação contra Gripe. <u>ID.9.3.4</u> Número de Participações Totais na Semana de Saúde. <u>ID.9.3.5</u> Total de Atendimentos Periciais por semestre. <u>ID.9.3.6</u> Taxa de Incidência das Doenças que mais frequentemente causam afastamento laboral. <u>ID.9.3.7</u> Número de Dias de Afastamento por motivo de licença, por semestre. |
| | ID.9.4 TMP – Tempo Médio de Processamento das Matérias de Pessoal | | <u>P.9.4 Realizar Ações de Administração de Pessoal</u> |
| | ID.9.5 SUC – Satisfação do Usuário da CEAPE. | | |
| | ID.9.6 SUD – Satisfação do Usuário da DIMAG | | |