




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

Diretoria Geral de Gestão de Pessoas

2010

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: DGPES	Aprovado por: Diretora Geral de Gestão de Pessoas	Período: JAN a DEZ 2010

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2. AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2 Objetivos da Qualidade.....	7
2.3 Projetos Estratégicos	9
2.4 Projetos Não Estratégicos.....	14
2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos	15
3. AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	22
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho).....	22
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho).....	25
4. GESTÃO DOS RECURSOS	33
4.1. Situação do Quadro de Pessoal	33
4.2. Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	35
4.3 Situações dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	36
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente.....	37
4.5 Situações dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades.....	38
5. AVALIAÇÃO DA GESTÃO.....	39
5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA.....	42
5 ATIVIDADES COMPLEMENTARES.....	44
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	46
8 ANEXOS.....	47
8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores	47



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

1 RESUMO EXECUTIVO

Este documento tem como finalidade apresentar e analisar dados e ações de melhoria contínua da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas – DGPES, relativos ao período compreendido entre os meses de janeiro e dezembro do ano em curso.

AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

De acordo com a Resolução TJ/OE nº. 21/2009, a DGPES é coordenadora de cinco projetos estratégicos. Até data de emissão deste RIGER, dois projetos estão sendo cumpridos conforme o planejamento inicial e três Projetos encontram-se em atraso, conforme detalhado no item 2.3 deste relatório.

Além dos projetos estratégicos aprovados pela Resolução TJ/OE nº. 21/2009, o DGPES/DEDEP está desenvolvendo um projeto não estratégico, detalhado no item 2.4 deste relatório.

Por fim, a DGPES/ESAJ definiu dois objetivos da qualidade que não estão sendo implementados por meio de projetos (estratégicos ou não estratégicos), cujos resultados estão no item 2.2 deste relatório.

INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A DGPES é responsável pela medição dos elementos de 07 indicadores estratégicos, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório.

O indicador estratégico 34 – Índice de Clima Organizacional não está sendo medido, conforme explicado no item 2.5.

Os resultados dos demais Indicadores Estratégicos estão sendo medidos adequadamente e os resultados alcançados seguem a tendência de alcance das metas, com exceção do Indicador 40 – Índice de Condições de Trabalho. Há necessidade de normatização para que ocorra, em seguida, definição de novas metas.

AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGPES está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

GESTÃO DE RECURSOS

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que houve provimento satisfatório. Convém, no entanto, ressaltar a necessidade de contratação de médicos para a complementação do quadro, conforme detalhado no item 4.1.

Quanto à capacitação, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

Quanto aos recursos de tecnologia da informação, houve provimento satisfatório de equipamentos e sistemas.

No que se refere aos recursos de infra-estrutura, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade, necessitando de pequenos ajustes em andamento; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

DOCUMENTAÇÃO E REGISTROS E ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE

A Diretoria Geral de Gestão de Pessoas possui, atualmente, 40 rotinas administrativas. Durante o ano de 2010, 32 RAD foram revisadas, gerando melhorias nos processos de trabalho, maiores detalhes da gestão de documentos da DGPES no item 4.4 deste relatório.

FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

Quanto à fiscalização de contratos, a DGPES está fiscalizando onze contratos, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

AValiação DA GESTÃO - AUDITORIAS DE GESTÃO

Quanto às auditorias de gestão, a ESAJ e o DEDEP passaram por duas auditorias internas e três auditorias externas, cujos resultados estão detalhados no item 5.1 deste relatório.

AValiação DA GESTÃO - AUTOAValiação DO SIGA

No que se refere à auto-avaliação do SIGA, a DGPES passou duas avaliações no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.



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

2. AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

A Administração Superior da DGPES considera que a Missão e Visão da DGPES, bem como da ESAJ e do DEDEP, permanecem adequadas e alinhadas com os Direcionadores Estratégicos do PJERJ.

Esforços contínuos e permanentes são estabelecidos com o intuito de manter a Gestão Estratégica da DGPES e de suas unidades alinhadas à gestão do PJERJ.

O compromisso da DGPES com a qualidade do trabalho executado é formalizado mediante a Política da Qualidade – norteada pela Missão, Visão e Valores.

Missão – DGPES

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

Missão – ESAJ

Desenvolver ações de capacitação, visando contribuir para a resolução de conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza.

Missão – DEDEP

Propor e realizar ações de Gestão de Pessoas contribuindo para o alcance de melhores resultados institucionais.

Visão – DGPES

Ser referencial de excelência em gestão de pessoas.

Visão – ESAJ

Ser referencial em educação continuada do Poder Judiciário, contribuindo para o exercício democrático da cidadania.

Visão – DEDEP

Promover e atuar em ações de Gestão de Pessoas abrangendo todo o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Política da Qualidade

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Valores

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.2 Objetivos da Qualidade

A DGPES/ESAJ definiu dois objetivos da qualidade que não estão sendo implementados por meio de projetos (estratégicos ou não estratégicos), cujos resultados estão detalhados a seguir:

TEMA: Gestão de Pessoas						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes nos magistrados e servidores.						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Manter a satisfação do usuário da ESAJ em nível elevado ao longo do ano.	Obter percentual mínimo de 94 % de avaliações positivas (ótimo + bom) na Pesquisa de Satisfação do Usuário (semestral) e na Avaliação de Reação (mensal) dos Participantes de Ações de Capacitação.	Satisfação do Usuário: 96,51%. Avaliação de Reação dos Participantes: 95,27 %.	- Atingir meta de 94 % na 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário de 2010.	- Pesquisa de Satisfação do Usuário (média no ano): 95,69%.	100%	100%
			- Atingir meta de 94% na média das Avaliações de Reação de Participantes realizadas em 2010.	- Avaliação de Reação de Participantes (média no ano): 95,15%.		
OBSERVAÇÕES						
ANÁLISE DE DADOS: Meta anual alcançada nas duas medições.						
AÇÕES GERENCIAIS: Monitorar dados de forma a identificar eventuais ameaças e atuar sobre elas.						

Fonte: Planilhas de Indicadores – DGPES/ESAJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: Alinhamento e Integração						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do PJERJ						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Elaborar e implementar o procedimento documentado (RAD) para a realização de ações de capacitação nos núcleos regionais.	Procedimentos implementados até Dez/2010.	As ações previstas para 2009 foram cumpridas integralmente (50% do Objetivo).	RAD implementada.	RAD implementada	100%	100%
			OBSERVAÇÕES			
ANÁLISE DE DADOS: Meta concluída.						
AÇÕES GERENCIAIS: Dar continuidade ao processo de melhoria contínua.						

Fonte: Planilhas de Indicadores – DGPES/ESAJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.3 Projetos Estratégicos

As informações e os resultados dos projetos estratégicos coordenados pela DGPES estão resumidos nas planilhas a seguir:

TEMA: Gestão de Pessoas							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Motivar e comprometer magistrados e servidores							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Programa de Qualidade de Vida	Redução em 10% do Índice de Absenteísmo até 2014	100%	43%	100%	7,5%	R\$ 1.105.000,00	9.000,00
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: A planilha nos mostra uma realização de menos de 50% do planejado, impactando no resultado alcançado que foi quase 0%. Este resultado deve-se ao fato de que o DESAU estava voltado para a conclusão da terceirização das perícias médicas que foi finalmente concluído. Diante disso, caminhamos pouco com relação ao programa qualidade de vida, visto que conseguimos autorização para determinados projetos apenas no 2º semestre deste ano. Necessário se faz o investimento financeiro para realização das licitações necessárias, para um avanço do projeto.							
AÇÕES GERENCIAIS: Realização de licitação para contratações necessárias; designar um responsável para cada subprojeto; capacitar mais servidores em promoção de saúde.							

Fonte: DESAU



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: Gestão de Pessoas

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes nos magistrados e servidores

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Plano Estratégico de Capacitação dos Servidores do PJERJ	- 6 ações internas e externas relacionadas à disseminação de valores éticos e morais. - 10 % dos funcionários (1.600) treinados nas competências estratégicas. - 0,66% do orçamento de custeio aplicado em capacitação.	100%	100%	- 6 ações internas e externas relacionadas à disseminação de valores éticos e morais.	- 36 ações internas e externas relacionadas à disseminação de valores éticos e morais.	100%	79,9%
				- 10 % dos funcionários (1.600) treinados nas competências estratégicas.	- 16% dos funcionários (2.630) treinados nas competências estratégicas (20h).		
				- 0,66% do orçamento de custeio aplicado em capacitação.	- Valor equivalente a 0,53% do orçamento de custeio aplicada em ações de capacitação.		

OBSERVAÇÕES

ANÁLISE DE DADOS: O primeiro indicador de resultado (ações relacionadas à disseminação de valores éticos) foi superado, considerando que 36 turmas foram realizadas. O segundo indicador (competências estratégicas) com resultado de 16%, superou a meta em 6%, compreendendo a capacitação em 20h em diversos temas. O terceiro (aplicação do orçamento) ficou 0,13 abaixo do previsto, considerando que foram aplicados R\$3.037.000,00 do orçamento de 2010 de R\$3.800.000,00 disponíveis, correspondendo a 79,9%. A contratação da Fundação Centro Estadual de Estatística, Pesquisa e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro – CEPERJ para cursos na área de informática não foi concluída. Em 2010, a aplicação em capacitação foi melhor do que 2009 (61,6%), sendo superior em 18,3%.

AÇÕES GERENCIAIS: Planejar as novas metas para 2011.

Fonte: ESAJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: Eficiência Operacional

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Identificar a Lotação Ideal das Unidades Organizacionais do PJERJ	Identificar 100% das lotações ideais até dezembro de 2012	100%	26%	0%	0%	0%	0%
		OBSERVAÇÕES					
		-----		-----		-----	

ANÁLISE DE DADOS: Ainda não foi possível finalizar a etapa de pesquisa das empresas que prestam serviço de consultoria, posto que das diversas consultorias pesquisadas, apenas duas apresentaram proposta.

AÇÕES GERENCIAIS: Continuar a pesquisa.

Fonte: DEDEP



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: Gestão de Pessoas							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos magistrados e servidores							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Implementar Sistema informatizado de Gestão de Pessoas no PJERJ.	Abranger 100% dos servidores no processo informatizado de avaliação com foco em competências até 2014	100%	55%	1,5%	0%	68,83%	0%
		OBSERVAÇÕES					
		-----	-----	-----	-----	-----	-----
ANÁLISE DE DADOS: INDICADOR RESULTADOS: A meta de 1,5% refere-se à realização de um piloto previsto para o mês de setembro. O sistema GPC não foi finalizado, devido a problemas técnicos referentes à integração do sistema Skillo (adquirido pelo Tribunal) e os sistemas internos do PJERJ. Deste modo, a realização do piloto foi adiado para o início de 2011, comprometendo o alcance da meta proposta para este ano. CUMPRIMENTO CRONOGRAMA: A etapa referente à implementação do piloto sofreu atraso devido a problemas técnicos na integração dos sistemas que impossibilitou a disponibilização final do sistema. CUMPRIMENTO ORÇAMENTO: Ainda não foram realizados gastos referentes ao exercício financeiro no ano de 2010.							
AÇÕES GERENCIAIS: Revisar o planejamento.							

Fonte: DEDEP



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: Gestão de Pessoas

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos magistrados e servidores

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Programa de Preparação para Aposentadoria – PPA TJRJ	Implementar o Programa até Dez/2010. Orientar 1,5% dos servidores em fase de pré-aposentadoria, inscritos no Programa.	100%	100%	100%	100%	R\$5.300,00	R\$5.300,00
		OBSERVAÇÕES					
		-----	-----	-----	-----	-----	-----

ANÁLISE DE DADOS: O Programa foi implementado com a realização das palestras nos dias 25/10, 27/10 e 03/11/10, onde foram abordados temas relacionados à saúde, qualidade de vida, o cenário da aposentadoria no Brasil, Lazer, criatividade e atividade cultural, entre outros. A meta estipulada foi alcançada. O projeto tinha como meta, implementar o Programa de Preparação para Aposentadoria junto a um grupo piloto composto por servidores inscritos, orientando 1.5% do total de servidores em fase de pré-aposentadoria até dezembro de 2010. Como o total de servidores apontados no mapeamento foi de 1578 servidores a meta seria orientar 24 servidores. Com o objetivo de obter uma margem segura para contornar possíveis faltas, foram abertas a princípio 50 vagas. Devido à imediata adesão dos servidores à proposta e a grande procura por inscrições, foram permitidas 62 inscrições e o Programa foi implementado junto a 47 servidores, conforme lista de presença. Assim, foram orientados 2,98% do público-alvo.

AÇÕES GERENCIAIS: O projeto está encerrado. Avaliar a implementação da atividade como processo de trabalho.

Fonte: DEDEP



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.4 Projetos Não Estratégicos

O DGPES/DEDEP está desenvolvendo 1 projeto não estratégico, detalhado a seguir:

TEMA: Gestão de Pessoas							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes dos magistrados e servidores							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Implementação do Processo de Avaliação Especial de Desempenho	Concluir 56,8% do projeto até dezembro de 2010	100%	6,25	--	--	--	--
		OBSERVAÇÕES					
		-----		-----		-----	
ANÁLISE DE DADOS: Aguardando análise crítica da minuta da Resolução pela alta administração do Poder Judiciário.							
AÇÕES GERENCIAIS: Não há.							

Fonte: DEDEP



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos

A DGPES é responsável pela medição dos elementos de 07 indicadores estratégicos, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

O indicador estratégico 34 – Índice de Clima Organizacional não está sendo medido, tendo em vista que pesquisas nacionais centralizadas de clima organizacional e de satisfação de usuário serão realizadas pelo CNJ, razão pelas quais os tribunais estão dispensados de realizar tais pesquisas no ano de 2010. Somente após a realização dessas pesquisas poderemos estabelecer metas e definir as ações pertinentes.

Os resultados dos demais Indicadores Estratégicos estão apresentados a seguir:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS											
UNIDADE ORGANIZACIONAL											
DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS											
TEMA	Gestão de Pessoas										
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Disseminar Valores Éticos e Morais por Meio de Atuação Institucional Efetiva										
INDICADOR (DO OBJETIVO)	Indicador 25 - Índice de Promoção de Valores Éticos e Morais										
FINALIDADE DO INDICADOR	Quantificar as ações internas e externas relacionadas à disseminação de valores éticos e morais										
FÓRMULA	Σ de ações de capacitação relacionadas à disseminação de valores éticos e morais										
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior										
ORIGEM DOS DADOS	SCC - Sistema de Controle de Cursos										
SENTIDO DE MELHORIA	MM										
META	10										
UNIDADE DE MEDIDA	Ações de Capacitação										
PERIODICIDADE	Anual										
METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> </tbody> </table>	2010	2011	2012	2013	2014	6	7	8	9	10
2010	2011	2012	2013	2014							
6	7	8	9	10							
RESULTADO NO PERÍODO	<div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div>										
LINHA DE BASE		4									
RESULTADO ATUAL		36									
META		10									
ANÁLISE DE DADOS:	Foram realizadas no período 36 turmas de cursos com conteúdos relacionados à disseminação de valores éticos e morais, superando a meta para 2014.										
AÇÕES GERENCIAIS:	Reavaliar a meta para os próximos anos.										

Responsável pela emissão do relatório: ESAJ

Responsável (aprovação e divulgação): DGPES

Data: 10/01/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS											
UNIDADE ORGANIZACIONAL											
DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS											
TEMA	Gestão de Pessoas										
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Desenvolver Conhecimentos, Habilidades e Atitudes de Magistrados e Servidores										
INDICADOR (DO OBJETIVO)	Indicador 30 - Índice de Capacitação nas Competências Estratégicas										
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir o percentual de pessoas treinadas em competências estratégicas										
FÓRMULA	Σ de pessoas treinadas com pelo menos 20 horas nas competências estratégicas / Σ de funcionários do PJERJ										
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	Acumulado: medição acumulativa dos resultados anteriores										
ORIGEM DOS DADOS	SCC - Sistema de Controle de Cursos										
SENTIDO DE MELHORIA	MM										
META	30%										
UNIDADE DE MEDIDA	% Capacitação/Orçamento										
PERIODICIDADE	Anual										
METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">10%</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td style="text-align: center;">20%</td> <td style="text-align: center;">25%</td> <td style="text-align: center;">30%</td> </tr> </tbody> </table>	2010	2011	2012	2013	2014	10%	15%	20%	25%	30%
2010	2011	2012	2013	2014							
10%	15%	20%	25%	30%							
RESULTADO NO PERÍODO	<div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div>										
LINHA DE BASE		5,00%									
RESULTADO ATUAL		16,00%									
META		30,00%									
ANÁLISE DE DADOS:	A meta de 2010 foi superada em 6%. 2630 servidores foram capacitados em 20h nas competências estratégicas.										
AÇÕES GERENCIAIS:	Reavaliar as metas dos próximos anos.										

Responsável pela emissão do relatório: ESAJ

Responsável (aprovação e divulgação): DGPES

Data: 10/01/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS																			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS																		
TEMA	Gestão de Pessoas																				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Desenvolver Conhecimentos, Habilidades e Atitudes de Magistrados e Servidores																				
INDICADOR (DO OBJETIVO)	Indicador 32 - Percentual do Orçamento de Custeio Aplicado em Capacitação de Servidores																				
FINALIDADE DO INDICADOR	Quantificar o grau de aplicação de recursos orçamentários de custeio na capacitação de servidores do PJERJ																				
FÓRMULA	Valor aplicado em capacitação de servidores / Valor de Orçamento de Custeio																				
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior																				
ORIGEM DOS DADOS	Orçamento anual do PJERJ	SENTIDO DE MELHORIA		MM																	
META	0,90%	UNIDADE DE MEDIDA		% Capacitação/Orçamento																	
PERIODICIDADE	Anual																				
METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	2010	2011	2012	2013	2014																
	0,66%	0,77%	0,80%	0,84%	0,90%																
RESULTADO NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>LINHA DE BASE</td> <td style="text-align: center;">0,52%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL</td> <td style="text-align: center;">0,53%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td style="text-align: center;">0,90%</td> </tr> </table> </div> <div style="width: 50%; text-align: center;"> <p>RESULTADO DO PERÍODO</p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>0,52%</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>0,53%</td> </tr> <tr> <td>Meta 2010</td> <td>0,66%</td> </tr> <tr> <td>Meta 2014</td> <td>0,90%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 20%; text-align: right;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>					LINHA DE BASE	0,52%	RESULTADO ATUAL	0,53%	META	0,90%	Ano	Resultado	2009	0,52%	2010	0,53%	Meta 2010	0,66%	Meta 2014	0,90%
LINHA DE BASE	0,52%																				
RESULTADO ATUAL	0,53%																				
META	0,90%																				
Ano	Resultado																				
2009	0,52%																				
2010	0,53%																				
Meta 2010	0,66%																				
Meta 2014	0,90%																				
ANÁLISE DE DADOS:	Foram aplicados no período 0,53% do orçamento de custeio, ficando 0,13 abaixo do previsto, considerando que foram aplicados R\$3.037.000,00 do orçamento de 2010 de R\$3.800.000,00 disponíveis, correspondendo a 79,9%. A contratação da CEPERJ para cursos na área de informática não foi concluída. Em 2010, a aplicação em capacitação foi melhor do que 2009 (61,6%), com resultado superior em 18,3%.																				
AÇÕES GERENCIAIS:	Reavaliar as metas dos próximos anos.																				
Responsável pela emissão do relatório: ESAJ		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES			Data: 10/01/2011																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS										
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS									
TEMA	Gestão de Pessoas										
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Motivar e Comprometer Magistrados e Servidores										
INDICADOR (DO OBJETIVO)	Indicador 35 - Índice de Absenteísmo										
FINALIDADE DO INDICADOR	Verificar o grau de comparecimento dos Magistrados e Servidores ao Trabalho										
FÓRMULA	$(n^{\circ} \text{ dias não trabalhados} / n^{\circ} \text{ de magistrados e servidores} \times n^{\circ} \text{ de dias úteis}) \times 100$										
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior										
ORIGEM DOS DADOS	DGTEC	SENTIDO DE MELHORIA		nM							
META	Redução em 10% do índice de absenteísmo	UNIDADE DE MEDIDA		Percentual de dias							
PERIODICIDADE	Anual										
METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	2010	2011	2012	2013	2014						
	2,46%	2,41%	2,36%	2,31%	2,26%						
RESULTADO NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">LINHA DE BASE</td> <td style="text-align: center;">2,51%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL</td> <td style="text-align: center;">2,35%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td style="text-align: center;">2,46%</td> </tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">RESULTADO DO PERÍODO</p> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>					LINHA DE BASE	2,51%	RESULTADO ATUAL	2,35%	META	2,46%
LINHA DE BASE						2,51%					
RESULTADO ATUAL						2,35%					
META						2,46%					
LINHA DE BASE											
RESULTADO ATUAL											
META											
ANÁLISE DE DADOS:	Em 2010, através de consulta realizada ao CNJ, o elemento da fórmula "dias corridos" para elaboração do cálculo foi alterado para "dias úteis". A meta proposta para 2010 foi alcançada.										
AÇÕES GERENCIAIS:	Faz-se necessário um avanço no programa qualidade de vida para que se continue alcançando os objetivos traçados.										
Responsável pela emissão do relatório: DESAU		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES			Data: 10/01/2011						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS			
TEMA	Gestão de Pessoas				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Motivar e Comprometer Magistrados e Servidores				
INDICADOR (DO OBJETIVO)	Indicador 36 - Índice de Prevenção de Saúde				
FINALIDADE DO INDICADOR	Prevenir eventuais doenças laborais				
FÓRMULA	% entre o número de pessoas que realizaram exame periódico preventivo sobre o total de pessoas elegíveis na Lei 11907/09				
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	ACUMULADO: medição acumulativa dos resultados anteriores				
ORIGEM DOS DADOS	A apurar	SENTIDO DE MELHORIA	nM		
META	Realizar exame em 30% dos servidores até 2014	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de dias		
PERIODICIDADE	Anual				
METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	2010	2011	2012	2013	2014
	0,00%	15,00%	20,00%	25,00%	30,00%
RESULTADO NO PERÍODO					
LINHA DE BASE	0,00%	GRÁFICO DE EVOLUÇÃO			
RESULTADO ATUAL	0,00%				
META	30,00%				
ANÁLISE DE DADOS:	No ano de 2010 nenhum exame periódico foi realizado tendo em vista ter sido decidido contratar empresa através do devido processo licitatório. Foram finalizadas as pesquisas de mercado com estimativas de custos.				
AÇÕES GERENCIAIS:	Autorizado pela Presidência a elaboração de projeto básico para licitação, a fim de que seja contratada empresa que venha realizar exames periódicos dos servidores deste PJERJ.				
Responsável pela emissão do relatório: DESAU		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES			Data: 10/01/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS					
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS				
TEMA	Gestão de Pessoas					
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a Infra-Estrutura apropriada às atividades administrativas e judiciais					
INDICADOR (DO OBJETIVO)	Indicador 40 - Índice de condições de trabalho					
FINALIDADE DO INDICADOR	Garantir os padrões de trabalho estabelecidos pela NR 17					
FÓRMULA	Itens atendidos pela NR-17 (Ministério do Trabalho e Emprego) em relação ao total de itens					
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	Acumulado: medição acumulativa dos resultados anteriores					
ORIGEM DOS DADOS	A apurar	SENTIDO DE MELHORIA		MM		
META	Atender 80% dos itens da norma até 2014	UNIDADE DE MEDIDA		percentual de itens da NR 17		
PERIODICIDADE	Anual					
METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	2010	2011	2012	2013	2014	
	60,00%	65,00%	70,00%	75,00%	80,00%	
RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO			GRÁFICO DE EVOLUÇÃO	
LINHA DE BASE	49,82%					
RESULTADO ATUAL	0,00%					
META	60,00%					
ANÁLISE DE DADOS:	Este indicador não está sendo medido adequadamente, tendo em vista a dificuldade de estabelecer padrões de fiscalização.					
AÇÕES GERENCIAIS:	Diante das especificidades de cada ponto a ser aferido pelo DESAU, faz-se necessário que as unidades responsáveis pela medição elaborem conjuntamente proposta regulamentadora a ser implementada pela DGPES.					
Responsável pela emissão do relatório: DESAU		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES			Data: 10/01/2011	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3. AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

		PLANILHA 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)]				
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO		STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior				
ORIGEM DOS DADOS		SHM	SENTIDO DE MELHORIA	Não aplicável		
META		Não aplicável	UNIDADE DE MEDIDA	Magistrado/100.000 habitantes		
PERIODICIDADE		Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	1º Semestre		2º Semestre		ANUAL
		5,44		5,35		5,40
2010		1º Semestre		2º Semestre		ANUAL
		5,25		5,18		5,22
RESULTADO NO PERÍODO		RESULTADO DO PERÍODO		GRÁFICO DE TENDÊNCIA		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	5,40					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	5,22					
META (Aprox.)	Não Aplicável					
ANÁLISE DE DADOS:		O indicador apresenta tendência de queda desde o primeiro semestre de 2007. Tal fato decorre das aposentadorias e falecimentos no período não terem sido compensados pela entrada de novos magistrados.				
AÇÕES GERENCIAIS:		Aperfeiçoar as práticas de gestão implementadas e realizar estudo com a finalidade de estabelecer o quantitativo adequado às necessidades e possibilidades do PJERJ, de acordo com os limites definidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.				
Responsável pela emissão do relatório: DGPES/GBPES		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES			Data: 10/01/2011	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA 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)]			
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO		STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior			
ORIGEM DOS DADOS		SHF	SENTIDO DE MELHORIA	Não aplicável	
META		Não aplicável	UNIDADE DE MEDIDA	Servidor/100.000 habitantes	
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	1º Semestre		2º Semestre	ANUAL
		94,72		93,60	94,16
	2010	1º Semestre		2º Semestre	ANUAL
		92,59		94,70	93,65
RESULTADO NO PERÍODO					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	94,16	<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 (2010)	93,65				
META (Aprox.)	Não Aplicável				
ANÁLISE DE DADOS:		No 2º semestre de 2008, o indicador obteve expressiva alta, em razão da admissão de grande quantitativo de novos servidores concursados, a partir de setembro de 2008. O resultado vem apontando estabilização em patamar mais elevado que seu histórico recente.			
AÇÕES GERENCIAIS:		Aperfeiçoar as práticas de gestão implementadas e realizar estudo com a finalidade de estabelecer o quantitativo adequado às necessidades e possibilidades do PJERJ, de acordo com os limites definidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.			
Responsável pela emissão do relatório: DGPES/GBPES		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES			Data: 10/01/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
	UNIDADE ORGANIZACIONAL														
	DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE PESSOAS - DGPES/GBPES														
PROCESSO DE TRABALHO	Promover a Gestão de Pessoas														
INDICADOR	IPEP - Índice de Processos em estoque no prazo 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	$Qpepe / Qtpe$, onde Qpepe = quantidade de processos em estoque dentro do prazo estabelecido e Qtpe = quantidade total de processos em estoque.														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha interna, PROT RE-LO SENTIDO DE MELHORIA MM														
META	a ser definida UNIDADE DE MEDIDA % de processos em estoque														
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	
	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	
		39%	34%	41%	29%	38%	37%	35%	36%	36%	32%	31%	36%	35%	
		36%	29%	32%	35%	41%	40%	42%	40%	41%	37%	46%	54%	39%	
RESULTADO NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO 							GRÁFICO DE TENDÊNCIA 						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	35%														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	39%														
META= a ser definida															
ANÁLISE DE DADOS:	Apesar da estabilidade no índice, como resultado das ações implementadas, o gráfico de tendências apresenta uma clara melhora do índice.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Intensificar o foco nos processos que se encontram fora do prazo buscando soluções que agilizem seu processamento.														
Responsável pela emissão do relatório: DGPES/GBPES							Responsável (aprovação e divulgação): DGPES							Data: 10/01/2011	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
UNIDADE ORGANIZACIONAL					
Departamento de Desenvolvimento de Pessoas - DEDEP					
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Ações de Gestão de Pessoas - Gerir DEDEP				
INDICADOR	Índice de satisfação de usuários do DEDEP DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Identificar o percentual de satisfação dos usuários				
FÓRMULA	$\{[(\text{Total de ÓTIMO} + \text{BOM nas pesquisas de satisfação}) / \text{Total de respostas válidas nas pesquisas de satisfação}] \times 100\}$				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior				
ORIGEM DOS DADOS	FRM-PJERJ-010-02 SENTIDO DE MELHORIA MM				
META	Manter o índice de satisfação geral acima de 95% UNIDADE DE MEDIDA Percentual - Conceitos ótimo e bom				
PERIODICIDADE	Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	1º Semestre	2º Semestre	ANUAL	
		96,15%	96,43%	96,29%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Semestre	2º Semestre	ANUAL	
		95,87%	98,82%	97,35%	
RESULTADO NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO DE TENDÊNCIA	
MÉDIA (2009)	96,29%				
MÉDIA (2010)	97,35%				
META: manter acima de	95,00%				
ANÁLISE DE DADOS:		A meta estipulada foi alcançada. O usuário que mais respondeu a pesquisa foi "Escrivão de vara ou juizado onde há conciliadores". O processo seletivo realizado em 2010 foi avaliado na PSU de maio/2010. O índice do Total de Sempre (Ótimo) 86,88% foi superior a da PSU anterior. O prazo da PSU foi prorrogado por mais um dia tendo em vista o Ato Executivo TJ nº 5971 de 19/11/2010 que suspendeu os prazos devido à queda de energia, com reflexo no Sistema Informatizado do TJ. Somente 06 (seis) "servidores lotado no corrente ano com atuação do DEDEP" responderam a pesquisa.			
AÇÕES GERENCIAIS:		Continuar a enviar o e-mail direcionado ao usuário "Servidor lotado no corrente ano com atuação do DEDEP".			
Responsável pela emissão do relatório: DEDEP		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES		Data: 10/01/2011	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGPES/ESAJ												
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Ações de Capacitação												
INDICADOR	SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DA ESAJ												
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a satisfação dos usuários da ESAJ												
FÓRMULA	$[(\sum \text{de conceitos ÓTIMO} + \sum \text{de conceitos BOM}) / \sum \text{de formulários válidos}] \times 100$												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior												
ORIGEM DOS DADOS	Formulários de Pesquisa de Satisfação do Usuário												
META	94%												
PERIODICIDADE	SEMESTRAL												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007/2008												
	1º Sem 2007												
	2º Sem 2007												
	1º Sem 2008												
RESULTADO NO PERÍODO	2009/2010												
	1º Sem 2009												
	2º Sem 2009												
	1º Sem 2010												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;"></th> <th style="width: 25%; text-align: center;">2º Sem 2008</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">2º Sem 2009</th> <th style="width: 25%; text-align: center;">2º Sem 2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">91,18%</td> <td style="text-align: center;">93,53%</td> <td style="text-align: center;">91,93%</td> <td style="text-align: center;">97,95%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">98,13%</td> <td style="text-align: center;">94,90%</td> <td style="text-align: center;">95,31%</td> <td style="text-align: center;">96,07%</td> </tr> </tbody> </table>			2º Sem 2008	2º Sem 2009	2º Sem 2010	91,18%	93,53%	91,93%	97,95%	98,13%	94,90%	95,31%	96,07%
	2º Sem 2008	2º Sem 2009	2º Sem 2010										
91,18%	93,53%	91,93%	97,95%										
98,13%	94,90%	95,31%	96,07%										
MÉDIA (2008)	94,94%												
MÉDIA (2009)	96,52%												
MÉDIA (2010)	95,69%												
META	94,00%												
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Na segunda PSU de 2010, os resultados (ótimo+bom) obtidos nos quesitos “facilidade de entrar em contato”, “tempo de atendimento das solicitações”, “clareza das informações prestadas” e “cordialidade” continuam satisfatórios, pois ficaram acima de 94%. Não foi identificado resultado ruim+péssimo acima de 2%. No quesito “qualidade dos cursos nas instalações da ESAJ”, o resultado (ótimo+bom) foi de 88,39%, acima dos 87,10% da pesquisa anterior. Houve uma melhoria na percepção dos usuários da ESAJ em relação à qualidade dos cursos oferecidos. A análise dos conteudistas foi importante para o resultado, pois aproximaram os conteúdos a uma realidade mais próxima dos servidores. Nenhum item avaliado atingiu índice acima de 50% de Regular, Ruim ou Péssimo, não se justificando a abertura de RACAP. O resultado dessa pesquisa superou o das duas últimas anteriores.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS:	Continuar acompanhando os resultados obtidos nas avaliações de reação e pesquisas de opinião, controlando as faltas e atrasos dos instrutores, orientando os instrutores, fornecedores e colaboradores de forma que as expectativas dos usuários sejam atendidas. Dar continuidade a atuação dos conteudistas, pois contribuem para o aprimoramento dos cursos.												
<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Responsável pela emissão do relatório: ESAJ</td> <td style="width: 30%;">Responsável (aprovação e divulgação): DGPES</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">Data: 10/01/2011</td> </tr> </table>		Responsável pela emissão do relatório: ESAJ	Responsável (aprovação e divulgação): DGPES	Data: 10/01/2011									
Responsável pela emissão do relatório: ESAJ	Responsável (aprovação e divulgação): DGPES	Data: 10/01/2011											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGPES/ESAJ													
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Ações de Capacitação													
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	[Σ do percentual médio de conceitos (ótimo + bom) apurados nas avaliações de reação das turmas encerradas no mês]													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SCC						SENTIDO DE MELHORIA			MM				
META	94%						UNIDADE DE MEDIDA			Percentual - Conceitos Ótimo e Bom				
PERIODICIDADE	MENSAL													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual
			95,02%	95,99%	94,53%	95,27%	95,81%	94,73%	96,57%	95,70%	93,81%	94,49%	96,06%	95,27%
	2010	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual
				94,04%	94,61%	94,73%	95,15%	95,23%	94,66%	95,23%	95,36%	96,26%	96,19%	95,15%
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA (2009)	95,27%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE TENDÊNCIA</p> </div> </div>												
MÉDIA (2010)	95,15%													
META	94,00%													
ANÁLISE DE DADOS:	A meta foi superada em todos os meses do período. Os resultados mensais mostram uma linha ascendente durante o ano.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Manter o controle sobre os resultados das avaliações, identificando ameaças e atuando pontualmente em caso de turmas que individualmente não atinjam a meta.													
Responsável pela emissão do relatório: ESAJ						Responsável (aprovação e divulgação): DGPES						Data: 10/01/2011		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGPES/DESAU		
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Ações de Saúde			
INDICADOR		Evolução dos atendimentos de urgência e emergência	DESEMPENHO	ACOMPANHAMENTO	x
FINALIDADE DO INDICADOR		Avaliar o quantitativo de atendimentos de urgência e emergência prestados pelo DESAU			
FÓRMULA		Soma dos atendimentos			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior			
ORIGEM DOS DADOS		SDS	SENTIDO DE MELHORIA	NM	
META		Não Aplicável	UNIDADE DE MEDIDA	Número de atendimentos	
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	1º Semestre	2º Semestre	Anual	
		2.920	2.881	2.901	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	1º Semestre	2º Semestre	Anual	
		2.701	2.431	2.566	
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE TENDÊNCIA</p> </div> </div>			
MÉDIA (2009)	2.901				
MÉDIA (2010)	2.566				
META	Não aplicável				
ANÁLISE DE DADOS:		Em função da Res.03/2009 que definiu como atribuição do DESAU, além da promoção de saúde, o atendimento de urgência e emergência, encerrou-se o cunho assistencialista anteriormente existente. O público do Poder Judiciário passou a avaliar melhor o que seria urgência e emergência para impulsionar sua vinda ao DESAU.			
AÇÕES GERENCIAIS:		A análise do indicador é importante a fim de analisar os motivos da redução para possível orientação acerca do funcionamento do DESAU (em que situações o servidor pode e deve procurar o DESAU).			
Responsável pela emissão do relatório: DESAU			Responsável (aprovação e divulgação): DGPES		Data: 10/01/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

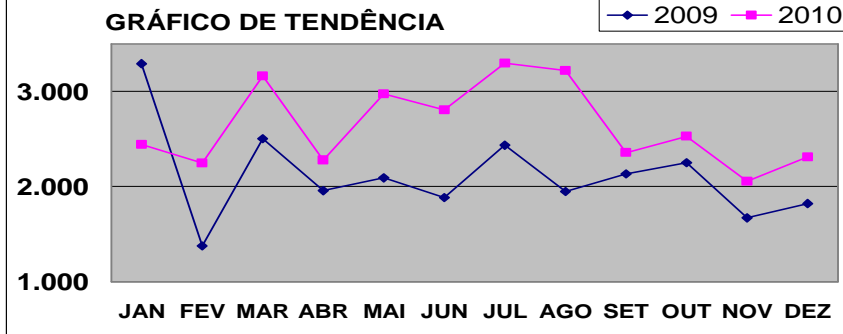
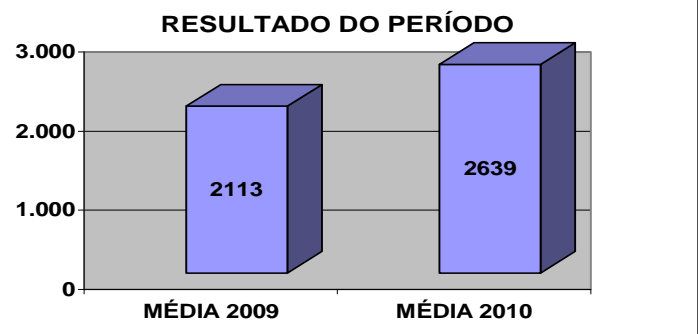
		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGPES/DESAU			
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Ações de Saúde				
INDICADOR		Atendimentos Periciais	DESEMPENHO	ACOMPANHAMENTO	x	
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a demanda por atividades periciais dirigidas ao DESAU				
FÓRMULA		Soma dos atendimentos periciais				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior				
ORIGEM DOS DADOS		SDS	SENTIDO DE MELHORIA	mM		
META		Não Aplicável	UNIDADE DE MEDIDA	Número de perícias		
PERIODICIDADE		Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	1º Semestre		2º Semestre		Anual
		961		712		837
	2010	1º Semestre		2º Semestre		Anual
		1.373		1.576		1.475
RESULTADO NO PERÍODO						
MÉDIA (2009)	837	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>MÉDIA (2009): 837 MÉDIA (2010): 1475</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE TENDÊNCIA</p> <p>2.226 (2º Sem 2008), 961 (1º Sem 2009), 1.373 (2º Sem 2009), 1576 (1º Sem 2010)</p> </div> </div>				
MÉDIA (2010)	1.475					
META	Não aplicável					
ANÁLISE DE DADOS:		<p>O ano de 2009 foi atípico, visto tratar-se de uma transição entre o modelo antigo de funcionamento do DESAU (realização de perícias de magistrados e de todos os servidores) e o novo modelo implementado pela Res. 03/2009 (perícias de magistrados e gerenciamento de perícias de servidores, que passaram a ser executadas por empresa terceirizada). A diferença no nº de atendimentos se deu ao fato de no ano de 2009 ter sido desenvolvido projeto básico para contratação de empresa que só iniciou os trabalhos em abril/2010, acarretando no decorrer de 2009 realização de perícias no DESAU de magistrados e servidores somente em caráter excepcional, pois os mesmos estavam sendo encaminhados a SPMSO com fluxo de atendimento lento até março de 2010.</p>				
AÇÕES GERENCIAIS:		<p>É fundamental que este indicador seja mantido para que possamos avaliar a demanda por perícias a serem realizadas pelo DESAU (magistrados e gestantes), bem como o controle da realização das perícias pela empresa contratada.</p>				
Responsável pela emissão do relatório: DESAU		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES		Data: 10/01/2011		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL																																													
DGPE/DEAPS																																													
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Ações de Administração de Pessoal																																												
INDICADOR	EAP - Evolução dos Atendimentos Pessoais																																												
FINALIDADE DO INDICADOR	Demonstrar a evolução quantitativa dos atendimentos prestados pela CEAPE, pessoalmente																																												
FÓRMULA	Quantidade de atendimentos pessoais prestados no mês																																												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior																																												
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal de atendimentos pessoais																																												
META	> 0																																												
PERIODICIDADE	mensal																																												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">2009</td> <td>3.291</td><td>1.376</td><td>2.505</td><td>1.955</td><td>2.092</td><td>1.882</td><td>2.434</td><td>1.947</td><td>2.132</td><td>2.251</td><td>1.670</td><td>1.821</td><td>2.113</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2.444</td><td>2.245</td><td>3.160</td><td>2.279</td><td>2.975</td><td>2.806</td><td>3.297</td><td>3.219</td><td>2.355</td><td>2.529</td><td>2.052</td><td>2.312</td><td>2.639</td> </tr> </tbody> </table>			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL		2009	3.291	1.376	2.505	1.955	2.092	1.882	2.434	1.947	2.132	2.251	1.670	1.821	2.113	2010	2.444	2.245	3.160	2.279	2.975	2.806	3.297	3.219	2.355	2.529	2.052	2.312	2.639
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL																															
	2009	3.291	1.376	2.505	1.955	2.092	1.882	2.434	1.947	2.132	2.251	1.670	1.821	2.113																															
	2010	2.444	2.245	3.160	2.279	2.975	2.806	3.297	3.219	2.355	2.529	2.052	2.312	2.639																															
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 50%;">MÉDIA 2009</td> <td style="width: 50%;">2.113</td> </tr> <tr> <td>MÉDIA 2010</td> <td>2.639</td> </tr> </table>	MÉDIA 2009	2.113	MÉDIA 2010	2.639																																								
MÉDIA 2009	2.113																																												
MÉDIA 2010	2.639																																												
MÉDIA 2009	2.113																																												
MÉDIA 2010	2.639																																												
META > 0, ou seja, é desejável que o volume de atendimentos seja crescente.																																													
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Observa-se das medições realizadas entre janeiro e dezembro de 2010 que o indicador apresenta comportamento praticamente estável, situando-se em torno de dois a três mil atendimentos/mês. Comparando o período mencionado com o mesmo período no ano passado, observa-se aumento dos atendimentos, consequência direta do decréscimo dos atendimentos telefônicos. Considerando que o público-alvo da CEAPE gira em torno de 20 mil e que o segmento realiza, além da prestação de informação e esclarecimento de dúvidas, outros serviços como comprovação e restabelecimento do auxílio-saúde, renovação do auxílio-creche, agendamento de perícia, etc... O DEAPS vem envidando esforços no sentido de maior divulgação do segmento e dos serviços por ele prestado aos servidores. Não obstante, a Unidade passou a executar outros serviços antes efetuados pelas Divisões, como: alterações de endereço de servidores independente da lotação e entrega de certidões elaboradas pelo DEDEP, assim como todo o atendimento daquele Departamento.</p>																																												
AÇÕES GERENCIAIS:	Manter a busca da melhoria contínua do atendimento aos usuários, maior divulgação da CEAPE e dos serviços prestados, melhoria da infraestrutura (aumento do nº. de baias de atendimento), aumento do número de atendentes, constante treinamento e capacitação dos atendentes.																																												
Responsável pela emissão do relatório: DEAPS																																													
Responsável (aprovação e divulgação): DGPE/DEAPS																																													
Data: 10/01/2011																																													

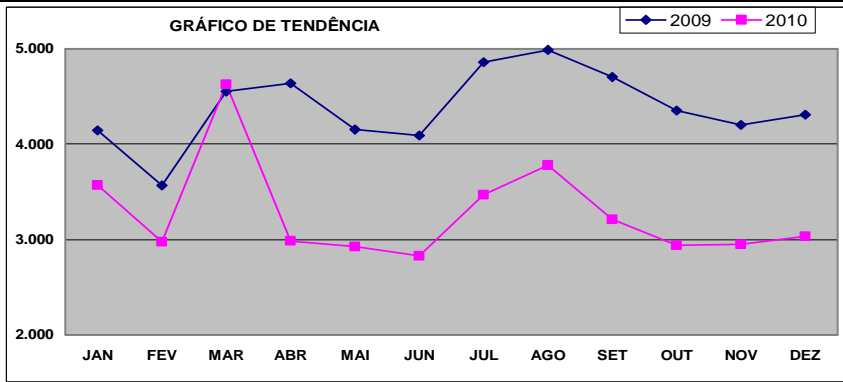
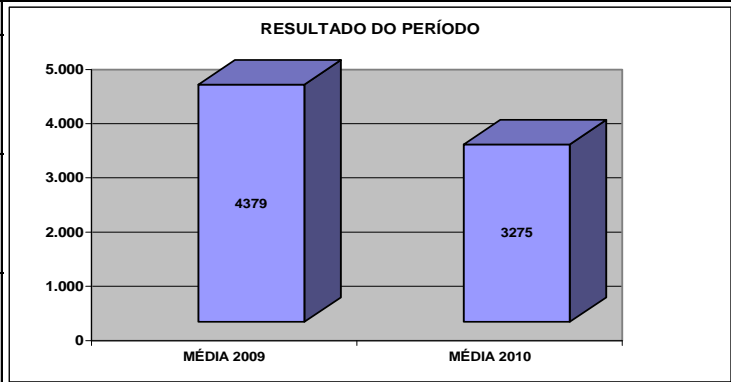




RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																								
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGPES/DEAPS																																							
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Ações de Administração de Pessoal																																							
INDICADOR	EVA - Evolução dos Atendimentos Telefônicos																																							
FINALIDADE DO INDICADOR	Demonstrar a evolução quantitativa dos atendimentos telefônicos prestados pela CEAPE.																																							
FÓRMULA	Quantidade de atendimentos telefônicos prestados no mês																																							
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior																																							
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal de atendimentos telefônicos.																																							
META	> 0																																							
PERIODICIDADE	mensal																																							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																																							
	2010																																							
	ANUAL																																							
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th><th>ANUAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.143</td><td>3.566</td><td>4.550</td><td>4.638</td><td>4.153</td><td>4.089</td><td>4.858</td><td>4.987</td><td>4.703</td><td>4.351</td><td>4.199</td><td>4.307</td><td>4.379</td> </tr> <tr> <td>3.570</td><td>2.976</td><td>4.629</td><td>2.984</td><td>2.929</td><td>2.832</td><td>3.468</td><td>3.780</td><td>3.213</td><td>2.939</td><td>2.949</td><td>3.033</td><td>3.275</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL	4.143	3.566	4.550	4.638	4.153	4.089	4.858	4.987	4.703	4.351	4.199	4.307	4.379	3.570	2.976	4.629	2.984	2.929	2.832	3.468	3.780	3.213	2.939	2.949	3.033	3.275
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL																												
4.143	3.566	4.550	4.638	4.153	4.089	4.858	4.987	4.703	4.351	4.199	4.307	4.379																												
3.570	2.976	4.629	2.984	2.929	2.832	3.468	3.780	3.213	2.939	2.949	3.033	3.275																												
MÉDIA 2009	4.379																																							
MÉDIA 2010	3.275																																							
META > 0, ou seja, é desejável que o volume de atendimentos seja crescente.																																								
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Analisando-se a evolução do indicador no período de janeiro a dezembro/2010, verifica-se que os resultados apresentam um decréscimo considerável em relação ao mesmo período do ano passado, com exceção de março que apresenta resultado similar. Este comportamento é justificado pela constante perda de ligações e tempo de espera, em função da diminuição do número de atendentes do call center de quatro para dois. Conseqüentemente, observamos aumento nos atendimentos presenciais.</p>																																							
AÇÕES GERENCIAIS:	Regularizar a existência do Call Center na estrutura da DGPES, manter a busca da melhoria contínua do atendimento aos usuários, maior divulgação da CEAPE e dos serviços prestados, aumento do número de atendentes de dois para oito, constante treinamento e capacitação dos atendentes.																																							
Responsável pela emissão do relatório: DEAPS	Responsável (aprovação e divulgação): DGPES																																							
Data: 10/01/2011																																								





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGPES/DEAPS			
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Ações de Administração de Pessoal			
INDICADOR	SUD - Satisfação do Usuário do DEAPS			
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir a percepção do usuário do DEAPS			
FÓRMULA	$(\Sigma \text{ dos resultados Ótimo e Bom atribuídos ao atendimento} / \Sigma \text{ dos questionários válidos}) \times 100$			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS: medição pontual que não considera o resultado anterior			
ORIGEM DOS DADOS	Formulário - Pesquisa de Satisfação do DEAPS			
META	A ser definida			
PERIODICIDADE	Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	1º Semestre	2º Semestre	ANUAL
			95,43%	95,43%
	2010	1º Semestre	2º Semestre	ANUAL
		97,14%	95,79%	96,47%
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO DEAPS- SETEMBRO/2010</p> <p>■ BOM + ÓTIMO ■ REGULAR ■ RUIM ■ PÉSSIMO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Evolução dos Resultados Ótimo + Bom</p> </div> </div>		
MÉDIA 2009	95,43%			
MÉDIA 2010	96,47%			
META	90%			
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Trata-se da terceira medição da satisfação do usuário do DEAPS realizada, simultaneamente, na CEAP E na DIMAG em setembro/2010. Foram distribuídos 100 formulários (amostra representativa), dos quais 95 foram respondidos e depositados diretamente nas urnas pelos magistrados ativos e inativos, servidores ativos e inativos, pensionistas de magistrados, estagiários e outros (públicos-alvo da pesquisa), no período de 01 a 30/09/2010. Observa-se no gráfico acima o percentual de 95,79% de Ótimo + Bom contra 1,65% ruim e 0,45% péssimo. Os resultados Regular e Ruim foram identificados nos quesitos "instalações físicas", "solução apresentada para o problema/questão" e "cumprimento do prazo combinado para solução do problema/questão". Os resultados das PSU anteriores foram 97,14% (mar/10) e 95,43% (set/09).</p>			
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Diante das séries históricas acima podemos definir a seguinte meta: "manter o percentual de satisfação no patamar de 90% a 100%. Sendo assim, a despeito do excelente resultado da pesquisa, as equipes vêm sendo alertadas para a necessidade de se manter a qualidade do atendimento, com vistas à manutenção da melhoria contínua do processo de trabalho. Em relação ao espaço físico foi realizado contato com a DGENG, solicitando novo lay-out.</p>			
Responsável pela emissão do relatório: DEAPS		Responsável (aprovação e divulgação): DGPES		Data: 10/01/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4. GESTÃO DOS RECURSOS

4.1. Situação do Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total
GBPES	12	0	8	20
ASPES	4	0	0	4
DEAPS	100	3	27	130
DEDEP	37	0	3	40
ESAJ	41	12	11	64
DESAU	45	0	12	57
Total	239	15	61	315

Foi encaminhada proposta à Presidência de contratação de médicos para a complementação do quadro, visando principalmente à especialidade de emergencista/intensivista devido ao aumento da demanda de casos graves no atendimento de urgência/emergência, bem como algumas especialidades necessárias na implementação de ações de promoção de saúde: psiquiatra, ortopedista, cardiologista e odontólogo.

- Capacitação

Durante o ano de 2010, a capacitação dos servidores da DGPES baseou-se na identificação das competências profissionais.

Observando o processo de Gestão de Pessoas por Competências, o quadro a seguir demonstra o resultado que a DGPES obteve nesse semestre:

Unidade	Servidores	Nº de Ações Planejadas	Nº de Ações Planejadas Realizadas	Nº de Ações Eficazes	%
GBPES	12	18	5	5	28%
ASPES	4	4	1	1	25%
DEAPS	100	227	107	107	47%
DEDEP	37	65	42	42	65%
ESAJ	41	55	48	48	87%
DESAU	45	251	90	90	36%
Total	239	620	294	294	47%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Atividades de capacitação externas:

DESAU

Alguns gestores do Departamento participaram do XIV Congresso da ANAMT- Associação Nacional de Medicina do Trabalho, cujo tema “a Medicina do Trabalho e os desafios da promoção e da inclusão social em saúde do trabalhador”, bem como os cursos realizados de “transtornos mentais relacionados ao trabalho – aspectos, diagnósticos, preventivos, terapêuticos, periciais e nexos” e “usos da epidemiologia na gestão da saúde dos trabalhadores: diagnóstico da situação, planejamento, avaliação, controle, monitoramento, vigilância e NTEP”, contribuíram efetivamente na capacitação da equipe do Departamento em consonância com o foco apresentado pela Resolução nº 03/2009.

Faz-se necessária uma maior oferta de cursos específicos para a equipe técnica, ministrados pela ESAJ, para que haja uma capacitação contínua.

DEDEP

Os servidores do DEDEP participaram de atividades específicas nas suas áreas, de acordo com a identificação das competências profissionais, a saber:

- REATECH – Feira Internacional de Tecnologias e Acessibilidade – São Paulo
- Seminário: Acessibilidade – A Garantia da dignidade da Pessoa com Deficiência – Centro de Estudos Jurídicos – sede da Procuradoria de Justiça do RJ
- 3º Congresso Muito Especial de Tecnologia Assistiva e Inclusão Social das Pessoas com Deficiência – Centro de Convenções Sul América
- 4º Encontro Nacional de Conselhos de Direitos das Pessoas com Deficiência – Hotel Nacional – Brasília
- A Pessoa com Deficiência nas Novas de Relações de Trabalho – SENAC – RJ
- I Seminário Justiça e Ciência – A Inclusão Social das Pessoas com Deficiência – EMERJ
- Seminário Democracia Participativa e o Papel das Entidades de e para Cegos na Construção da Cidadania – Organização Nacional de Cegos do Brasil – ONCB – SP
- Curso de Aperfeiçoamento de Dirigentes de Entidades de e para Cegos - Organização Nacional de Cegos do Brasil – ONCB – SP
- Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência – OAB – RJ.



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

4.2. Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.2.1 Sistemas

Os sistemas informatizados da DGPES encontram-se nas seguintes situações:

4.2.1.1 Sistema de Controle de Cursos

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, sendo inclusive finalizada o projeto de criação da pauta eletrônica, que será implantada na capital a partir de fevereiro de 2011.

4.2.1.2 Sistemas de Administração de Pessoal

O DEAPS tem estreitado o relacionamento com a equipe técnica da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação, sempre com vistas à atender cada vez melhor a demanda, o que, sem a parceria com a DGTEC, seria impossível. A migração do sistema SHF para o GPES e a implantação do Portal de Magistrados e Servidores vêm sendo acompanhadas, mantendo-se o *feed back* com os responsáveis pelos sistemas.

4.2.1.3 Sistema de Gestão de Pessoas por Competências

O sistema SKILLO adquirido pelo Tribunal está em fase de implementação.

4.2.1.4 Sistemas de Conciliadores

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

4.2.1.5 Sistema de Controle dos Estagiários

O Sistema de controle dos estagiários (ESTAG) atende quase que satisfatoriamente às necessidades do Serviço.

A DGTEC está providenciando uma nova Rotina no referido Sistema, visando ao cadastramento dos estagiários não remunerados com Bolsa-Auxílio que prestam Auxílio nas Unidades Organizacionais desta Corte.

4.2.1.6 Sistema de Saúde (SDS)

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4.2.2 Equipamentos

Atualmente a ESAJ e o DEAPS possuem um número de computadores que atende ao quantitativo funcional.

Para o DESAU faz-se necessário mais um computador e impressora, e para DEDEP observa-se a necessidade de melhorar o provimento de impressoras em relação ao total de usuários da unidade.

4.3 Situações dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

4.3.1 Instalações

Está prevista reforma geral do DESAU, diante disso, estão sendo realizadas reuniões sistemáticas com a Diretoria Geral de Engenharia para a concepção do leiaute das novas instalações.

O espaço físico do DEAPS encontra-se adequado, após conclusão, no 2º semestre do exercício passado, do projeto de ampliação do espaço físico e modernização do leiaute, com ganho significativo de espaço e a instalação de mais duas baias de atendimento na CEAPE. Foram iniciadas, ainda, as tratativas com o DETEL e a DGTEC para instalação da Central de Atendimento Telefônico da DGPES em local próprio e infraestrutura de material e de pessoal de forma adequada. Continuam pendentes de melhoria, no entanto, as instalações e o espaço físico da DIMAG que estão precários e não comportam adequadamente o quantitativo de pessoas lotadas na unidade.

As instalações do DEDEP são consideradas adequadas.

Em novembro de 2010, a ESAJ mudou-se do 4º andar da Lâmina I para o 4º e 5º andares do prédio do antigo Tacrim, na Rua Dom Manuel nº 29. As atuais instalações atendem plenamente às necessidades da unidade.

4.3.2 Materiais de Consumo

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

Com relação à qualidade dos materiais, o Serviço de Monitoramento da Qualidade, DEPAM, tem atendido nossas sugestões quanto à qualidade dos materiais de consumo.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4.3.3 Materiais Permanentes

Os materiais permanentes estão adequados à realização das atividades.

4.3.4 Segurança

Não foram registradas ocorrências relacionadas à segurança. O serviço mostrou-se satisfatório às necessidades das unidades da DGPES.

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

No que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGPES revisou 29 processos de trabalho e 28 formulários, elaborou 03 novas rotinas administrativas e 15 formulários.

A tabela abaixo lista a situação das rotinas que não foram revisadas nos últimos 12 meses:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGPES-001	Documento Estratégico da DGPES	00	DGPES	30/09/2008	Em análise pela DGPES
RAD-DGPES-002	Licença Médica - Magistrados	05	DEAPS	13/04/2009	Em análise pela DGPES
RAD-DGPES-003	Concessão de Aposentadoria	03	DEAPS	13/04/2009	Em análise pela DGPES
RAD-DGPES-014	Isonção do Imposto de Renda	03	DEAPS	13/04/2009	Em análise pela DGPES
RAD-DGPES-020	Redução de carga horária	03	DEAPS	13/04/2009	Em análise pela DGPES
RAD-DGPES-051	Apoiar a Ambientação de Servidor Readaptado	05	DEDEP	07/12/2009	Em análise pelo DEDEP

O Departamento de Saúde, atualmente trabalha no sentido da elaboração de suas Rotinas Administrativas, iniciando por aquela relativa ao atendimento de urgência e emergência e óbito nas dependências das lâminas I, II, III, Centro Administrativo e Jôquei.

Para a organização do arquivo corrente, a DGPES, com apoio do DEGEA, concluiu o trabalho de organização do arquivo corrente de suas unidades. Todo o acervo documental da DGPES encontra-se em consonância com os padrões estabelecidos na TTD e nas RAD que tratam do assunto.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4.5 Situações dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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

Contrato	Fiscal	Valor utilizado
Visa Vale (auxílio-refeição/alimentação)	DEAPS	R\$ 87.937.158,97
TJ Med	DEAPS	R\$ 15.394.767,53
Atlanticont (envelopadora de contracheques)	DEAPS	R\$ 61.821,62
Fundação Euclides da Cunha – FEC	ESAJ	R\$ 608.433,92
Sociedade de Ensino Superior Estácio de Sá	ESAJ	R\$ 24.442,20
STARMED (Manutenção de Equipam.Hospitalar)	DESAU	R\$ 7.998,60
Nova Rio – DESAU	DESAU	R\$ 756.532,25
Micelli – Perícias Médicas	DESAU	R\$ 1.566.725,70
SAVIOR – Atendimento de urgência	DESAU	R\$ 583.392,72
Sistema SKILLO	DEDEP	R\$ 00,00
(*) Centro de Integração Empresa Escola (CIEE)	DEDEP	R\$ 10.495.934,73

(*) Até novembro/10

O sistema SKILLO está em fase implementação. No ano de 2010, não foi realizado pagamento de nenhuma parcela do contrato. Foi solicitada prorrogação do contrato por mais 12 meses tendo em vista o pagamento da manutenção mensal do sistema que se iniciará ao fim do período do contrato.

O contrato com a Fundação Euclides da Cunha – FEC/UFF foi renovado com vigência iniciada no dia 1º de outubro de 2010 ao dia 30 de setembro de 2011.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

5. AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 Auditorias de Gestão

ESAJ:

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / “Preocupação” / OM APONTADAS
INTERNA	27/05/2010	<p>NC 01 – Encontrados Registros sendo utilizados em versões que não condizem com as versões da intranet.</p> <p>Evidências objetivas:</p> <ul style="list-style-type: none">- a identificação do formulário Guia de Remessa (FRM-DGPES-043-01) que está em uso (localizada no rodapé do mesmo), encontra-se na versão “TEMP-ESAJ-002”; <p>Ex.: Guias de Remessa:</p> <ul style="list-style-type: none">• nº359, de 24/05/10; nº232, de 20/04/10; nº149, d e 24/03/10. <ul style="list-style-type: none">- não foi encontrada a identificação “FRM-DGPES-043-04” no rodapé do formulário sendo utilizado como Registro de Solicitação de Malote, o qual foi pré-impresso em diversas cópias numeradas de 01/10 a 94/10. <p>OM 01 – Foram encontradas tabelas eletrônicas (em MS Excel) consideradas como Registros, com evidências de terem sido ajustadas ou “salvas” em datas posteriores as dos meses de referência, inviabilizando a rastreabilidade das alterações que eventualmente tenham sido efetuadas.</p> <p>Evidências Objetivas:</p> <ul style="list-style-type: none">- Planilha para Monitoramento de Indicadores (RAD-DGPES-049, item 8 – Gestão de Registros);- Planilha de Acompanhamento da Pesquisa de Opinião do Usuário (RAD-DGPES-049, item 8 – Gestão de Registros).
EXTERNA	30/09 e 01/10	<p>OM 01 - Embora a ESAJ tenha executado e ainda esteja executando ações de contorno para minimizar os impactos aos clientes e em seus processos quando da mudança física de suas instalações ocorrida em fevereiro/2010 e outra prevista para novembro de 2010, não foram apresentadas evidências suficientes que nos permita constatar que tais ações foram planejadas e estruturadas de forma a assegurar a operação e controle eficaz de seus processos, originando fragilidades, aparentemente, temporárias no SGQ, como por exemplo cancelamento de cursos.</p>
		<p>OM 02 - Embora ocorram ações preventivas no SGQ da ESAJ, não foram apresentados RACAPs previstos na RAD-PJERJ-004, rev.10, como instrumento de registro e acompanhamento de tais ações no período analisado (outubro/2009 a setembro/2010), podendo este fato retratar fragilidade no acultramento da sistemática estabelecida para esse fim.</p>
	30/09 e 01/10	<p>OM 03 - O processo de cadastrar e divulgar ações de capacitação</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

EXTERNA		<p>demonstra fragilidade quanto a definição de critérios para designação do instrutor habilitado para ministrar determinado curso, podendo eventualmente privar a oportunidade de atuação de instrutores e a consequente observância de seu desempenho pela ESAJ. Adicionalmente, a gestão das informações de disponibilidade dos instrutores fica comprometida, visto que tais informações ficam restritas ao servidor que realizar o contato, podendo neste caso, gerar retrabalho nas designações futuras.</p> <p>Preocupação 01 - O processo de elaborar e manter ações de capacitação não contempla informações relativas a fornecedores em suas análises de dados. Foi identificado no desenvolvimento do curso “Processamento em Câmara Cível” que a validação do mesmo tem sido postergada em função de falta de retorno do instrutor (desenvolvedor do curso) desde dezembro 2009, tendo ainda gerado retrabalho no processo com revisão da ementa, quando de sua substituição por outro instrutor em junho/2010. Adicionalmente, tal substituto também postergou a revisão da ementa de julho/2010 para agosto/2010, sendo que até setembro/2010 a etapa do desenvolvimento não foi concluída.</p> <p>Pontos Fortes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Atendimento, pela ESAJ, das metas estabelecidas pelo CNJ.- Realização de benchmarking com a EMERJ.- Incorporação da metodologia dos casos concretos nos cursos da ESAJ.- Introdução dos “conteudistas” para o refinamento das ações de capacitação.
EXTERNA	30/09 e 01/10	<p>Pontos Fracos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Faz-se necessário observar a completude das melhorias dos processos para geração de reais resultados para o SGQ. O refinamento das informações relativas a satisfação do curso não foram utilizadas como mecanismo de refinamento do próprio curso (FMB 05-2010). O caso específico não teve maior significância, visto que obtivera 99,56% de satisfação pelos participantes, porém demonstra fragilidade nas ações de melhoria do SGQ.- Embora tenham sido declaradas ações pertinentes a visão de futuro da ESAJ, tais ações não se encontram estruturadas de forma a possibilitar a mensuração de objetivos estratégicos que permita melhor gestão da ESAJ para o alcance da visão.

Fonte: Relatórios de Auditoria



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

DEDEP:

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / "Preocupação" / OM APONTADAS
SUPERVISÃO	04/02/2010	<p>OM 01 – O relatório “ Relação de Conciliadores com tempo expedido” poderia ser objeto de melhoria junto à DGTEC para emitir-se a lista de conciliadores ainda dentro do tempo (validade) de designação e não após seu fim, evitando descontinuidade da prestação do serviço pelo conciliador.</p> <p>OM 02 – O instrumento de controle do processo identificar lotação poderia ser aperfeiçoado para evitar-se desatualização como o caso dos processos: 2009.216145 e 2009.244121.</p>
INTERNA	09/06/2010	<p>NC 01 – A RAD-DGPES-052n (Administrar Estágio) especifica o uso do Formulário de Controle de Frequência de Estágio (FRM-DGPES-052-02), porém ambos não constam na tabela de Gestão de Registros, item 14 desta mesma RAD.</p> <p>NC 02 – Não há registros de avaliação da eficácia da implementação das RAD-DGPES-034 e 035.</p>
SUPERVISÃO	04/11/2010	<p>OM 01 – Conforme relatório RELO do Prot na data existem processos parados na área desde 2006 que sugerem tratar-se de lixo eletrônico.</p> <p>Ex.: 2001.68795 movimentado para o DEDEP em 07/02/06 “para fins de atualização”</p> <p>1998.73710 movimentado para o DEDEP em 08/03/06 para fins de acerto do sistema.</p> <p>OM 02 – A gestão de processos administrativos de nomeação de Juiz de Paz poderia ser aperfeiçoado para evitar processos parados aguardando “Termo de Posse” vir da comarca.</p> <p>Ex.: 2010.003623 desde julho/10</p> <p>2009.172832 desde agosto/10.</p>

Fonte: Relatórios de Auditoria



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA

A avaliação do SIGA/DGPES mostrou uma evolução geral no grau de implementação, fechando o ano de 2010 com 82,9%.

RESULTADO GLOBAL - DGPES

1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS	82,0%
2. PLANOS E PROJETOS	95,4%
3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO	90,4%
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS	100,0%
5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS	74,3%
6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE	100,0%
7. DOCUMENTOS E REGISTROS	85,4%
8. INDICADORES	94,3%
9. COMPETÊNCIAS	88,3%
10. CAPACITAÇÃO	92,0%
11. AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL	98,0%
12. INFRAESTRUTURA	99,4%
13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO	75,0%
14. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME	55,8%
15. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	55,9%
16. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	91,6%
17. RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS	100,0%
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO	82,9%

Destaca-se o item de Organização do Arquivo Corrente dos departamentos que passou de 79,6% para 100%, tal resultado deveu-se ao trabalho desenvolvido pelo DESAU e DEAPS, com o apoio do DEGEA, na organização de seus arquivos corrente. Atualmente todo o acervo documental da DGPES encontra-se em consonância com os padrões estabelecidos na TTD e nas RAD que tratam do assunto.

Ações Gerenciais:

No ano de 2011 trabalharemos na elaboração da RAD para Controle de Produto Não-Conforme para os demais segmentos da DGPES não certificados, reforçando os conceitos

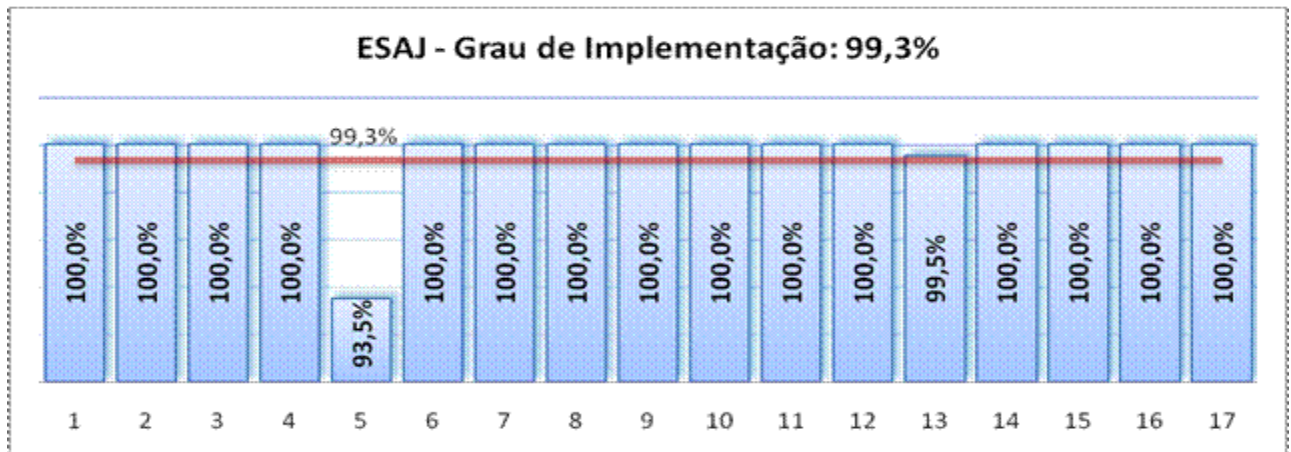
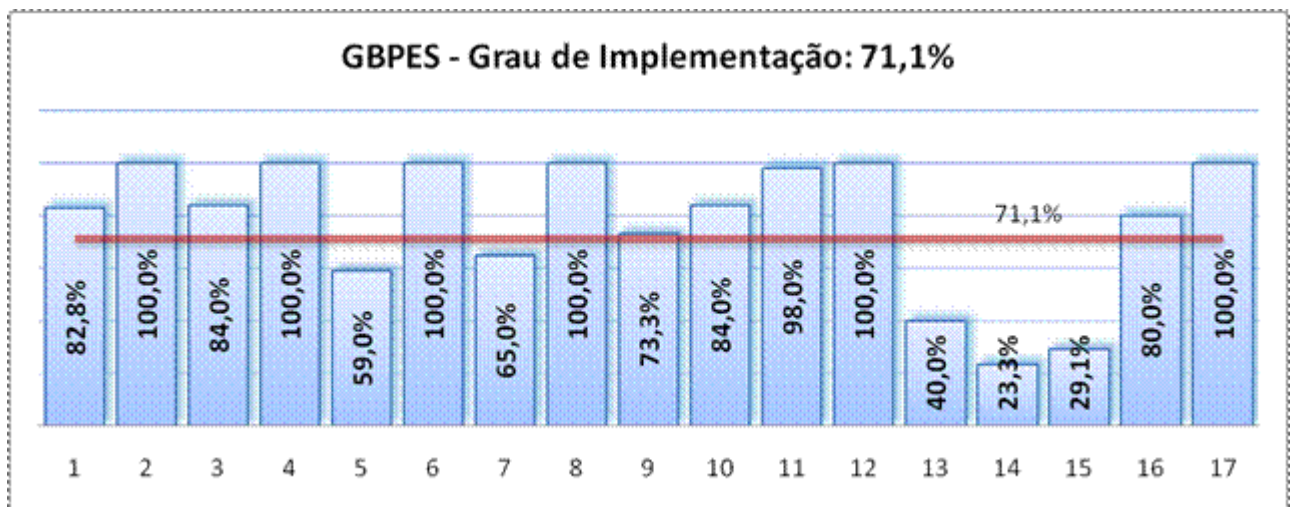
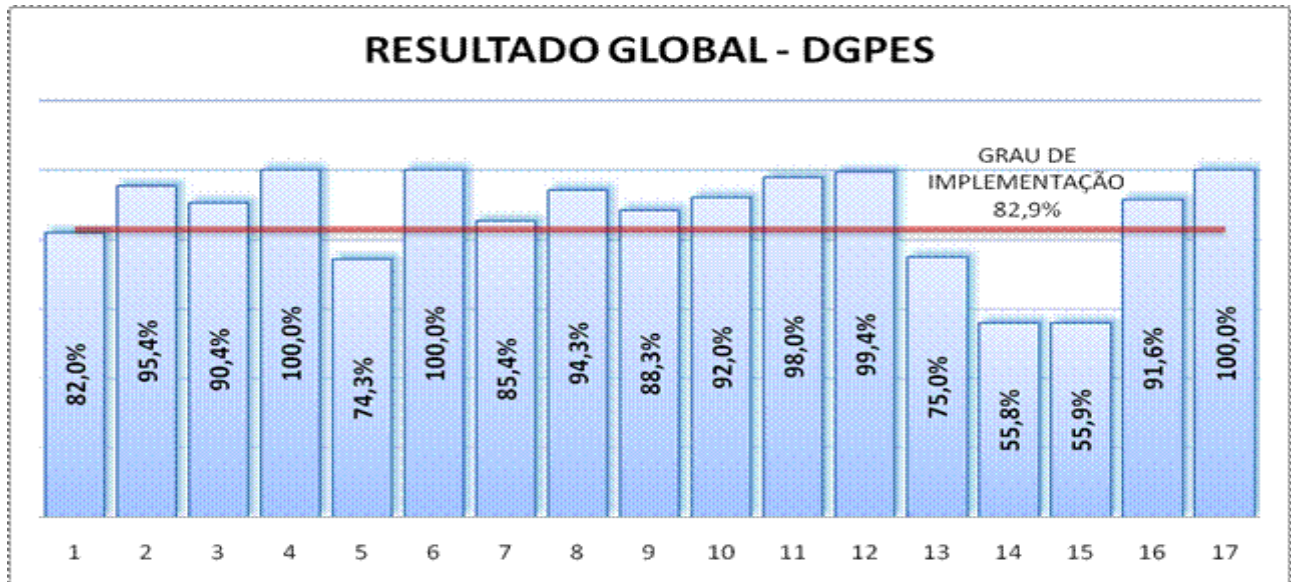


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

de processo de trabalho, usuários, produtos e seus requisitos, com o objetivo de elevar o índice Controle de PNC (55,8%).

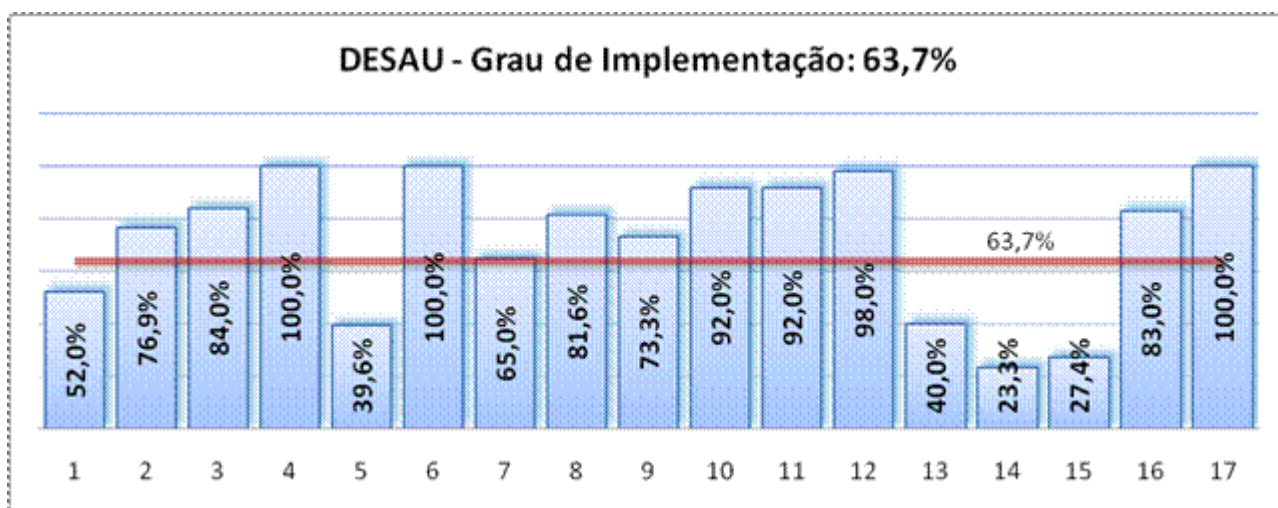
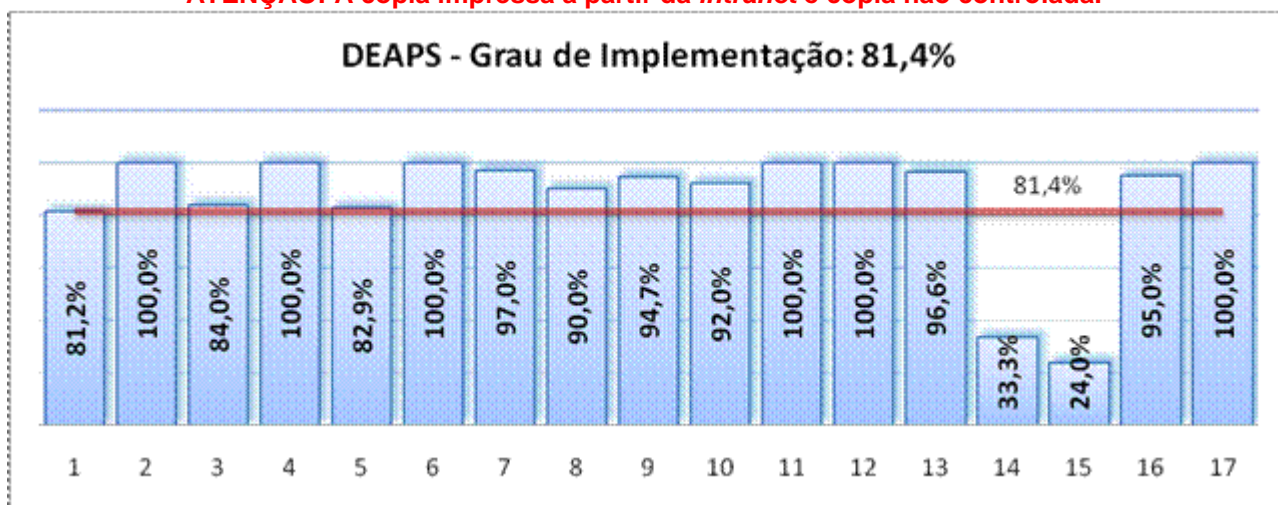
Outro foco para 2011 será a modelagem e documentação dos processos de trabalho do DESAU, nossa meta é publicação de 100% das rotinas administrativas da DGPES.





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



6. ATIVIDADES COMPLEMENTARES

➤ Eventos comemorativos

Foram realizados pela ESAJ três eventos comemorativos. O do Dia Internacional da Mulher foi comemorado nos dias 12 e 19 de março com palestras, pela manhã e à tarde, sobre maquiagem, higienização e hidratação da pele. O Dia das Mães foi comemorado no dia 07 de maio com nove palestras, que se sucederam ao longo do dia, sobre temas como cosmética, beleza, Yoga, terapias alternativas e fala, além de desfile de moda. No dia 05 de agosto foi comemorado o Dia dos Pais com 04 palestras direcionadas ao público masculino, e com temas diversos.

➤ Recadastramento dos Agentes de Capacitação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Foi realizado um recadastramento, junto aos Juízes Dirigentes dos NUR, dos agentes de capacitação da ESAJ em atuação nas diversas comarcas do interior do Estado, com objetivo de adequação e uniformização do trabalho realizado, inclusive com a possibilidade de serem realizadas as inscrições dos servidores, nos cursos programados, pela Web. Os agentes participaram de uma reunião por videoconferência com a ESAJ para esclarecimentos e orientações quanto a elaboração da RAD dos Núcleos Regionais, que foi implementada em dezembro de 2010.

➤ **Seleção de Instrutores**

Em 2010, 53 novos instrutores foram selecionados através de processo seletivo para suprir quadro de instrutores cujas disciplinas apresentavam carência, além de outros 44 novos cadastros, entre Magistrados Instrutores, Palestrantes Convidados e Instrutores selecionados pela Instituição Conveniada, totalizando 97 novos Colaboradores.

➤ **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 05/2010, ambas do Conselho da Magistratura, foi operacionalizada pela DGPES, com apoio da DGTEC.

➤ **Redução do trâmite de processos administrativos do DEAPS**

Otimização de processos de trabalho do DEAPS, de forma a reduzir o trâmite físico do processo administrativo, trazendo ganho ao departamento e aos servidores. Dentre as melhorias estabelecidas, podemos destacar:

- ✓ Disponibilização de informações funcionais no Portal de Magistrados e Servidores, facilitando o acesso e reduzindo o número de atendimentos;
- ✓ Renovação do auxílio-creche e entrega da declaração de bens, via web;
- ✓ Descentralização da entrega de certidões, declarações e outros documentos nos próprios NUR's onde tenham sido protocolizados seus pedidos.

➤ **Terceirização das Perícias Médicas**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

O Departamento de Saúde implementou a terceirização das perícias médicas em servidores, através de empresa contratada via procedimento licitatório na Capital e em todos os Núcleos Regionais. Atualmente, o Departamento trabalha no gerenciamento da realização destas perícias, bem como na realização nas perícias de magistrados e atendimentos de urgência e emergência.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Após alterações introduzidas pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ com a publicação da resolução 70/2009, iniciou-se em 2010 o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. A partir deste ano, a Diretoria Geral de Gestão de Pessoas e as demais unidades administrativas iniciaram adequação à nova metodologia de planejamento e acompanhamento de seus objetivos, indicadores e metas, que passaram a ser geridos por projetos. Além disso, merece destaque outra importante alteração sugerida pelo CNJ, com objetivo de conferir maior continuidade administrativa: a abrangência da Estratégia. Se antes os Objetivos eram estabelecidos para um biênio, a partir de 2010 o planejamento passou a ser elaborado pelo prazo mínimo de cinco anos.

As mencionadas modificações foram significativas, impondo à nossa Instituição expressiva mudança cultural. Conseqüentemente, o ano de 2010, marco inaugural da utilização das novas ferramentas de gestão, representou fase de adaptação de nossos gestores. Durante o período em análise, alguns dos Projetos estabelecidos pela nossa diretoria não foram cumpridos conforme o planejamento inicial. Isso vem ocorrendo, de forma geral, em razão dessa ambientação a essa nova forma de organização e gestão.

Outro fator que vem dificultando o alcance das metas de cumprimento dos Projetos Estratégicos é a indisponibilidade orçamentária, constatada após elaboração e aprovação dos projetos pelo Órgão Especial. O alinhamento entre os Projetos Estratégicos e a disponibilidade orçamentária do PJERJ é de suma importância para as unidades administrativas. Ocorre que alguns projetos de nossa diretoria, aprovados pela Resolução OE 21/2009, envolvem atividades cuja previsão de despesa não foi incluída no Plano de Ação Governamental – PAG para o período.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Assim, concluímos que a gestão dos projetos será mais eficiente quando a aprovação do Planejamento Estratégico for vinculada e simultânea à previsão do seu custo no PAG do período, conforme estabelece a Resolução 70 do CNJ no Art. 2º, § 3º :

§ 3º As propostas orçamentárias dos tribunais devem ser alinhadas aos seus respectivos planejamentos estratégicos, de forma a garantir os recursos necessários à sua execução.

Finalmente, destacamos que todas as ações gerenciais apontadas para cada projeto e indicador visam ao desenvolvimento, motivação e valorização pessoal e profissional de cada magistrado e servidor. A DGPES está comprometida em conduzir ações estratégicas em gestão de pessoas, pois somente com magistrados e servidores motivados e comprometidos, e que tenham oportunidade para desenvolver seus conhecimentos e habilidades será possível ao Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro o alcance dos seus objetivos institucionais e o cumprimento de sua missão.

8 ANEXOS

8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

DGPES			
Macroprocessos de Trabalho	Indicador de Desempenho dos Macroprocessos	Processo de Trabalho	Indicadores
P.17 – Promover a Gestão de Pessoas	ID.17.1 Nº. de Magistrados por grupo de 100.000 habitantes	P.17.1 Realizar Ações de Gestão de Pessoas	ID.17.1.1 Índice de Satisfação do Usuário do DEDEP
	ID.17.2 Total de pessoal do quadro efetivo por grupo de	P.17.2 Realizar Ações de Capacitação	ID.17.2.1 Índice de Satisfação de Participantes de Ações de Capacitação. ID.17.2.2 SUE – Satisfação do Usuário da ESAJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

DGPES

Macroprocessos de Trabalho	Indicador de Desempenho dos Macroprocessos	Processo de Trabalho	Indicadores
	100.000 habitantes ID.17.3 Índice de Processos em Estoque no prazo	P.17.3 Realizar Ações de Saúde	ID.17.3.1 Evolução dos Atendimentos de <u>Urgência e Emergência</u> . ID.17.3.2 Total de Atendimentos Periciais
		P.17.4 Realizar Ações de Administração de Pessoal	ID.17.4.1 EAP – Evolução dos Atendimentos Pessoais. ID.17.4.2 EVA – Evolução dos Atendimentos Telefônicos. ID.17.4.3 SUD – Satisfação do Usuário do DEAPS