




**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) Anual**

**DIRETORIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (CGJ/DGADM)**

**2014**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL</b> <b>CGJ/DGADM 2014</b>	
	Período de Referência: <b>Janeiro a dezembro 2014</b>	Emitido em: <b>20/01/2015</b>

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

## SUMÁRIO

<b>1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ..</b>	<b>3</b>
<b>4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....</b>	<b>5</b>
<b>6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....</b>	<b>7</b>
<b>8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS .....</b>	<b>8</b>
<b>9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS .....</b>	<b>8</b>
<b>10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>11</b>
<b>11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....</b>	<b>12</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS (do mês de referência)

---

<NÃO APLICÁVEL>

### 2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

---

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
<NÃO APLICÁVEL>			

### 3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

---

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	
INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

<p style="text-align: center;"><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <p style="text-align: center;">2007-2014</p>	<p>A meta estabelecida para a Pesquisa de Satisfação do DEDIS (87%) foi atingida.</p>
<p style="text-align: center;"><b>2014</b></p>	<p>A meta estabelecida para o Objetivo da Qualidade do DEDIS (80%) foi atingida.</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>Pesquisa de Satisfação do Usuário Conjunto Consolidado - 2014</b></p> <p style="text-align: center;"> <span style="color: green;">■</span> ÓTIMO e BOM    <span style="color: yellow;">■</span> REGULAR         </p> </div>	<p>Pesquisa de Satisfação do Usuário realizada em setembro de 2014 DESOP mostra que a unidade manteve seu nível de excelência, estando acima da meta estabelecida</p>

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS <small>(% Acumulado até o momento)</small>
<NÃO APLICÁVEL>	



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

## **5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES**

---

A DGADM coordena a implementação do Processo Administrativo Eletrônico (SIGA DOC) para toda a Corregedoria Geral de Justiça.

Participa e coordena a manutenção do Sistema Integrado de Gestão (SIGA) dá suporte quanto à revisão/elaboração/prazo das Rotinas Administrativas (RAD), assim como participa das Reuniões de Análises Críticas (RAC) das suas unidades.

O DESOP Implementou o sistema LAUDO-WEB, contribuindo assim para a celeridade no andamento de processos judiciais de competência criminal, vez que tal sistema propicia redução e ou a eliminação do trânsito de documentos que estejam em consonância com a futura implementação do processo virtual.

Efetivação, pelo DESOP, do projeto CINTPM, sistema informatizado, disponibilizado pela Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro (PMERJ), através do qual será possível encaminhar de forma eletrônica a requisição de policiais militares para o comparecimento em sede de Juízo, em substituição ao atual procedimento realizado via email institucional, nos termos do Aviso CGJ 997/2014.

O DEDIS absorveu a atribuição de realizar a distribuição das petições iniciais de competência dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, assim como reduziu o tempo de atendimento aos seus usuários.

A DIATI, em parceria com a DIMOJ, realizou pesquisa em todas as ETICs do Estado para identificar aquelas com acervo processual para estudo acumulado



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

por mais de 180 dias. Os dados e o trabalho realizado estão no procedimento administrativo nº 2013.029047.

Através da ESAJ, criou o Curso de Capacitação em Entrevista Cognitiva, visando a formação de novos entrevistadores e atualização de alguns dos já atuantes, bem como palestra de sensibilização para oficiais de justiça e serventuários de gabinete e cartório. Os profissionais do NUDECA realizaram palestras para os novos servidores aprovados no último concurso público através do Programa de Integração Funcional – PIF - desenvolvido pela ESAJ.

A DIATI promoveu o lançamento da Revista Modus Operandi, distribuída para os profissionais da equipe técnica, instituições de psicanálise, universidades e magistrados.

Celebrou convênio com a Pontifícia Universidade Católica e o TJERJ, através do Termo nº 003/0412/2014, para estágio obrigatório de Serviço Social e Psicologia.

A DICIN, Divisão de Custas e Informações finalizou a implementação do Call Center com a contratação e treinamento de 5 telefonistas terceirizados.

A DICIN também ministrou curso de capacitação dos servidores do SEPAC, assim como treinamento da equipe de atendimento pessoal (SEATE).

A DIPES implementou o SIGA-DOC nos processamentos relativos às Férias e atuou junto à organização do XLI Concurso Público para Admissão nas Atividades Notariais e/ou Registrais da Corregedoria.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

Programa da DIATI, em parceria com a ESAJ, que objetiva organizar modelo de capacitação, onde Jornadas Interdisciplinares, Estudo de Casos e Revista On line sejam complementares.

O Serviço de Apoio ao Serviço Social iniciou a construção de projeto de pesquisa sobre a história do Serviço Social no PJERJ.

Programada a instalação de mais uma sala de Depoimento Especial de Criança e Adolescente em Teresópolis que atenderá toda a região do 3º NUR.

Reestruturação do espaço físico do Departamento de Distribuição.

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
Programa Consumo Consciente	Economia de 18.195 (dezoito mil cento e noventa e cinco) cópias reprográficas, 336 (trezentas e trinta e seis) resmas, e 128 (cento e vinte e oito) cartuchos .
Suspensão da Impressão de GRERJ para o público atendido no balcão da DICIN.	Economia de 77 resmas
Fortalecimento do Malote Digital	Economia de 26.5% (vinte e seis vírgula cinco por cento), ou 5.755 (cinco mil, setecentos e cinquenta e cinco) envelopes



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			x	O quadro de pessoal na DIATI tem sua lotação ideal também composto por estagiários. O DEDIS continua com defasagem de funcionários.
Tecnologia da Informação		x		Em algumas ocasiões os Sistemas DCP/PROGER/PROT/SISCOMA/DGPES se apresentam lentos ou inoperantes.
Infraestrutura			x	Necessária a readequação do ambiente de trabalho com alteração do layout na DIPES . O DEDIS aguarda o Projeto de Reestruturação.

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

A DGADM, através de seus Departamentos e Divisões, vem incessantemente buscando aprimorar seus processos de trabalho, assim como desenvolver novas diretrizes no intuito permanente de atingir as metas definidas como estratégicas pela Administração Superior.

No DESOP a implementação do sistema LAUDO-WEB e a efetivação do projeto CINTPM, mostraram-se importante instrumentos de modernização e aprimoramento.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Em 2014 o DEDIS passou por Auditoria Interna e Auditoria de Supervisão. Os resultados foram muito satisfatórios tendo a unidade confirmou a certificação de seu sistema de gestão na versão NBR ISO 9001:2008.

No ano de 2014 a DIATI, buscando o aprimoramento de seus canais de comunicação com as equipes interdisciplinares, vem alinhando suas rotinas administrativas com o intuito de melhor traduzir sua integração com a missão e visão do Poder Judiciário. Da mesma forma, trabalhou com o objetivo de melhor integrar os recém-concursados, aperfeiçoar processos de trabalho e identificar boas práticas.

Relevante salientar que a DIATI ampliou consideravelmente suas atribuições quando incorporou o Nucleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes e vem incorporando os estudos realizados junto ao Projeto Pai Presente. Para tanto, necessitando de participação ativa da Direção para a análise dos processos de trabalho a serem disseminados na prática das equipes interdisciplinares.

A DICIN, no ano de 2014, concluiu a implementação do CALL CENTER, Objetivo da Qualidade da Divisão, com a efetiva instalação do novo equipamento e a contratação de 05 (cinco) telefonistas terceirizadas. A equipe de atendentes passou, então, a contar com 07 (sete) membros, sendo 2 servidores deficientes visuais. O percentual de atendimento das ligações telefônicas encaminhadas ao setor atingiu o patamar de 90% nos últimos meses do ano, o que demonstra a melhora substancial do serviço prestado aos usuários. O Call Center, como serviço telefônico de difusão de informações acerca do recolhimento de custas judiciais e emolumentos, vem se mostrando um dos pilares para o alcance da Visão Estratégica do PJERJ no que tange ao reconhecimento da sociedade em uma efetiva prestação jurisdicional.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

A Divisão de Pessoal, DIPES, vem buscando a otimização de suas atividades, ressaltando sua preocupação com a comunicação interna, com a motivação dos servidores e o aprimoramento de seus processos de trabalhos. A implantação do SIGA-DOC e do Malote Digital foi bastante significativa por proporcionar a celeridade e economicidade, restando claro que são ferramentas importantes nesses processos de trabalho.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

---

<NÃO APLICÁVEL>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

---



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																		
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>																		
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DEDIS-PROGER	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	X					Quadro de horário de entrega do expediente.	<b>META</b>			
<b>TEMA</b>	Eficiência Operacional			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>			Garantir agilidade nos trâmites judiciais e buscar a excelência na gestão de custos operacionais.							<b>DATA</b>	<b>HORÁRIO</b>	<b>14:30</b>		
<b>INDICADOR</b>	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>			Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.							01/12/14	14:00	SIM		
<b>FINALIDADE</b>	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria						<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>			Acumulado			02/12/14	13:30	SIM			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>						03/12/14	13:56	SIM		
<b>FÓRMULA</b>	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(MM) maior é melhor			04/12/14	14:01	SIM			
<b>META</b>	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria até às 14:30h do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 80% dos dias úteis do mês. (Média Anual)				<b>ORIGEM DOS DADOS</b>			Estatística Mensal			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta			05/12/14	13:38	SIM	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2012</b>																	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>Resultado no per.</b>				
	<b>DOC.CONFERIDOS</b>	267.565	245.050	283.900	243.631	315.856	238.766	317.517	337.844	283.726	334.758	301.629	201.528	280.981				
	<b>% DIAS</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	100,0%	95,5%	100,0%	100,0%	58,8%	100,0%	95,2%				
	<b>2013</b>																	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>Resultado no per.</b>				
	<b>DOC.CONFERIDOS</b>	291.127	218.171	270.580	299.473	288.957	285.383	309.364	318.553	295.416	313.804	268.509	199.488	279.902				
	<b>% DIAS</b>	100,0%	73,3%	100,0%	90,0%	100,0%	89,5%	100,0%	100,0%	100,0%	95,5%	100,0%	100,0%	95,7%				
	<b>2014</b>																	
	<b>MÊS</b>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	<b>Resultado no per.</b>				
	<b>DOC.CONFERIDOS</b>	260.144	264.770	246.247	241.025	266.253	214.079	284.016	263.287	277.501	268.555	231.296	188.209	250.449				
	<b>% DIAS</b>	89,5%	94,7%	88,9%	76,5%	36,4%	80,0%	95,5%	90,0%	100,0%	100,0%	88,9%	92,9%	86,1%				
	<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													<b>2014</b>			<b>RESULTADO</b>
<b>LINHA DE BASE</b>														<b>FERIADOS</b>				
<b>RESULTADO ATUAL</b>	86,1%																	
<b>META (Ficar abaixo na média anual)</b>	80,0%																	
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	Constata-se que o resultado apresentado no PROGER ficou acima da meta estabelecida. Ainda que se observe uma acentuada queda no mês de abril e maio/2014. Essa redução decorreu da grande quantidade de petições recebidas no dia 24/04 (28.305), período pós feriados, com reflexo nos dias 24, 25, 28 e 29/abril, associada a problemas de saúde, bem como greve de ônibus ocorrida em maio. Não obstante a sucessão de ocorrências, foi possível manter o ritmo do serviço de conferência, sem deixar de priorizar o atendimento ao usuário, alcançando a meta anual estabelecida com a entrega do expediente em 86,1% dos dias. Esse resultado se deve às ações implementadas no PROGER, como: a redistribuição dos processos de trabalho, aliada à abertura de guichês na DIDIC, ao funcionamento da sala para os escritórios com grandes volumes, e o acompanhamento da reestruturação do espaço físico do DEDIS																	
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Este indicador continuará sendo o objetivo da qualidade e a meta será mantida para o próximo período. A redistribuição dos processos de trabalho, aliada à abertura de guichês na DIDIC, ao funcionamento da sala para os escritórios com grandes volumes, e o acompanhamento da reestruturação do espaço físico do DEDIS, continuarão sendo as ações para aperfeiçoamento do serviço prestado ao usuário do PROGER.																	
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				<b>Marilene Leis Dias - Mat. 13453</b>				<b>Data:</b> 09/01/2015						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b>																															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da <i>intranet</i> é cópia não controlada.																															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">DEDIS</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE PROJETO</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</td> <td style="width: 15%;">X</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</td> </tr> </table>	DEDIS	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																								
DEDIS	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																										
TEMA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Visão</td> <td style="width: 20%;">OBJETIVO ESTRATÉGICO</td> <td style="width: 50%;">Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania</td> </tr> </table>	Visão	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania																											
Visão	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania																													
INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 35%;">ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário</td> <td style="width: 30%;">PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</td> <td style="width: 35%;">Aumentar o grau de satisfação dos usuários</td> </tr> </table>	ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário	PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários																											
ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário	PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários																													
FINALIDADE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)</td> <td style="width: 10%;">CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</td> <td style="width: 20%;">Status</td> </tr> </table>	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)	CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																											
Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)	CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																													
PERIODICIDADE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Anual</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE DESEMPENHO</td> <td style="width: 15%;">X</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE EFICIÊNCIA</td> <td style="width: 15%;">INDICADOR DE EFETIVIDADE</td> </tr> </table>	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE																								
Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE																										
FÓRMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100																														
META	Ficar acima de 87,0% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2014.																														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>JUL/07</th> <th>JAN/08</th> <th>MAI/08</th> <th>NOV/08</th> <th>MAIO/09</th> <th>NOV/09</th> <th>MAI/10</th> <th>NOV-DEZ/10</th> <th>MAI/11</th> <th>NOV/11</th> <th>MAI/12</th> <th>NOV/12</th> <th>NOV/13</th> <th>NOV/14</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>84%</td> <td>79%</td> <td>82%</td> <td>86%</td> <td>87%</td> <td>88,15%</td> <td>83,16%</td> <td>82,61%</td> <td>87,06%</td> <td>86,30%</td> <td>92,58%</td> <td>89,97%</td> <td>87,38%</td> <td>87,42%</td> </tr> </tbody> </table>		JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11	MAI/12	NOV/12	NOV/13	NOV/14		84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%	87,38%	87,42%
	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	NOV-DEZ/10	MAI/11	NOV/11	MAI/12	NOV/12	NOV/13	NOV/14																	
	84%	79%	82%	86%	87%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%	87,38%	87,42%																	
RESULTADOS NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">LINHA DE BASE</td> <td style="width: 85%;">87,38%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL</td> <td>87,42%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>87,00%</td> </tr> </table>	LINHA DE BASE	87,38%	RESULTADO ATUAL	87,42%	META	87,00%																								
LINHA DE BASE	87,38%																														
RESULTADO ATUAL	87,42%																														
META	87,00%																														
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS - NOVEMBRO de 2014</b></p> <p>■ ÓTIMO e BOM ■ REGULAR ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</b></p> <p>2007-2014</p> </div> </div>																															
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Considerando que o DEDIS é constituído por três Divisões (PROGER, DIDIC, DINSP) e um Serviço (SEPJU) com características e públicos diversos, e, consequentemente, a PSU/DEDIS é realizada com quatro FRM diferentes, com quesitos adequados a cada área, serão consolidados os itens que apresentam os mesmos quesitos e/ou objetivos. Em relação à PSU de <b>NOVEMBRO/13</b>, o resultado consolidado do DEDIS apresentou uma melhoria no Índice do conjunto O+B, o que fez com que a meta fosse alcançada. O resultado dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: <b>NOVEMBRO/14</b>: DINSP 100,00%; DIDIC 96,67%; PROGER 73,99%; SEPJU 86,11% e <b>NOVEMBRO/14</b>: DINSP 100,00%; DIDIC 94,13%; PROGER 78,86%; SEPJU 76,54%.</p> <p>O item <b>“Quanto às Instalações”</b> foi o que mais impactou negativamente o resultado obtido. O Índice apurado neste item distanciou-se significativamente da curva média dos demais quesitos. Encontra-se em andamento a readequação do 1º andar em que está inserido o SEPJU, bem como o processo de reestruturação do espaço físico do DEDIS.</p>																														
AÇÕES GERENCIAIS	Aguardar a reestruturação do DEDIS, para as necessárias ações gerenciais.																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 35%;">Responsável pela emissão do relatório:</td> <td style="width: 35%;">Responsável (aprovação e divulgação):</td> <td style="width: 15%;">Data:</td> <td style="width: 15%;">12/12/2014</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Marilene Leis Dias - Mat. 13453</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:	12/12/2014		Marilene Leis Dias - Mat. 13453																								
Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):	Data:	12/12/2014																												
	Marilene Leis Dias - Mat. 13453																														