

## **ATA DE ANÁLISE DE DADOS DO 3º TRIMESTRE DE 2018.**

Aos seis dias do mês de novembro de 2018, reuniram-se, na Casa da Advocacia e da Cidadania de Peruíbe, às 11:00h, os Diretores Dr. Sergio Martins Guerreiro – Presidente, Dr. Edenilson de Melo Chaves Silva – Diretor Tesoureiro Representante do SGI, Denise Ribeiro de Oliveira – Líder Administrativo e Representante do SGI, Thiago Vieira Mascaro – Representante do SGI para participarem da Reunião Análise de Dados relativa ao 3º Trimestre de 2018 e tratar dos assuntos constantes da Pauta de Reunião de 06.11.2018.

### **0. ASSUNTOS PENDENTES DE SOLUÇÃO CONTIDOS NA REUNIÃO DE ANÁLISE DE DADOS ANTERIOR:**

- a) **INSTALAÇÕES FÍSICAS SALA DO FÓRUM:** Manifestação formulada na pesquisa de satisfação pedindo equipamento para sala da OAB no fórum; foi pedido alto falantes para anuncio das audiências, como resposta da diretoria, será verificado junto ao juiz diretor a possibilidade de instalação de alto-falantes na sala. O ofício para averiguação foi emitido e aguarda resposta.

### **1. ANÁLISE DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA SUBSEÇÃO:**

#### **1.1– INSTALAÇÕES FÍSICAS**

**Meta: 88**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 96**

A Subseção de Peruíbe obteve um resultado acima da meta estipulada e acima da média das Subseções de mesmo porte, demonstrando que a Sala para uso dos inscritos e a Casa da Advocacia e Cidadania atendem as necessidades dos inscritos.

#### **1.2– TEMPO DE ESPERA**

**Meta: 98**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 99**

A Subseção ultrapassou a meta do indicador. Com o resultado podemos verificar o comprometimento dos colaboradores com o atendimento dados aos inscritos e ao público em geral.

**Obs.: Este quesito pode ser afetado ou se tornar nulo conforme a implementação das salas de autoatendimento no fórum da comarca.**

### **1.3 – ATENDIMENTO PESSOAL**

**Meta: 99**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 99**

A Subseção registrou um resultado acima da meta estipulada para indicador e superou a média do desempenho das demais Subseções de mesmo porte.

Com o resultado podemos verificar o comprometimento dos colaboradores com o atendimento pessoal e esclarecimentos dados aos inscritos e ao público em geral.

### **1.4 – EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS**

**Meta: 87**

**Resultado: 100**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 94**

A Subseção de Perúibe obteve um resultado acima da meta estipulada para o Indicador; demonstrando que os serviços e equipamentos atendem as necessidades dos inscritos que os utilizam.

### **1.5 – ATUAÇÃO DAS COMISSÕES**

**Meta: 90**

**Resultado: 94**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 96**

A Subseção de Perúibe registrou um resultado acima da meta esperada para o Indicador, demonstrando o comprometimento das Comissões.

### **1.6 – EVENTOS PROMOVIDOS**

**Meta: 87**



**Subseção  
Peruíbe**

**Resultado: 97**

**Média das Subseções de mesmo Porte (média): 95**

A Subseção de Perúibe apresentou um índice acima da meta para o Indicador, demonstrando que eventos/palestras atenderam suas expectativas.

## **2. ANÁLISE DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DO PRESIDENTE E DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELAS SUBSEÇÕES E O QUANTO O DESEMPENHO DA SUBSEÇÃO CONTRIBUIU OU INTERFERIU PARA O DESEMPENHO DA SECIONAL:**

A Subseção contribuiu positivamente para o indicador do Presidente da Secional e Diretor responsável pelas Subseções, agregando ao resultado de ambos o valor de **10,69 pontos**, contribuindo de modo geral para um índice excelente. Pois o Sistema de Gestão da Qualidade implantado nas Subseções, busca manter a melhoria contínua nos processos da Subseção e o comprometimento dos colaboradores.

## **3. MANIFESTAÇÕES (CRÍTICAS E SUGESTÕES) FORMULADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO:**

Não houve Sugestões / reclamações no período

## **4. Planilha do Serviços de Cópias e Planilha de Atendimento**

Apurando os resultados da Planilha de Cópia e de Atendimento no 3º trimestre de 2018, identificamos que os dias de fluxos da casa é maior no período das 9h ao 12h quando funciona a triagem da assistência judiciária e em dias de entrega de certidão de honorários para remessa, diante desta situação, em tais períodos, é remanejado colaboradores para que o atendimento seja feito com prioridade. Quanto ao ponto de atendimento localizado na Sala do Fórum Cível o maior fluxo se concentra no período da manhã quando mantemos um jovem aprendiz para auxiliar no autoatendimento, há uma queda na utilização assim que o funcionário sai da sala e mantemos o autoatendimento. Contudo, as planilhas estão sendo preenchidas de forma equalizada por todos os empregados dessa Subseção.

## **5. PAT – Plano Anual de Treinamentos**

A Subseção de Perúibe encaminhou o **PAT** relativo aos Treinamentos executados no ano de 2018, ao Departamento do RH conforme determina o procedimento PRO.REHUM 001, em janeiro 2018.



**Subseção  
Peruíbe**

Os treinamentos planejados e programados para este ano de 2018, estão sendo executados de forma eficaz e registrados em listas de presença arquivadas no arquivo da secretaria 01, gaveta 4, pasta suspensa: Listas de Presença.

Estão previstos alguns treinamentos de reciclagem sobre os Procedimentos, bem como atualizações.

## **6. ANÁLISE DE RACAP**

Informamos que não houve a necessidade de abertura dos mesmos, sendo assim não foi enviado o MANC e MACAP, pois NÃO HOUVE OCORRÊNCIA NO TRIMESTRE.

## **7. ANÁLISE DO TRATAMENTO DE RISCO**

Informamos que a Subseção não participou do treinamento ocorrido em abril deste ano com relação a Norma ISSO 9001:2015

## **8. PLANO DE REDUÇÃO DE RECURSOS (GESTÃO AMBIENTAL)**

Informamos que a Subseção não participou do treinamento ocorrido em abril deste ano com relação a Norma ISSO 14001:2015

## **9. ANÁLISE DO REGISTRO DAS PARTES INTERESSADAS E DO CONTEXTO (AMBIENTE INTERNO E EXTERNO)**

Informamos que a Subseção não participou do treinamento ocorrido em abril deste ano com relação a Norma ISSO 9001:2015

## **10. RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS PALESTRAS:**

### **10.1** Palestra realizada em 24/07/2018 com o Tema: DEFESAS TRABALHISTAS –

Palestrante Dr. Gerson Shiguemori.

Quantidade de Participantes: 46

Pesquisas coletadas: 18. Resultado Obtido: 94%

### **10.2** Palestra realizada em 30/08/2018 com o Tema: Direito Eletrônico – Crimes Digitais –

Palestrante Dr. Emerson Alvares Predolim.

Quantidade de Participantes: 21

Pesquisas coletadas: 16. Resultado Obtido: 99%



**Subseção  
Peruíbe**

10.3 Palestra realizada em 04/09/2018 com o Tema: Gestão Pessoal – Oratória Eficaz – Comunicação Pessoal – Palestrante Sr<sup>a</sup> Fernanda Zerbini Mariano.

Quantidade de Participantes: 17

Pesquisas coletadas: 14. Resultado Obtido: 99%

## 11. AUTOAVALIAÇÃO

Informamos que não houve ocorrência no trimestre.

## 12. CONCLUSÕES

Os serviços prestados pelos Colaboradores da subseção, com relação à rotina de serviços e outras solicitações dos Advogado inscritos foram excelentes, dentro dos padrões determinados pelo Sistema de Gestão Integrado.

A Diretoria desta Subseção (Gestão 2016-2018) continua empenhada para que nos próximos trimestres ocorram resultados positivos nos Indicadores de Desempenho da Subseção bem como para contribuição e participação dos benefícios conquistados gostaríamos que todos tomassem conhecimento dos feitos e agradecemos a contribuição para mantermos um bom andamento e excelência nos objetivos que tangem a prestação de serviços na OAB.

E nada mais havendo a tratar, deu-se por encerrada a Reunião e eu Thiago Vieira Mascaro elaborei a presente Ata que vai assinada por todos os participantes.

Peruíbe (SP), 10 de novembro de 2018.

### Participantes:

Sérgio Martins Guerreiro

Edenilson de Melo Chaves Silva

Denise Ribeiro de Oliveira

Thiago Vieira Mascaro