



**Subseção
Peruíbe**

SÃO PAULO

ATA DE ANÁLISE DE DADOS DO 4º TRIMESTRE DE 2018.

Aos trinta e um dias do mês de janeiro de 2019, reuniram-se, na Casa da Advocacia e da Cidadania de Perúibe, às 12:00h, os Diretores Dr. Helio Marcos Pereira Junior – Presidente, Dra. Lilian Moreno M. S. de Messa – Vice-Presidente, Dr Walkir Patucci Neto Secretário Geral e Diretor Representante do SGI, Dra Marialice Pereira – Diretor Tesoureiro, 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 4º Trimestre de 2018 e tratar dos assuntos constantes da Pauta de Reunião de 31.01.2019.

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: 94

Média das Subseções de mesmo Porte (média): 96

A Subseção de Perúibe obteve um resultado acima da meta estipulada, 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: 99

Média das Subseções de mesmo Porte (média): 99



**Subseção
Peruíbe**

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: 90

Média das Subseções de mesmo Porte (média): 94

A Subseção de Peruíbe 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: 93

Média das Subseções de mesmo Porte (média): 96

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



**Subseção
Peruíbe**

SÃO PAULO

1.6 – EVENTOS PROMOVIDOS

Meta: 87

Resultado: 89

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 **10,29 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 4º 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.



**Subseção
Peruíbe**

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.

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 09/10/2018 com o Tema: PROCESSO CIVIL - PRINCIPAIS DESAFIOS PARA A ADVOCACIA

Palestrante Dr. CÁSSIO SCARPINELLA BUENO.

Quantidade de Participantes: 50

Pesquisas coletadas: 14. Resultado Obtido: 100%



**Subseção
Peruíbe**

SÃO PAULO

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) esteve empenhada para que o último trimestre tivessem 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.

A Diretoria atual eleita para a Gestão 2019-2021 tomou conhecimento do SGI, nomeando como diretor representante o Dr. Walkir Patucci Neto e demonstrou grande interesse em manter a qualidade dos serviços e compromissada para que nos próximos trimestres ocorram resultados positivos nos Indicadores de Desempenho da Subseção.

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), 31 de janeiro de 2019.

Participantes:

Helio Marcos Pereira Junior

Lilian Moreno M. S. de Messa

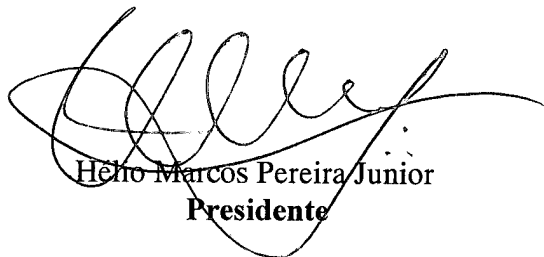
Walkir Patucci Neto

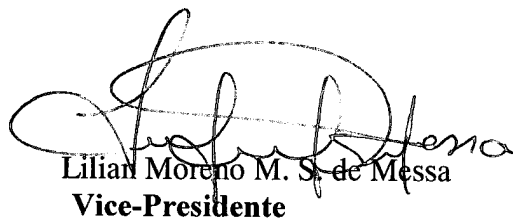
Marialice Pereira

Denise Ribeiro de Oliveira

Thiago Vieira Mascaro

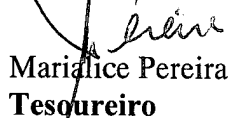
LISTA DE PRESENÇA
REUNIÃO DE ANÁLISE DE DADOS DO SGI

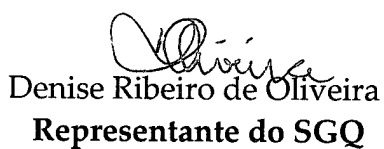

Hélio Marcos Pereira Junior
Presidente


Lilian Moreno M. S. de Messa
Vice-Presidente


Walkir Patucci Neto
Secretário Geral e Diretor Representante

Tânia Goytacaz Melito
Secretário-Adjunto


Marialice Pereira
Tesoureiro


Denise Ribeiro de Oliveira
Representante do SGQ


Thiago Vieira Mascaro
Representante do SGQ