

“ATA DE REUNIÃO DE ANÁLISE DE DADOS - 2º TRIMESTRE DE 2018”

Mogi das Cruzes, 30 de julho de 2018 das 10h às 11h.

PARTICIPANTES:

Dr. MARCELO EDUARDO INOCÊNCIO	Presidente
Dra. ISABEL CRISTINA MACEDO DELGADO	Secretaria Geral Adjunta e RD do SGQ
VANILDA CARLOS SILVA	Líder administrativo- Representante SGQ

1. ITENS PENDENTES DA ATA DE REUNIÃO DE ANÁLISE DE DADOS DO TRIMESTRE ANTERIOR.

EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS:

Processo DS 146/15 – que trata o pedido de aumento da velocidade da internet foi deferido em março para todas as salas: Guararema, Fórum Central, Juizado Federal, Brás Cubas e Justiça do Trabalho, continua no Departamento de Informática da OAB/SP, no entanto o departamento nos informou que em contato com as operadoras que prestam serviço em nossa região disseram não haver disponibilidade para aumento da velocidade.

Em relação a solicitação de instalação de ar condicionado nas salas da OAB do Fórum Criminal e Guararema, informamos que já foram instalados os aparelhos em 13 e 26/07/2018.

2. ANÁLISE DOS INDICADORES DE DESEMPENHO DA SUBSEÇÃO (PAINEL DE BORDO):

2.1. INSTALAÇÕES FÍSICAS

Meta: 89
Resultado: 94

Ultrapassamos a meta neste indicador de desempenho

2.2. TEMPO DE ESPERA

Meta: 96
Resultado: 99

A Subseção de Mogi das Cruzes contribuiu positivamente com o resultado das Subseções de Grande Porte em relação ao item Tempo de Espera

2.3. ATENDIMENTO PESSOAL

Meta: 98
Resultado: 99





MOGI DAS CRUZES

Av. Cândido Xavier de Almeida e Souza, 175
Centro Cívico
Mogi das Cruzes/SP
CEP: 08780-210

Mais uma vez ultrapassamos a meta estabelecida no indicador atendimento pessoal, demonstrando que a equipe de colaboradores da Subseção se mantém comprometida no bom atendimento.

2.4. EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS:

Meta: 86
Resultado: 81

Não conseguimos atingir a meta neste indicador de desempenho, mas estamos trabalhando para melhorias nos equipamentos

2.5. ATUAÇÃO DAS COMISSÕES

Meta: 91
Resultado: 92

Ultrapassamos a meta estabelecida neste indicador

2.6. EVENTOS PROMOVIDOS

Meta: 87
Resultado: 89

Fiamos acima da meta neste indicador e segue abaixo a programação de eventos realizados deste trimestre

RELAÇÃO DE EVENTOS REALIZADOS NESTE TRIMESTRE

EVENTOS E PALESTRAS OAB/MOGI:

Mês de Abril:

Dia 16/04/18 – 19h - Palestra “Remuneração do Advogado na Mediação”, com expositora Dra Carleane Lopes Souza

Dia 27/04/18 – 19h - Palestra “Impactos Gerais no novo CPC no cumprimento de sentença”, com os juízes: Dr. Bruno machado Miano, Dr Eduardo Calvert, Dr Fabricio Henrique Canelas

Dia 04/06/18 – 19h - Palestra “Direito Sistêmico”, com expositora juíza Dra Ana Carmem de Souza Silva, Dra. Karla Ramos da Cunha e Dra Marisa Santos Souza Petkevicius

CURSOS ESA/MOGI:

Mês de Abril:

Em andamento – Segundas-feiras e quartas-feiras - 09h – “Curso de Espanhol”, com o professor Juan Eduardo Pedreiros Garrido



(11) 4799-2988/ 4799-3037



mogi.cruzes@oabsp.org.br



www.oabmogidascruzes.com.br

Em andamento – Sextas-feiras – Turma 9h e Turma 15h – “Curso de Inglês”, com a professora Ana Paula Borges de Andrade

Em andamento até 10/2019– Terças e quintas-feiras – Turma 19h – “Curso Especialização em Direito e Processo do Trabalho”, com os professores Dr. Mauricio Pereira Simões, Marcio Mendes Granconato, Raphael Jacob Brólio e outros

3. ANÁLISE DOS PAINÉIS DE BORDO DO PRESIDENTE E DOS DIRETORES DA SECIONAL E AVALIAÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DA SUBSEÇÃO PARA O RESULTADO GERAL:

Analisamos os painéis de bordo da Secional onde constatamos que em relação ao Painel de Bordo do Presidente ficaram um pouco abaixo da meta os indicadores:

- **IDION** (Disponibilização das Intimações Judiciais On line no Prazo – Pesquisa),
- **SCPZ** (Satisfação do Cliente nos Prazos Definidos pela OAB-SP),
- **SCMC** (Satisfação do Cliente com Meios de Comunicação OAB-SP),
- **IDSM** (Serviços de Manutenção)
- **TED TIPO A** (Quantidade do quadro funcional e julgamentos no trimestre)
- **TED TIPO C** (Quantidade do quadro funcional e julgamentos no trimestre)

Analisando o Painel de bordo dos Diretores da Secional constatamos que também ficaram um pouco abaixo da meta nos indicadores:

- **SCMC** (Satisfação do Cliente com Meios de Comunicação OAB-SP)
- **SCPZ** (Satisfação do Cliente nos Prazos Definidos pela OAB-SP),
- **ID TED A** (Quantidade do quadro funcional e julgamentos no trimestre)
- **ID TED C** (Quantidade do quadro funcional e julgamentos no trimestre)
- **IDSM** (Serviços de manutenção)
- **IDION** (Disponibilização das Intimações Judiciais On line no Prazo – Pesquisa),

A Diretoria e equipe de colaboradores da Subseção equipe de colaboradores continuam comprometidas com o sistema e buscam sempre a excelência na prestação de serviços aos inscritos.

4. PAT – PLANO ANUAL DE TREINAMENTO:

- Procedimento **PRO. PROGE 001/05 (PROCEDIMENTO DO TRATAMENTO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E EXPEDIDA) rev. 05** realizado em 16/05/18, na Subseção, com os colaboradores Luciana, Felipe, Clarissa, Juliana, Melcris e Clarinda;

- Procedimento **PRO. PROGE 001/05 (PROCEDIMENTO DO TRATAMENTO DA CORRESPONDÊNCIA RECEBIDA E EXPEDIDA) rev. 06** realizado em 18/06/18, na Subseção, com os colaboradores Clarissa e Rosa, em 20/06/18, com colaboradores Juliana e Felipe, em 26/06/18 com colaboradores Clarinda, Melcris, Agata e Priscilla;

- Procedimento **ITO.SECOM 003/18 (INSTRUÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL DA SECRETARIA DAS COMISSÕES PROJETO OAB CONCILIA) versão: 00** realizado em 18/06/18, na Subseção,





MOGI DAS CRUZES

Av. Cândido Xavier de Almeida e Souza, 175
Centro Cívico
Mogi das Cruzes/SP
CEP: 08780-210

com todos os colaboradores Clarissa e Rosa; em 20/06/18 com colaboradores Juliana e Felipe, em 26/06/18 com os colaboradores Clarinda, Melcris, Agata, Juliana e Priscilla;

- Procedimento **FORMULÁRIOS SGQ** realizado em 26/06/18, na Subseção com as colaboradoras Rosa e Clarissa, em 26/06/18 com as colaboradoras Clarinda e Juliana, em 10/07/18, com as colaboradoras Melcris, Ágata e Priscilla

05. MANIFESTAÇÕES DOS INSCRITOS (SUGESTÕES, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, ETC) NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO TRIMESTRE:

Origem:	Sala do Fórum Cível
	“Minha única reclamação é a internet lenta”
Origem:	Sala da Justiça do trabalho
Resposta Diretoria:	<i>Conforme informações das operadoras ainda não existe disponibilidade para aumento de velocidade nestes locais, continuamos aguardando a liberação.</i>
Origem:	Casa do Advogado de Guararema
	“Ar condicionado na Subseção de Guararema”
Origem:	Sala da OAB do Fórum Criminal
	“A sala precisa de ar condicionado”
Resposta Diretoria:	<i>Os aparelhos já foram instalados nos dias 13 e 26/07/18 nas salas.</i>
Origem:	Casa do Advogado
	“Mais palestras e cursos”
Resposta Diretoria:	<i>A Subseção tem promovido várias palestras e cursos pela ESA, amplamente divulgados em nossas redes sociais, e-mails e cartazes afixados em todas as salas e casa do advogado, no entanto os advogados são minoria em prestigiar os eventos, como pode ser constatado no nosso livro de registro de presença.</i>
Origem:	Sala do Fórum Criminal
	“Adoro e café e atendente excelente”
Origem:	Casa do Advogado
	“A Rosa é fantástica” “A ESA é ótima muito bem conduzida pela Rosa”
Resposta Diretoria:	<i>Agradecemos os elogios aos nossos colaboradores.</i>

6. AVALIAÇÃO DO MACAP E MANC E RESPECTIVOS RACAP E RNC:

6.1. MACAP: Não houve ocorrências

6.1.1. MANC: Não houve ocorrências

6.2. RNC: Não houve ocorrências



7. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DE PALESTRAS:

7.1 Palestra dia 16/04/18 – “**Remuneração do Advogado na Mediação**”, com expositora Dra Carleane Lopes Souza.

Participantes: 41. Foram coletadas 27 e obtivemos resultado de 100%.

7.2 Palestra dia 27/04/18 - “**Impactos Gerais no novo CPC no cumprimento de sentença**”, com os juízes: Dr. Bruno Machado Miano, Dr Eduardo Calvert, Dr Fabricio Henrique Canelas

Participantes: 56. Não foram coletadas pesquisas.

7.3 Palestra dia 04/06/18 - “**Direito Sistêmico**”, com expositora juíza Dra Ana Carmem de Souza Silva, Dra. Karla Ramos da Cunha e Dra Marisa Santos Souza Petkevicius

Participantes 20. Foram coletadas 16 pesquisas e obtivemos resultado de 100%.

8. DEMAIS ASSUNTOS:

E nada mais, havendo a constar, deu-se por encerrada a reunião encerrada e ata, seguindo devidamente assinada por todos os presentes, e por mim que a lavrei, Vanilda Carlos Silva, Mogi das Cruzes, 30 de julho de 2018.

MARCELO EDUARDO INOCÊNCIO
Presidente

ISABEL CRISTINA MACEDO DELGADO
Secretária Adjunta

VANILDA CARLOS SILVA
Líder Administrativo

