



MERITO CRACIA

O que você precisa saber sobre a
meritocracia da DPE



**O QUE É A
MERITOCRACIA?**

1

2

QUEM TEM DIREITO?

**COMO SERÁ MEDIDO
O DESEMPENHO?**

3

4

**QUAIS SÃO OS
INDICADORES?**

**COMO SERÃO
CALCULADOS OS
RESULTADOS?**

5

6

**DÚVIDAS
FREQUENTES**

1. O QUE É A MERITOCRACIA?

A Defensoria Pública do Estado do Amazonas está implantando a Meritocracia.

Este programa tem como a finalidade reconhecer os bons serviços prestados e promover a melhoria contínua dos resultados alcançados.

GESTÃO DE PESSOAS
E MERITOCRACIA



RECONHECIMENTO
ALCANÇAR METAS

A Meritocracia recompensará os defensores e servidores pelos resultados individuais e também pelo trabalho em equipe.

Nesta cartilha, você vai encontrar as definições e regras para entendimento da Meritocracia.



Os **DEFENSORES PÚBLICOS** serão elegíveis ao recebimento da bonificação caso atendam os seguintes critérios:

I - Os defensores públicos devem ter presença igual ou superior a 2/3 das reuniões da Coordenação no trimestre.

II - A unidade da defensoria pública deve possuir número total de respostas da pesquisa de satisfação igual ou superior a 30% do total de novos atendimentos e retornos no trimestre.

III - Ter participação como palestrante ou participante em pelo menos 1 (um) curso, formação, palestra oferecida ou referenciada pela ESUDPAM no trimestre.

IV - Ter participação em pelo menos 1 (uma) ação, projeto ou programa promovido ou apoiado pela DPE-AM (Ex.: Defensoria Pública Itinerante, Semana da Conciliação, Semana Nacional Justiça Pela Paz em Casa, Entrevistas em Rádios, etc.) no trimestre.

V - O órgão ou setor administrativo deve alcançar o mínimo de 80% da meta em cada indicador para se tornar elegível.

Os **SERVIDORES** serão elegíveis ao recebimento da bonificação caso atendam os seguintes critérios:

I - A unidade da defensoria pública deve possuir número total de respostas da pesquisa de satisfação igual ou superior a 30% do total de novos atendimentos e retornos no trimestre.

II - Ter participação como palestrante ou participante em pelo menos 1 (um) curso, formação, palestra oferecida ou referenciada pela ESUDPAM no trimestre.

III - Efetuar lançamento de 100% dos dados do atendimento no banco de dados da DPE-AM.

3. COMO SERÁ MEDIDO O DESEMPENHO?

O resultado será apurado trimestralmente. Entretanto, os resultados parciais serão divulgados mensalmente no site da DPE.

Os resultados da sede deverão ser enviados via planilha ao DEPLAN até o dia 5 de cada mês e serão auditados por amostragem.

Os resultados das unidades de atendimento serão extraídos do sistema de relatórios.

Para o registro dos atos praticados deverá ser observada a parametrização definida pela Corregedoria (Portaria nº 006/2019 – GCG-DPE/AM)

CICLOS TRIMESTRAIS

- Janeiro a Março
- Abril a Junho
- Julho a Setembro
- Outubro a Dezembro

RESULTADOS PARCIAIS

<https://www.defensoria.am.def.br/resultados-meritocracia>



4. QUAIS SÃO OS INDICADORES?

Inicial Família:

Indicador 1: Atendimento novo

Indicador 2: Atos judiciais

Indicador 3: Satisfação do assistido

Indicador 4: % de Acordos

Criminal 1º Grau:

Indicador 1: Atendimento novo/retorno

Indicador 2: Atos Judiciais

Indicador 3: Satisfação do assistido

Inicial Cível:

Indicador 1: Atendimento novo

Indicador 2: Petição inicial

Indicador 3: % de Acordo

Indicador 4: Satisfação do assistido

Forense Cível de 2º Grau:

Indicador 1: Atos judiciais

Indicador 2: Satisfação do assistido

Forense Família:

Indicador 1: Atendimento novo/retorno

Indicador 2: Atos Judiciais

Indicador 3: Satisfação do assistido

Criminal 2º Grau:

Indicador 1: Atos Judiciais

Indicador 2: Satisfação do assistido

Forense Cível de 1º Grau:

Indicador 1: Atendimento novo/retorno

Indicador 2: Atos Judiciais

Indicador 3: Satisfação do assistido

Especializadas e Unidades do Interior:

Indicador 1: Atendimento novo/retorno

Indicador 2: Atos Judiciais

Indicador 3: Satisfação do assistido

4. QUAIS SÃO OS INDICADORES?

ÁREA	INDICADOR
Cerimonial	% Satisfação com cerimonial (avaliado por membros que participam de eventos)
Disk Defensoria	Atendimentos realizado
Chefia de Gabinete DPG	Tempo médio de análise de processos (despachos correntes)
Chefia de Gabinete SUB DPG	Tempo médio de análise de processos (despachos correntes)
Controle Interno	Tempo médio de análise de processos
Corregedoria Geral	Número mínimo de atos
Corregedoria Geral	Tempo de resposta de reclamações (averiguação preliminar)

4. QUAIS SÃO OS INDICADORES?

ÁREA	INDICADOR
Diretoria Administrativa	% De cumprimento de análise de processos (despachos correntes) no prazo de 2 dias
Compras e contratos	% De cumprimento de instrução processual de alteração contratual no prazo (18 dias úteis)
Compras e contratos	% De cumprimento de instrução processual de contratação de serviços e aquisição de bens no prazo (8 dias úteis)
Gestão de Pessoas	Tempo de tramitação de processos (diárias / passagem / folha férias e licença)
Logística - Transporte	% De satisfação com o serviços de transporte
Logística - Almojarifado	Prazo de atendimento a demanda
Gerência de Serviços - Manutenção	Tempo de resposta de solicitação de serviços gerais

4. QUAIS SÃO OS INDICADORES?

ÁREA	INDICADOR
Diretoria de Apoio Jurídico e Assuntos Institucionais	Tempo médio de análise de processos
Defensoria Itinerante	Número mínimo de protocolos
Orçamento	Prazo médio de empenhamento
Diretoria de Comunicação	Número de chamadas/inserções positivas (portais, blogs, jornais impressos, televisão e rádio)
Diretoria de Comunicação	Promoção de campanhas internas e externas
Tecnologia da Informação	% De cumprimento de solicitações dentro do prazo
Tecnologia da Informação	Satisfação do atendimento (TI)

4. QUAIS SÃO OS INDICADORES?

ÁREA	INDICADOR
Divisão de Informação e Tecnologia	Tempo médio de desenvolvimento de soluções de tecnologia e inovações
Diretoria de Planejamento e Gestão	% Cumprimento do calendário da auditoria de processos de atendimento e auditoria dos resultados da meritocracia
Escola Superior	Número mínimo de cursos e formação de servidores e defensores (oferecidos pela própria escola)
Escola Superior	Tempo de resposta às demandas dos defensores
Conselho Superior	Avaliação individual dos integrantes do conselho
Execução Honorários	Atos judiciais
Gerência de Serviços - Outros	% De satisfação com os serviços de copa e vigilância

5. COMO SERÃO CALCULADOS OS RESULTADOS?

No caso dos servidores, a remuneração será composta pelo desempenho do órgão de lotação e pela Avaliação de Desempenho Individual, totalizando até 10% do vencimento.

Para os núcleos, unidades, órgãos de atuação, órgãos da administração e outras equipes de trabalho que compõem as unidades de avaliação, o pagamento será realizado mediante atingimento das metas e faixas correspondentes aos resultados, conforme tabela abaixo:

METAS SETORIAIS	FAIXA 1	FAIXA 2	FAIXA 3	FAIXA 4
ATINGIMENTO DA META (%)	90% a 94,99 %	95% a 99,99 %	100% a 104,99%	Maior que 105%
% DE REMUNERAÇÃO SOBRE O VENCIMENTO	1%	2%	4%	7%

A composição da nota na avaliação de desempenho individual é composta pela nota do avaliador e nota da auto avaliação correspondendo a 70% e 30% respectivamente.

Para os servidores em estágio probatório será considerada a nota da avaliação especial de desempenho do último trimestre.

5. COMO SERÃO CALCULADOS OS RESULTADOS?

No caso dos defensores, o pagamento observará a tabela abaixo:

AVALIAÇÃO INDIVIDUAL	FAIXA 1	FAIXA 2	FAIXA 3	FAIXA 4
ATINGIMENTO DA META (%)	90% a 94,99 %	95% a 99,99 %	100% a 104,99%	Maior que 105%
% DE REMUNERAÇÃO SOBRE O VENCIMENTO	1%	3%	6%	10%

5. COMO SERÃO CALCULADOS OS RESULTADOS?

Exemplo de unidade elegível:

UNIDADE Y	Meta Jan/19	Real jan/19	Meta fev/19	Real fev/19	Meta mar/19	Real mar/19	Meta Trimestre	Real Trimestre	% de atingimento
Atendimento novo/ retorno	81	82	85	87	90	91	256	260	102%
Atos Judiciais	62	52	65	54	68	57	195	163	84%
Satisfação do assistido	90%	91%	90%	93%	90%	95%	90%	93%	103%

Média
96%

ELEGÍVEL – FAIXA 2
(todos acima de 80%)

Exemplo de unidade inelegível:

UNIDADE X	Meta Jan/19	Real jan/19	Meta fev/19	Real fev/19	Meta mar/19	Real mar/19	Meta Trimestre	Real Trimestre	% de atingimento
Atendimento novo/ retorno	76	56	80	61	85	74	241	191	79%
Atos Judiciais	57	63	60	77	63	50	180	190	106%
Satisfação do assistido	90%	91%	90%	93%	90%	95%	90%	93%	103%

Média
96%

INELEGÍVEL
(nem todos acima de 80%)



1) Diante da necessidade de computar os atos judiciais e/ou extrajudiciais via sistema de relatório, como ficaria o cômputo nos dias em que houver indisponibilidade de internet, sistema do SAJ do TJ ou do sistema de relatórios?

O DEPLAN gerará até o dia 5 do último mês do trimestre vigente uma certidão de indisponibilidade mencionando em quais dias houve indisponibilidade de internet, sistema do SAJ do TJ ou do sistema de relatórios. Esses dias serão desconsiderados para o cálculo dos indicadores.

2) As metas previstas para as unidades se aplicam aos plantonistas?

A meta a ser considerada será apenas aquela da unidade em que o defensor é titular.

3) Como serão considerados os atos realizados em unidades de atendimento que são considerados núcleos da Defensoria (como o Polo Avançado de Conciliação, por exemplo)?

Serão incluídas metas para o Polo Avançado de Conciliação.



4) Como serão calculados os indicadores em unidades que possuam um "passivo" de trabalho grande (processos em atraso)?

Os passivos que eventualmente sejam sanados são considerados também como atos praticados e, portanto, computados no resultado.

5) A realização de audiências será considerada para o cálculo dos indicadores?

Sim. Será incluído o tipo de ato Audiência Extrajudicial

6) Por que as metas são diferentes para unidades com atribuições similares?

As metas foram definidas considerando o histórico de atos da própria unidade. Em alguns casos, foram agrupadas unidades semelhantes pelo tamanho da estrutura/número de atendentes.

7) Como foi calculada a porcentagem de êxito nos acordos?

Foi calculada com base no histórico de acordos do ano anterior.



8) Por que alguns atos que demandam muito tempo para serem praticados não estão sendo considerados?

Foi criado um comitê multidisciplinar para debater todos os indicadores e tipos de atos a serem considerados. Posteriormente, os coordenadores de área debateram em conjunto com o comitê para validação. Por último, foi submetido ao Conselho a aprovação desses atos. Os atos apontados foram aqueles mais relevantes para o êxito de atuação de cada área, ou seja, aqueles atos que de fato revestem-se em favor dos assistidos. Caso haja a necessidade de inclusão de outros atos, o Defensor deve solicitar análise ao coordenador e, posteriormente, aprovação do Conselho, em um novo ciclo de definição das metas.

9) Como será tratada a meta de satisfação do atendimento visto que até o momento nem todas as unidades possuem o tablet para a avaliação?

O indicador de satisfação só será considerado quando todas as unidades tiverem os tablets instalados. De qualquer maneira, as unidades que já possuem o tablet instalado devem prosseguir normalmente com a avaliação.

10) Para avaliação do assistido, qual a metodologia adotada para peso de cada questão?

Todas as questões têm pesos iguais.



11) Qual a periodicidade que o resultado da avaliação dos assistidos será disponibilizado?

A periodicidade da apuração será mensal enquanto a pesquisa for por meio físico (papel) dada a limitação de equipe do DEPLAN para consolidar a informação. A partir do momento da instalação do tablet, o relatório será disponibilizado na intranet da Defensoria semanalmente a fim de que o Defensor possa tomar as devidas medidas para correção dos desvios.

12) Como serão calculados os indicadores dos aqueles órgãos que possuem apenas estagiários como pessoal do apoio, já estes não são bonificados?

As metas foram definidas considerando o histórico de atos da própria unidade. Portanto, como as unidades já utilizavam mão de obra de estagiários em 2018, essa característica já foi levada em conta.

13) Como serão calculados os indicadores quando houver redução temporária do quadro de apoio (férias ou licenças)?

As metas foram definidas considerando o histórico de atos da própria unidade. Portanto, redução temporária de quadro de apoio já foi levada em conta visto que em 2018 também havia funcionários de férias ou licenças.



14) Como será tratada a questão da acumulação?

Tanto os Defensores quanto os servidores serão avaliados pelo respectivo órgão de lotação.

15) Como proceder caso o chefe avaliador durante o período avaliativo esteja afastado ou não realize a avaliação do servidor durante o prazo estabelecido no cronograma e na resolução?

O substituto do chefe avaliador deve assumir as atribuições do servidor ou membro afastado ou em período de férias. Para tanto, faz-se necessário um alinhamento prévio daquele que irá se afastar e do servidor ou membro que irá assumir as funções provisoriamente. Caso não haja substituição e o setor/órgão não estiver com uma chefia, excepcionalmente, a auto avaliação terá peso 1 e não mais peso 0,3.

16) Considerando que a avaliação se refere ao primeiro semestre de 2019 e que a realização da mesma acontece no atual momento, alguns servidores questionaram que não há como avaliar no presente momento os meses subsequentes, visto que ainda não se perpassou por esse lapso temporal.

A avaliação de desempenho do servidor refere-se à avaliação das atividades realizadas em período anterior.



17) Como será tratada a questão de não cumprimento da meta de quantidade de atendimentos para unidades onde não há fila e é feito o atendimento da totalidade da demanda diária?

A apresentação do argumento de fila de intimações zerada pode ser uma justificativa em caso de não cumprimento da meta, uma vez que não pode ser gerada nova demanda espontaneamente. No entanto, a meta é baseada no histórico da própria unidade, não podendo ser inferior ao ano de 2018. Daí a necessidade de monitorar os resultados de atendimento e peticionamento.

18) O não atingimento parcial da meta por fatores externos deve ser justificado via memorando?

Não. A meta parcial não atingida tem 2 meses subsequentes para compensação. Caso a meta trimestral não seja atingida, a justificativa deve ser encaminhada ao DEPLAN para tratativa.

19) Por que não há meta de atendimento de retornos, visto que representam grande parcela de tempo despendido pelos atendentes das unidades em prol dos assistidos?

Já no contato com o DISK, o assistido é agendado e orientado sobre toda a documentação a ser apresentada. Se há a necessidade de retorno, isso configura uma inconformidade no processo e deve ser eliminada.



20) A definição da meta levou em consideração que há unidades que, às sextas-feiras, realizam apenas atendimento de retornos e audiências extrajudiciais, não sendo computados atendimentos novos?

A definição da meta considerou o mesmo modelo de atendimento realizado em 2018, de segunda a quinta. Portanto, não há impacto.

21) Como serão tratados os casos em que houver redução (não temporária) do quadro de pessoal de atendimento da unidade?

A unidade deve ter ao menos a mesma equipe de atendimento do ano anterior. No entanto, caso a unidade aumente ou reduza acima de 20% da equipe por mais de 30 dias, a meta poderá ser revisada.



**Todos os detalhes da Meritocracia estão publicados no Diário Oficial
Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Amazonas**



MERITO CRACIA

O que você precisa saber sobre a
meritocracia da DPE