



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
TRIBUNAL DE JUSTIÇA					
DIRETORIA JUDICIÁRIA E DIVISÃO DE GRAVAÇÃO E REGISTRO	COORDENADORIA DE RECURSOS CONSTITUCIONAIS	DIVISÃO DE RECURSO STJ E DIVISÃO DE RECURSOS STF	Índice de agilidade no envio do recurso	Enviar 95% dos Agravos de Instrumento (AI) em Recursos Especiais ou Extraordinário até 60 dias úteis.	total de recursos enviados no prazo padrão/total de recursos recebidos
			Índice de agilidade no processamento do pedido	Remeter 92% dos Recursos Extraordinários admitidos para o STF e dos Recursos Especiais admitidos para o STJ em até 60 dias úteis.	total de recurso remetidos no prazo padrão / total de recursos
	COORDENADORIA DE JURISPRUDÊNCIA E PUBLICAÇÕES	DIVISÃO DE JURISPRUDÊNCIA	Índice de agilidade na tramitação dos acórdãos	Tramitar 97% dos acórdãos corretos na data do cadastro no DJE.	(total de acórdãos tramitados no prazo padrão / total de acórdãos) X 100
			Índice de agilidade na disponibilização de matérias	Habilitar no dia atual 98,5% das matérias corretas cadastradas até às 18h do dia anterior.	total de matérias habilitadas no prazo padrão / total de matérias cadastradas corretamente*100
COORDENADORIA DE PROTOCOLO E AUTUAÇÃO		Índice de agilidade na autuação do processo	Autuar 92% dos processos originários e recursos em 10 dias	(total de processos autuados no prazo padrão/total de processos recebidos para autuação) X 100	
DIRETORIA FINANCEIRA E DIVISÃO DE ANÁLISE DE FATURAS	COORDENADORIA DE CONTABILIDADE		Índice de agilidade no processamento do pedido	Atender 95% dos pedidos no prazo de 2 dias úteis	(total de pedidos processados no prazo padrão/total de pedidos) X 100
	COORDENADORIA DE PAGAMENTO	DIVISÃO DE FOLHA DE PAGAMENTO	Índice de agilidade no processamento do pedido	Solucionar 95% dos pedidos em 10 dias úteis	(total de pedidos processados no prazo padrão/total de pedidos) X 100
	COORDENADORIA DE ORÇAMENTO		Índice de agilidade no processamento do pedido	Informar 96% da dotação orçamentária em 01 dia útil	(total de pedidos processados no prazo padrão/total de pedidos) X 100
	COORDENADORIA DE FINANÇAS		Índice de agilidade no processamento do pedido	Efetuar o pagamento de 95% das solicitações em 01 dia útil	(total de pedidos processados no prazo padrão/total de pedidos) X 100
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	COORDENADORIA DO MATERIAL E PATRIMÔNIO	DIVISÃO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS	Índice de tramitação de processos	Garantir que 87% dos processos de licitação, dispensa, inexigibilidade e aditivos, contratos e saldo de atas tramitem pelo setor no prazo de 6 dias úteis, exceto quando for para cumprimentos de prazos legais.	[total de processos tramitados no prazo padrão/total de processos - processos que exigiram cumprimento de prazo legal] X 100
		DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAL	Índice de agilidade no atendimento de bens de consumo	Atender 96% das solicitações de material de consumo em até 02 dias úteis dentro da ilha de São de Luís	(total de atendimentos de bens de consumo no prazo padrão/total de solicitações de atendimento de bens de consumo) X 100
			Índice de agilidade no atendimento de bens de consumo	Atender 96% das solicitações de material de consumo em até 05 dias úteis fora da ilha de São Luís	(total de atendimentos de bens de consumo no prazo padrão/total de solicitações de atendimento de bens de consumo) X 101
	DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO PATRIMONIAL	Índice de agilidade no atendimento de bens permanentes	Atender 96% das solicitações de material de consumo em até 02 dias úteis.	(total de atendimentos de bens permanentes no prazo padrão/total de solicitações de atendimento de bens permanentes) X 100	
COORDENADORIA DE ARQUIVO E DOCUMENTOS HISTÓRICOS T.J/MA	DIVISÃO DE CONTROLE DO ACERVO	Índice de agilidade na entrega de processos/documentos	Atender 98% das solicitações de requisições/processos no prazo de 5 dias úteis	(Total de documentos ou processos enviados no prazo padrão/Total de documentos ou processos) X 100	



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	COORDENADORIA DE APOIO ADMINISTRATIVO	DIVISÃO DE PROTOCOLO E ARQUIVO	Índice de agilidade de postagem de correspondência	Realizar 97% das postagens em 48 horas	$(\text{Total de postagens realizadas no prazo padrão} / \text{Total de postagens solicitadas}) \times 100$
		DIVISÃO DE TRANSPORTES	Índice de pontualidade no atendimento	Disponibilizar 97% dos carros solicitados sem atraso	$(\text{Total de carros disponibilizados sem atraso} / \text{Total de carros disponibilizados}) \times 100$
			Índice de Satisfação do usuário	Obter 90% de aprovação em pesquisa de atendimento ao usuário.	$(\text{Total de avaliações positivas} / \text{Total de avaliações}) \times 100$
			Índice de agilidade no atendimento do pedido	Responder 94% das solicitações diárias em até 30 minutos.	$(\text{Total de solicitações respondidas no prazo padrão} / \text{Total de solicitações}) \times 100$
	DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS	Índice de agilidade no atendimento	Realizar 85% dos atendimentos no prazo padrão de 02 dias úteis	Total de atendimentos realizados no prazo padrão / Total de atendimentos solicitados	
DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS	COORDENADORIA DE DIREITOS E REGISTROS	DIVISÃO DE DIREITOS E DEVERES	Índice de agilidade no processamento do pedido	Atender 98% dos processos em 10 dias úteis	$(\text{total de pedidos processados no prazo padrão} / \text{total de pedidos}) \times 100$
		DIVISÃO DE EXPEDIÇÃO E CONTROLE DOS ATOS	Índice de agilidade no processamento do pedido	Elaborar 98% dos atos em 02 dias úteis	$(\text{total de pedidos processados no prazo padrão} / \text{total de pedidos}) \times 100$
		DIVISÃO DE CADASTRO	Índice de agilidade no processamento do pedido	Cadastrar 98% dos atos em 10 dias úteis	$(\text{total de pedidos processados no prazo padrão} / \text{total de pedidos}) \times 100$
	COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO NA CARREIRA	DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E DIVISÃO DE SELEÇÃO E MOVIMENTAÇÃO	Índice de implantação das progressões e promoções implantadas	Implantar 93% das progressões e promoções dos servidores que possuem avaliação realizada e direito à aquisição	$(\text{número de progressões implantadas na folha} / \text{dividido pelo número de progressões a serem realizadas no período}) \times 100$
	COORDENADORIA DE SERVIÇOS MÉDICOS, ODONTOLÓGICOS E PSICOSSOCIAL	DIVISÃO MÉDICA	Índice de absenteísmo	Reduzir para menos de 2% o índice de absenteísmo, acrescentando-se um estudo sobre seus aspectos (causas de absenteísmo, relação por sexo, pólo, etc...)	$[\text{Total de ausências} / (\text{n}^\circ \text{ de servidores} \times \text{dias úteis})]$
			Índice de agilidade na tramitação do processo	Concluir 95% dos processos de saúde no prazo padrão de 3 dias	$(\text{total de processos concluídos no prazo padrão} / \text{total de pedidos encaminhados}) \times 100$
		DIVISÃO ODONTOLÓGICA	Índice de atendimento	Atender 95% dos pacientes agendados	$(\text{total de pacientes atendidos} / \text{total de pacientes agendados}) \times 100$
			Índice de Satisfação do paciente	Obter 90% de aprovação em pesquisa de atendimento ao paciente, com taxa de resposta acima da taxa do ano anterior	$(\text{Total de avaliações positivas} / \text{Total de avaliações}) \times 100$
	DIVISÃO DE PSICOSSOCIAL	Índice de satisfação no acompanhamento	Obter 90% de aprovação em pesquisa de atendimento ao paciente, com taxa de resposta acima da taxa do ano anterior	$(\text{Total de avaliações positivas} / \text{Total de avaliações}) \times 100$	



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
DIRETORIA GERAL DO TJMA		GABINETE DO DIRETOR GERAL	Índice de agilidade na conclusão do processo	Concluir 97,55% dos processos no prazo padrão (5 dias úteis)	total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos
DIRETORIA DO FERJ	COORDENADORIA DO FERJ	DIVISÃO DE ARRECADAÇÃO E DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO	% de incremento na arrecadação	Aumentar 5% do total da arrecadação das receitas do FERJ, comparando com a arrecadação do mesmo período do ano anterior.	(receita de arrecadação no período de medição atual - receita de arrecadação no mesmo período do ano anterior/receita de arrecadação no mesmo período do ano anterior)x100
			Índice de agilidade na emissão da notificação da auditoria	Garantir que 90% dos processos de auditoria (fiscalização das serventias extrajudiciais) tenham a 1ª notificação no prazo de 05 dias a partir da abertura dos autos.	(total de notificações emitidas no prazo) / (total de notificações emitidas) X 100
			Índice de agilidade na análise das solicitações de gratuidade	Garantir que 100% das solicitações de gratuidade sejam analisadas até o dia 10 do mês subsequente	(total de análises das solicitações de gratuidade analisadas dentro do prazo /total de solicitações de gratuidade)
ESMAM		ESMAM	Número de eventos promovidos	Promover pelo menos 3 (três) eventos em parceria com entidades ligadas à atividade judiciária	quantidade de eventos produzidos no período de apuração.
			Número de eventos promovidos	Oferecer 45h aula por magistrado	(nº total de vagas ofertadas*carga horária média dos cursos/ nº total de magistrados do TJMA)
			Número de vagas para capacitação de servidores	Oferecer vagas para capacitação de servidores em quantidade que corresponda a no mínimo 54% do total de servidores do Tribunal.	(número de vagas ofertadas para servidores / número de servidores do Tribunal)
ASSESSORIA JURÍDICA DA PRESIDÊNCIA	ASSESSORIA JURÍDICA DA PRESIDÊNCIA	ASSESSORIA JURÍDICA DA PRESIDÊNCIA	Índice de agilidade na conclusão do processo	Concluir 80% dos processos administrativos no prazo de 10 dias úteis.	total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos concluídos
			Índice de Produtividade	Atingir índice de produtividade igual a 100% dos processos administrativos	(número de processos concluídos / número de processos iniciados) X 100
			Índice de Produtividade	Atingir índice de produtividade igual a 90% dos processos judiciais	(número de processos concluídos / número de processos iniciados) X 100
DIRETORIA DE CONTROLE INTERNO	COORDENADORIA DE AUDITORIA COORDENADORIA DE ACOMPANHAMENTO DE GESTÃO		Índice de produtividade	Concluir 100% dos processos distribuídos	total de processos concluídos / total de processos
			Índice de agilidade na conclusão do processo	Concluir 96,19% dos processos no prazo de 5 dias	total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos
			% anual de cumprimento de ações	Cumprir 90% das ações do Plano de Auditoria	(total de ações cumpridas no ano/total de ações planejadas no ano)x100



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO	COORDENADORIA DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS E DIVISÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Atingir 93% de Eficiência Operacional	$IEO = (IAT \cdot 0,3) + (ICP \cdot 0,7) - IPH \text{ em } \%$
	COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO		Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Atingir 93% de Eficiência Operacional	$IEO = (IAT \cdot 0,3) + (ICP \cdot 0,7) - IPH \text{ em } \%$
	COORDENADORIA DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS		Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Atingir 93% de Eficiência Operacional	$IEO = (IAT \cdot 0,3) + (ICP \cdot 0,7) - IPH \text{ em } \%$
	Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações	DIVISÃO DE SERVIÇOS DE TI E DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DAS REDES	Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Atingir 93% de Eficiência Operacional	$IEO = (IAT \cdot 0,3) + (ICP \cdot 0,7) - IPH \text{ em } \%$
ASSESSORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E MODERNIZAÇÃO		DIVISÃO DE PLANEJAMENTO	% de unidades administrativas do TJ que alcançaram as metas de produtividade	Garantir que 70% das unidades administrativas do TJ/MA alcancem as metas de produtividade	$(\text{Total de unidades administrativas do TJMA que alcançaram as metas} / \text{Total de unidades administrativas do TJMA}) \times 100$
		DIVISÃO DE ACOMPANHAMENTO DE DADOS ESTATÍSTICO			
GABINETE DA PRESIDÊNCIA			Índice de agilidade no processamento / encaminhamento do pedido	Processar / dar encaminhamento a 98% das solicitações no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de pedidos processados ou encaminhados no prazo padrão} / \text{Total de pedidos}) \times 100$
GABINETE DA VICE-PRESIDÊNCIA			Índice de agilidade na conclusão do pedido	Concluir 98% dos processos de licença em 05 (cinco) dias	$(\text{Total de processos concluídos no prazo padrão} / \text{Total de processos}) \times 100$
CERIMONIAL			Índice de agilidade no processamento do pedido	Dar encaminhamento a 95% dos processos no prazo de 1 (um) dia útil.	$(\text{Total de processos encaminhados no prazo} / \text{Total de processos}) \times 100$
COORDENADORIA DE DISTRIBUIÇÃO			Índice de agilidade na distribuição de recursos e ações originárias	Distribuir e encaminhar ao protocolo 95% dos recursos recebidos no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de recursos distribuídos no prazo padrão} / \text{Total de recursos recebidos}) \times 100$
DIRETORIA DE ENGENHARIA, OBRAS E SERVIÇOS	COORDENADORIA DE PROJETOS DE ENGENHARIA E ARQUITETURA	DIVISÃO DE ENGENHARIA E DIVISÃO DE ARQUITETURA	Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Atingir 90% de Eficiência Operacional	$IEO = (IAT \cdot 0,3) + (ICP \cdot 0,7) - IPH \text{ em } \%$
	COORDENADORIA DE ENGENHARIA, OBRAS E SERVIÇOS	DIVISÃO DE OBRAS E SERVIÇOS	Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Atingir 90% de Eficiência Operacional	$IEO = (IAT \cdot 0,3) + (ICP \cdot 0,7) - IPH \text{ em } \%$



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
COORDENADORIA DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES E SINDICÂNCIAS		COORDENADORIA DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES E SINDICÂNCIAS	Índice de produtividade de relatório final com conclusão p/decisão terminativa	Concluir 98% dos relatórios finais para decisão em relação ao total de processos remanescentes no ano anterior e distribuídos no período de medição	$(\text{Total de relatórios finais para decisão conclusos} / \text{Total de processos remanescentes no ano anterior e distribuídos no período de medição}) \times 100$
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DA PRESIDÊNCIA			Média de notícias (matérias) produzidas e veiculadas no site do TJ/MA por mês	Produzir e veicular no mínimo 30 matérias por mês, com média total mensal de 64 matérias por mês.	Somatório das quantidades das matérias produzidas e veiculadas no período de medição / número de meses do período de medição, não admitindo-se valores mensais menores que 30 no mês
COORDENADORIA DE BIBLIOTECA		DIVISÃO DE ACERVO E DIVISÃO DE LEGISLAÇÃO E PESQUISA	Índice de agilidade em atendimento à pesquisa bibliográfica	Garantir que 95% das solicitações de pesquisas bibliográficas sejam realizadas em 3 dias	$(\text{Total de solicitações de pesquisas bibliográficas realizadas dentro do prazo} / \text{Total de solicitações}) \times 100$
			Índice de redução no tempo de atraso de empréstimos	Garantir que 96% dos empréstimos não atrasem por mais de 30 dias.	$(\text{Total de empréstimos devolvidos dentro do prazo padrão} / \text{Total de empréstimos realizados}) \times 100$
			Manutenção de Programa de Disseminação Seletiva de Informação	Manter o programa de disseminação seletiva de informação (DSI) durante todo o período de medição	Manter o programa com obrigatoriedade de informação quinzenal por parte da unidade
OUVIDORIA		DIVISÃO DE OUVIDORIA E DIVISÃO DO TELEJUDICIÁRIO	Índice de agilidade na resposta das solicitações	Responder 86% das solicitações no prazo de 20 dias úteis	$(\text{Total de respostas fornecidas no prazo padrão} / \text{Total de solicitações}) \times 100$
COORDENADORIA DE PRECATÓRIOS			Índice de Produtividade	Enviar 100% dos Precatórios à PGE no prazo padrão (20/07/2013)	$(\text{Número de Precatórios encaminhados à PGE no prazo padrão} / \text{Total de Precatórios enviados}) \times 100$
			Índice de agilidade no processamento do pedido	Encaminhar 80% dos Precatórios à PGJ para emissão de parecer até 30 dias após recebimento inicial	$(\text{Total de Precatórios e RPVs enviados à PGJ até 30 dias} / \text{Total de Precatórios enviados}) \times 100$
GABINETE DOS JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA		GABINETE DOS JUÍZES AUXILIARES DA PRESIDÊNCIA	Índice de agilidade na análise das intimações	Garantir que 97% das intimações sejam respondidas no prazo do CNJ	$(\text{Total de intimações analisadas dentro do prazo padrão} / \text{Total de intimações}) \times 100$



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA					
COORDENADORIA DO CONSELHO DOS JUIZADOS ESPECIAIS		SECRETARIA DO CONSELHO DE SUPERVISÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS	% de unidades autônomas de juizados especiais com 100% de produtividade	Garantir que 60% das unidades autônomas de juizados especiais(UAJE) alcancem 100% de produtividade	Total de UAJE com índice de produtividade igual ou superior a 100%/total de UAJE
			Índice de agilidade no atendimento do pedido	Garantir que 85% dos processos administrativos recebidos na Secretaria do Conselho de Supervisão dos Juizados Especiais sejam resolvidos em até 15 dias.	(total de processados resolvidos no prazo padrão / total de processos) X 100
COORDENADORIA DAS SERVENTIAS		COORDENADORIA DAS SERVENTIAS	Índice de agilidade na conclusão do processo	Dar prosseguimento a 88% dos processos no prazo padrão de 7 dias úteis	(total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos recebidos) x 100
DIVISÃO DE CORREIÇÕES E INSPEÇÕES		DIVISÃO DE CORREIÇÕES E INSPEÇÕES	Índice de agilidade na conclusão do processo	Dar prosseguimento a 95% dos processos no prazo padrão de 15 dias úteis	(total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos recebidos) X 100
GABINETE DO CORREGEDOR		CHEFIA DE GABINETE DA CGJ	Índice de agilidade na análise de intimações	Garantir que 96% das intimações sejam respondidas no prazo estipulado pelo CNJ.	Total de intimações respondidas no prazo padrão (CNJ) / total de intimações recebidas) x 100.
COORDENADORIA DE FINANÇAS E DE PESSOAL		COORDENADORIA DE FINANÇAS E DE PESSOAL	Índice de agilidade no processamento do pedido	Analisar 97% das requisições de adiantamento em 01 dia útil.	(total de requisições analisadas no prazo padrão/total de requisições) X 100
			Índice de agilidade no processamento do pedido	Realizar o processamento de 97% das solicitações de diárias até 03 dias úteis.	(total de pedidos processados no prazo padrão/total de pedidos) X 100
			Índice de agilidade no processamento do pedido	Realizar o processamento de 98% dos pedidos de pagamento de fatura da CGJ em até 3 dias úteis	(total de pedido processados no prazo padrão / total de pedidos) X 100
COORDENADORIA DE RECLAMAÇÕES E PROCESSOS DISCIPLINARES		COORDENADORIA DE RECLAMAÇÕES E PROCESSOS DISCIPLINARES	Índice de agilidade na conclusão do processo	Dar prosseguimento a 95% dos processos no prazo padrão de 15 dias úteis.	(total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos recebidos) X 100
DIVISÃO DE CADASTRO		DIVISÃO DE CADASTRO	Índice de agilidade no processamento do pedido	Cadastrar 95% dos atos em 10 dias úteis	(total de pedidos processados no prazo padrão/total de pedidos) X 100
DIVISÃO DE EXPEDIÇÃO DE ATOS E REGISTROS		DIVISÃO DE EXPEDIÇÃO DE ATOS E REGISTROS	Índice de agilidade no processamento do pedido (elaboração de portarias)	Elaborar 96% das portarias no prazo de 3 (três) dias úteis	(Total de portarias elaboradas no prazo padrão/Total de solicitações) X 100
SECRETARIA GERAL DA CGJ		GABINETE DA SECRETARIA GERAL	Índice de agilidade na conclusão do processo	Concluir 97% dos processos de diárias/CGJ no prazo padrão de 5 dias úteis.	(total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos) x 100
			Índice de agilidade na conclusão do processo	Concluir 97% dos processos em 20 dias úteis.	(total de processos concluídos no prazo padrão/total de processos) x 100



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E APRIMORAMENTO DA JUSTIÇA DE 1º GRAU		DIVISÃO DE AVALIAÇÃO DOS JUÍZES	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Encaminhar 98% dos processos no prazo padrão de 3 (três) dias úteis.	(Total de processos encaminhados no prazo padrão / total de processos recebidos) x 100
			Índice de agilidade na instrução de processos	Garantir que 90% das instruções processuais sejam realizadas no prazo de 25 dias úteis.	[Total de processos (remoção, promoção, permuta) instruídos no prazo / total de processos (remoção, promoção, permuta)] X 100
		DIVISÃO DE PROJETOS, PADRONIZAÇÃO E ROTINAS	% de diretorias que alcançaram as metas de produtividade	Garantir que 90% das unidades da CGJ alcancem as metas de produtividade	(Total de unidades da CGJ que alcançaram as metas / Total de unidades da CGJ) X 100
		DIVISÃO DE ESTATÍSTICA	Índice de agilidade no processamento do pedido	Garantir a realização de 96% das instruções processuais até 5 dias úteis.	(total de pedidos processados no prazo padrão/total de pedidos) X 100
COORDENADORIA DE ADMINISTRAÇÃO		DIVISÃO DE TRANSPORTES	Índice de pontualidade no atendimento	Disponibilizar 97% dos carros solicitados sem atraso	(Total de carros disponibilizados sem atraso/Total de carros disponibilizados)x100
			Índice de Satisfação do usuário	Obter 95% de aprovação em pesquisa de atendimento ao usuário.	(Total de avaliações positivas/ Total de avaliações)x100
			Índice de agilidade no atendimento do pedido	Responder 95% das solicitações diárias em até 30 minutos.	(Total de solicitações respondidas no prazo padrão/ Total de solicitações)x100
		DIVISÃO DE CONTROLE E GESTÃO DOCUMENTAL	Índice de agilidade na entrega de processos/documentos	Atender 97% das solicitações de requisições/processos no prazo de 5 dias úteis	(Total de documentos ou processos enviados no prazo padrão/Total de documentos ou processos) X 100
GABINETE DOS JUÍZES AUXILIARES DA CORREGEDORIA		GABINETE DOS JUÍZES AUXILIARES DA CORREGEDORIA	Índice de agilidade na instrução do processo	Instruir 96% dos processos no prazo de 15 dias	(Total de processos instruídos no prazo padrão/Total de processos recebidos) X 100
ASSESSORIA JURÍDICA DA CORREGEDORIA		ASSESSORIA JURÍDICA DA CORREGEDORIA	Índice de agilidade no processamento do pedido	Dar tratamento a 95% dos processos no prazo de 15 dias úteis.	(total de pedidos processados no prazo padrão / total de pedidos) X 100
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DA CGJ		ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DA CGJ	Média de notícias (matérias) produzidas e veiculadas no site da CGJ/MA por mês	Produzir e veicular no mínimo 30 matérias por mês, com média total mensal de 60 matérias por mês.	Somatório das quantidades das matérias produzidas e veiculadas no período de medição / número de meses do período de medição, não admitindo-se valores mensais menores que 30 no mês
ASSESSORIA DE INFORMÁTICA DA CGJ		ASSESSORIA DE INFORMÁTICA DA CGJ	Índice de agilidade no processamento do pedido	Realizar 93% dos atendimentos para as unidades internas da CGJ no prazo padrão de 2 dias	(Total de atendimentos realizados no prazo padrão/Total de atendimentos solicitados) X 100



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
FÓRUM CAPITAL					
FÓRUM DE SÃO LUIS	DIRETORIA DO FÓRUM		Índice de agilidade no encaminhamento do pedido	Encaminhar 90% dos documentos, processos e requisições do DIGIDOC no prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da criação/envio do documento, processo ou requisição para o setor.	[Total de processos, requisições e documentos administrativos encaminhados no prazo padrão / total de processos e documentos administrativos recebidas] X 100
	COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA	DIVISÃO DE INFORMÁTICA	Índice de Eficiência Operacional (IEO)	Attingir 95% de Eficiência Operacional	IEO = (IAT*0,3) + (ICP*0,7) - IPH em %
		LABORATÓRIO FORENSE DE BIOLOGIA MOLECULAR	Índice de agilidade no processamento do pedido	Emitir 90% dos laudos no prazo de 35 dias corridos	(Total de laudos emitidos dentro do prazo padrão/Total de laudos agendados) X 100
		DIVISÃO DE SERVIÇO SOCIAL	Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 95% da demanda de laudos periciais no período de referência	(Total de laudos emitidos no período / demanda de processos de laudo no período)*100
		DIVISÃO DE ARQUIVO	Índice de agilidade na entrega de processos/documentos	Enviar 97% das solicitações de documentos/processos no prazo de 2 dias úteis	(Total de pedidos enviados no prazo padrão/Total de pedidos) X 100
		BIBLIOTECA	Índice de agilidade em atendimento à pesquisa bibliográfica	Garantir que 90% das solicitações de pesquisas bibliográficas sejam realizadas em 5 dias	(Total de solicitações de pesquisas bibliográficas realizadas dentro do prazo padrão/Total de solicitações de pesquisas bibliográficas) X 100
			Índice de redução no tempo de atraso de empréstimos	Garantir que 90% dos empréstimos não atrasem por mais de 30 dias.	(Total de empréstimos devolvidos dentro do prazo padrão/Total de empréstimos realizados) X 100
			Manutenção de Programa de Disseminação Seletiva de Informação	Manter o programa de disseminação seletiva de informação (DSI) durante todo o período de medição	Não se aplica
		DIVISÃO DE MATERIAL E PATRIMÔNIO	Índice de agilidade no atendimento	Realizar 90% dos atendimentos de Material no prazo padrão de 01 dia útil.	(Total de requisições atendidas no prazo padrão/ Total de requisições) X 100
		DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS	Índice de agilidade no atendimento	Realizar 85% dos atendimentos no prazo padrão de 02 dias úteis	Total de atendimentos realizados no prazo padrão/Total de atendimentos solicitados
		DIVISÃO MÉDICA	Índice de agilidade na tramitação do processo	Encaminhar 95% dos atestados e licenças no prazo padrão de 3 dias	(total de atestados e licenças encaminhados no prazo padrão/total atestados e licenças) x100
	Realizar 90% das campanhas de vacinação programadas para o ano			(total de campanhas realizadas /total campanhas programadas) x100	
	Informatização do atendimento		Implantação de um sistema de atendimento via prontuário eletrônico, confirmando mensalmente o	Não se aplica	
	DIVISÃO ODONTOLÓGICA		Índice de atendimento	Atender 95% dos pacientes agendados	(total de pacientes atendidos/total de pacientes agendados) x100
		Índice de Satisfação do paciente	Obter 90% de aprovação em pesquisa de atendimento ao paciente, com taxa de resposta acima da taxa do ano anterior	(Total de avaliações positivas/ Total de avaliações)x100	



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
FÓRUM DE SÃO LUIS		DEPÓSITO JUDICIAL	Índice de agilidade no processamento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de pedidos atendidos no prazo padrão} / \text{total de pedidos recebidos}) \times 100$
		SECRETARIA DE AVALIAÇÃO	Índice de Produtividade	Devolver 400 processos cumpridos até o final de apuração	$(\text{Total de processos cumpridos}) / 400 \times 100$
		PARTIDORIA	Índice de Produtividade	Concluir 100% dos processos recebidos	$(\text{Total de processos concluídos}) / (\text{Total de processos recebidos}) \times 100$
		NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS	Índice de Agilidade na emissão de cartas convites	Concluir a emissão de 80% das cartas convites num prazo máximo de 8 dias úteis	$(\text{Total de cartas convites emitidas no prazo padrão}) / (\text{Total de cartas convites emitidas}) \times 100$
			Índice de agilidade na finalização de audiências sem acordos e afins	Arquivar 80% das requisições em 10 dias úteis, contados a partir da data de emissão do termo de audiência	$(\text{Total de requisições processadas no prazo padrão}) / (\text{Total de requisições}) \times 100$
			Índice de agilidade na finalização de audiências com acordo	Arquivar 80% das requisições em 20 dias úteis, contados a partir da data de emissão do termo de audiência	$(\text{Total de requisições processadas no prazo padrão}) / (\text{Total de requisições}) \times 100$
		SECRETARIA DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar às unidades 95% das ações remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão}) / (\text{Total de ações não-criminais distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar às unidades 95% das ações remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão}) / (\text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
		CONTADORIA SÃO LUIS	Índice de produtividade no cálculo de custas e liquidação de sentenças	Calcular quantidade correspondente à 100% dos processos recebidos no período de medição, garantindo redução de 100% dos processos recebidos até 31 de dezembro do ano anterior (processos antigos).	$(\text{Total de processos antigos com cálculo efetuado} + \text{total de processos novos com cálculo efetuado}) / (\text{Total de Processos recebidos no período de medição} + \text{Total de processos antigos} = 0 \text{ (zero) no final do período de medição})$
		CENTRAL DE MANDADOS	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Distribuir aos oficiais 90% dos expedientes recebidos das secretarias em até 2 dias úteis.	$(\text{total de expedientes encaminhados para os oficiais no prazo} / \text{total de expedientes recebidos das secretarias}) \times 100$
	Índice de agilidade no atendimento do pedido		Encaminhar aos oficiais 90% dos expedientes recebidos das secretarias em até 2 dias úteis.	$(\text{total de expedientes encaminhados para as secretarias no prazo} / \text{total de expedientes recebidos dos oficiais}) \times 100$	



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
FÓRUM INTERIOR					
FÓRUM DE IMPERATRIZ		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 90% da demanda de laudos periciais no período de referência	(Total de laudos emitidos no período / demanda de processos de laudo no período)*100
			Índice de agilidade no processamento do pedido	Realizar 95% das coletas de DNA solicitadas no prazo de 2 dias úteis.	(Total de coletas realizadas no prazo padrão/Total de coletas solicitadas) X 100
		COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	[Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo / total de pedidos] X 100
		DIVISÃO DE INFORMÁTICA	Índice de agilidade no atendimento	Realizar 90% dos atendimentos no prazo padrão de 2 dias úteis.	(Total de atendimentos realizados no prazo padrão/Total de atendimentos solicitados) X 100
		DIVISÃO DE ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAL, PATRIMÔNIO E SERVIÇOS GERAIS	Índice de agilidade no atendimento de bens de consumo	Atender 95% das solicitações de material de consumo em até 02 dias úteis.	(total de atendimentos de bens de consumo no prazo padrão/total de solicitações de atendimento de bens de consumo) X 100
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	(Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão/Total de ações distribuídas) X 100
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	(Total de ações criminais remetidas no prazo padrão/Total de ações criminais distribuídas) X 100
		CONTADORIA	Índice de produtividade no cálculo de custas	Concluir quantidade correspondente a 95% das custas recebidas, garantindo a eliminação de 95% do acervo existente do ano anterior	[Total de custas concluídas no período / (custas recebidas no período + acervo)] X 100
		CENTRAL DE MANDADOS	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Distribuir aos oficiais 90% dos expedientes recebidos das secretarias em até 2 dias úteis.	(total de expedientes distribuídos no prazo / total de expedientes recebidos) X 100
			Índice de agilidade no atendimento do pedido	Encaminhar 90% dos expedientes recebidos dos oficiais para as secretarias em até 2 dias úteis.	(total de expedientes encaminhados no prazo / total de expedientes recebidos) X 100
FÓRUM DE AÇAILÂNDIA	DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	[Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo / total de pedidos] X 100	
		Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 90% da demanda de laudos periciais no período de referência	(Total de laudos emitidos no período / demanda de processos de laudo no período)*100	
	SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	(Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão/Total de ações distribuídas) X 100	
		Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	(Total de ações criminais remetidas no prazo padrão/Total de ações criminais distribuídas) X 100	
	CONTADORIA	Índice de produtividade no cálculo de custas	Concluir quantidade correspondente a 95% das custas recebidas, garantindo a eliminação de 95% do acervo existente do ano anterior	[Total de custas concluídas no período / (custas recebidas no período + acervo)] X 100	



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
FÓRUM DE BACABAL		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedido}] \times 100$
			Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 90% da demanda de laudos periciais no período de referência	$(\text{Total de laudos emitidos no período} / \text{demanda de processos de laudo no período}) \times 100$
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
FÓRUM DE BALSAS		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedidos}] \times 100$
			SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
FÓRUM DE CAXIAS		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedidos}] \times 100$
			Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 90% da demanda de laudos periciais no período de referência	$(\text{Total de laudos emitidos no período} / \text{demanda de processos de laudo no período}) \times 100$
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
		CONTADORIA	Índice de produtividade no cálculo de custas	Concluir quantidade correspondente a 95% das custas recebidas, garantindo a eliminação de 95% do acervo existente do ano anterior	$[\text{Total de custas concluídas no período} / (\text{custas recebidas no período} + \text{acervo})] \times 100$
FÓRUM DE CODÓ		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedidos}] \times 100$
			SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
FÓRUM DE ITAPECURU-MIRIM		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$



**ANEXO III
METAS E INDICADORES DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

UNIDADE RESPONSÁVEL			INDICADOR	META	FÓRMULA
DIRETORIA / ASSESSORIA	COORDENADORIA	DIVISÃO			
FÓRUM DE PEDREIRAS		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedidos}] \times 100$
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
FÓRUM DE SANTA INÊS		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedidos}] \times 100$
			Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 90% da demanda de laudos periciais no período de referência	$(\text{Total de laudos emitidos no período} / \text{demanda de processos de laudo no período}) \times 100$
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
FÓRUM DE SÃO JOSÉ DE RIBAMAR		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedidos}] \times 100$
			Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 90% da demanda de laudos periciais no período de referência	$(\text{Total de laudos emitidos no período} / \text{demanda de processos de laudo no período}) \times 100$
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
		CONTADORIA	Índice de produtividade no cálculo de custas	Concluir quantidade correspondente a 95% das custas recebidas, garantindo a eliminação de 95% do acervo existente do ano anterior	$[\text{Total de custas concluídas no período} / (\text{custas recebidas no período} + \text{acervo})] \times 100$
FÓRUM DE TIMON		DIRETORIA DO FÓRUM	Índice de agilidade no atendimento do pedido	Atender 90% dos pedidos no prazo de 3 dias úteis.	$[\text{Total de pedidos (processos e documentos do DIGIDOC) atendidos no prazo} / \text{total de pedidos}] \times 100$
			Índice de produtividade na emissão de laudos periciais	Devolver o equivalente a 90% da demanda de laudos periciais no período de referência	$(\text{Total de laudos emitidos no período} / \text{demanda de processos de laudo no período}) \times 100$
		SECRETARIAS DE DISTRIBUIÇÃO	Índice de agilidade na distribuição das ações não-criminais	Enviar 95% das ações não-criminais remetidas no prazo de 3 dias úteis	$(\text{Total de ações não-criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações distribuídas}) \times 100$
			Índice de agilidade na distribuição das ações criminais	Enviar 95% das ações criminais remetidas no prazo de 2 dias úteis	$(\text{Total de ações criminais remetidas no prazo padrão} / \text{Total de ações criminais distribuídas}) \times 100$
		CONTADORIA	Índice de produtividade no cálculo de custas	Concluir quantidade correspondente a 95% das custas recebidas, garantindo a eliminação de 95% do acervo existente do ano anterior	$[\text{Total de custas concluídas no período} / (\text{custas recebidas no período} + \text{acervo})] \times 100$