



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial do 1º Semestre**

**DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS
SERVENTIAS JUDICIAIS
(DGFAJ)**

1º Semestre de 2010

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)	Aprovado por: PAULO ROBERTO BACELLAR PACHECO (DIRETOR- GERAL)	Período: 1º DE JANEIRO DE 2010 A 30 DE JUNHO DE 2010

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2 Objetivos da Qualidade	6
2.3 Indicadores dos Objetivos da Qualidade.....	10
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	13
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho).....	13
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho).....	16
4 GESTÃO DOS RECURSOS	32
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	32
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	33
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	34
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	35
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	36
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO	37
5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO	37
5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA	37
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	38
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	38
8 ANEXOS	39
8.1 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário	39
8.2 Árvores de Processos de Trabalho e Indicadores.....	41



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro e o mês de junho de 2010.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA – OBJETIVOS DA QUALIDADE

A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) definiu três objetivos da qualidade, detalhados no item 2.2 deste relatório, que estão sendo implementados por meio de Plano de Ação.

§ REFERENTE AO ITEM 2 - AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA - PROJETOS ESTRATÉGICOS

De acordo com a Resolução TJ/OE nº 21/2009, a unidade é coordenadora de um projeto estratégico. Até a data de emissão deste RIGER, o projeto não está sendo cumprido por estar previsto para iniciar em 2011, estando em fase de elaboração o plano de projeto e respectivos indicadores.

A unidade também desenvolveu 4 projetos ainda não considerados estratégicos, uma vez que foram elaborados após a aprovação do Planejamento Estratégico Institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (Resolução nº 21/2009), estando atualmente em fase de elaboração de seus planos de projeto e respectivos indicadores.

A unidade tem ainda definido 3 objetivos da qualidade, detalhados no item 2.2 deste relatório.

§ REFERENTE AO ITEM 3 – AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ) está realizando os seus processos



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

§ REFERENTE AO ITEM 4 – GESTÃO DE RECURSOS - QUADRO DE PESSOAL

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, uma vez que houve uma redução considerada do número de servidores.

§ REFERENTE À CAPACITAÇÃO

Quanto à capacitação, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

§ REFERENTE A RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Quanto aos recursos de tecnologia da informação, houve provimento satisfatório de equipamentos e sistemas, porém, no que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário da DGTEC no desenvolvimento de sistemas, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

§ REFERENTE A RECURSOS DE INFRAESTRUTURA

No que se refere aos recursos de infraestrutura, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

§ REFERENTE A DOCUMENTAÇÃO E REGISTROS E ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE

No que se refere a documentação e registro dos processos de trabalho, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) revisou 9 processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN. Resta documentar um (1) processo de trabalho e foram revisados mais dois (2), que atualmente estão em fase de finalização.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Para a organização do arquivo corrente, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

§ REFERENTE A FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) não é fiscal de contratos do PJERJ.

§ REFERENTE AO ITEM 5 - AVALIAÇÃO DA GESTÃO - AUDITORIAS DE GESTÃO

Quanto às auditorias de gestão, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) passou por 01 auditoria externa, cujo resultado está detalhado no item 5.1 deste relatório.

§ REFERENTE AO ITEM 5 - AVALIAÇÃO DA GESTÃO - AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

No que se refere à autoavaliação do SIGA, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) passou por uma avaliação no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.

§ REFERENTE AO ITEM 6 - ATIVIDADES COMPLEMENTARES

No período de abrangência deste relatório, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) iniciou a realização de uma (1) atividade complementar, conforme detalhado no item 6 deste relatório.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) foram definidos a partir da missão e da



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

visão do Poder Judiciário, ressaltando que a Política da Qualidade e os Valores são os mesmos adotados pelo PJERJ.

MISSÃO DA DGFAJ: “Zelar pela adequação dos serviços realizados em serventias judiciais e unidades de apoio à primeira instância, mediante atividades de monitoramento, inspeção, fiscalização e apoio à correição”;

VISÃO DA DGFAJ: “Ter como resultado de sua ação a confiança do PJERJ e dos jurisdicionados quanto à adequada execução dos serviços realizados em serventias judiciais e unidades de apoio à primeira instância”;

POLÍTICA DA QUALIDADE DO PJERJ: “Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus magistrados e servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida”;

VALORES DO PJERJ: “

- Conhecimento atualizado
- Ética
- Objetividade
- Melhoria contínua
- Foco no usuário
- Busca de conciliação para solução de conflitos
- Comprometimento
- Transparência

2.2 Objetivos da Qualidade

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ), definiu 03 objetivos da qualidade que não estão sendo implementados por meio de projetos (estratégicos ou não estratégicos), cujos resultados estão detalhados a seguir:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Ampliar o sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª instância	1) Aumentar a quantidade de indicadores de monitoramento para nove; 2) Elevar para 100% o número de serventias tecnicamente possíveis de serem monitoradas; 3) Metas implementadas até dezembro/2009; 4) Metas implementadas até dezembro/2010.	1) Utilização de seis (6) indicadores de monitoramento; 2) 719 serventias monitoradas.	-	-	30%	30%
			OBSERVAÇÕES			
			A realização do Plano de Ação somente é medida quanto ao cumprimento do cronograma, pois o resultado a ser alcançado é qualitativo.			

ANÁLISE DE DADOS: Foram implementadas todas as ações planejadas para o período.

AÇÕES GERENCIAIS: Não foram necessárias ações gerenciais.

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Realizar fiscalizações e inspeções programadas e pontuais, bem como analisar a perfeita adequação dos dados estatísticos contidos no relatório de monitoramento, com vistas ao seu aprimoramento.	1) Inspeccionar 90 serventias até dezembro de 2010; 2) Aprimorar a análise dos dados estatísticos do relatório de monitoramento quando da inspeção ou fiscalização das serventias judiciais; 3) Implementar 100% do Plano de Ação.	Realização de 69 fiscalizações e inspeções programadas e/ou pontuais.	-	-	35%	45%
			OBSERVAÇÕES			
			O acompanhamento do resultado do objetivo da qualidade não foi planejado de forma mensurável, tendo sido realizado apenas quanto ao cumprimento do Plano de Ação.			

ANÁLISE DE DADOS: As ações planejadas para o período foram alcançadas, tendo sido realizado mais do que foi planejado; entretanto, o acompanhamento do resultado do objetivo da qualidade será revisado, uma vez que, atualmente, ele só é demonstrado através do cumprimento do plano de ação devendo sua meta ser demonstrada através de acompanhamento periódico de forma mensurável. O equívoco na forma de medir foi objeto de observação na última Auditoria Externa realizada em 15/03/2010.

AÇÕES GERENCIAIS: Já estão sendo executadas no RACAP-DGFAJ-004/10.

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

TEMA: GESTÃO DE PESSOAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESENVOLVER CONHECIMENTOS, HABILIDADES DE ATITUDES NOS MAGISTRADOS E SERVIDORES

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias processuais, no mínimo.	100% da equipe capacitada até dezembro de 2010.	37,50% da equipe capacitada.	-	-	45%	21,66%
			OBSERVAÇÕES			
			O acompanhamento do resultado do objetivo da qualidade não foi planejado de forma mensurável, tendo sido realizado apenas quanto ao cumprimento do Plano de Ação.			

ANÁLISE DE DADOS: As ações planejadas para o período não foram alcançadas, pois no segundo trimestre só foi possível fazer o treinamento completo de quatro servidores. A falta de cumprimento do resultado das ações planejadas para o segundo trimestre se deu em virtude de férias de servidores, cuja escala foi determinada pela Administração Superior da gestão anterior, e que não foi modificada pela atual, bem como a falta de oferecimento pela Escola Superior de Administração – ESAJ de alguns dos cursos necessários à capacitação dos integrantes de equipe e a incompatibilidade de horário encontrada na disponibilização de outros oferecidos.

AÇÕES GERENCIAIS: Como ação gerencial será solicitada a ESAJ a formação de turmas fechadas de matérias específicas a serem realizadas apenas pelos integrantes de equipe da DIPAJ, de forma a facilitar a adequação da necessidade e compatibilidade de horário.

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

2.3 Indicadores dos Objetivos da Qualidade

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Divisão de Monitoramento Judicial da DGFAJ
PROCESSO DE TRABALHO	Objetivo da Qualidade Nº 1 da DGFAJ: Ampliar o sistema de Monitoramento das Serventias Judiciais de 1ª Instância
INDICADOR	Grau de evolução do plano de ação DESEMPENHO X MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR	Estabelecer tanto elementos de monitoramento quanto os respectivos valores numéricos para desencadear ações decorrentes
FÓRMULA	(percentual realizado / percentual planejado)
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
ORIGEM DOS DADOS	% de implementação registrado no plano de ação SENTIDO DE MELHORIA MM (maior é melhor)
META	100% até dez/2010 UNIDADE DE MEDIDA percentual
PERIODICIDADE	trimestral
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	PLANEJADO
	1º TRIMESTRE 2º TRIMESTRE 3º TRIMESTRE 4º TRIMESTRE TOTAL
	16% 14% 50% 20% 100%
	IMPLEMENTADO
	1º TRIMESTRE 2º TRIMESTRE 3º TRIMESTRE 4º TRIMESTRE TOTAL
	30% 0% 30% 20% 30%
RESULTADO NO PERÍODO	
Planejado no Período	14,0%
Realizado no Período	0,0%
RESULTADO (percentual de realização em relação ao	0,0%
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO NO PERÍODO</p> <p style="text-align: center;">planejado no período realizado no período RESULTADO (percentual de realização em relação ao planejado)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO</p> <p style="text-align: center;">1º TRIMESTRE 2º TRIMESTRE 3º TRIMESTRE 4º TRIMESTRE</p> <p style="text-align: center;">◆ PLANEJADO ■ REALIZADO ▲ ACUMULADO</p> </div> </div>	
ANÁLISE DE DADOS:	As ações planejadas para o período foram antecipadas e realizadas no período anterior, conforme previsto. Cabe ressaltar que não houve prejuízo ao objetivo da qualidade, já que continuamente os relatórios de monitoramento vem sendo analisados, permitindo que, a tempo das reuniões planejadas para os próximos períodos, se tenha familiaridade tanto com os indicadores, quanto com funcionamento do sistema de monitoramento.
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada.
Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco
Data: 01/07/2010	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

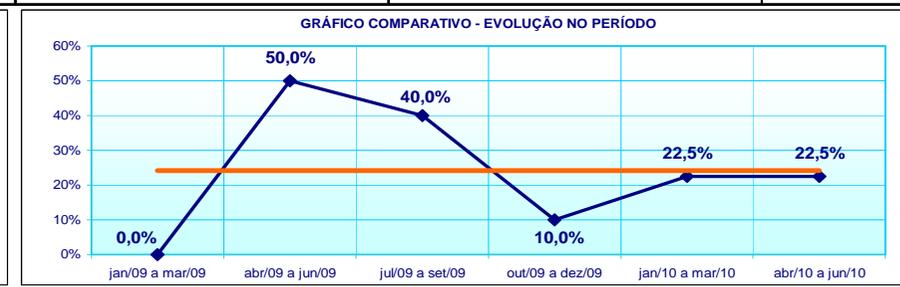
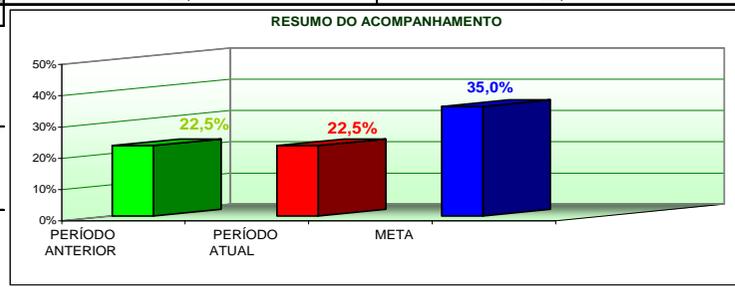


PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

PROCESSO DE TRABALHO		Objetivo Estratégico nº 2: Realizar fiscalizações e inspeções programadas e pontuais, bem como analisar a perfeita adequação dos dados estatísticos contidos no relatório de monitoramento, com vistas ao seu aprimoramento.				
INDICADOR		Grau de evolução do plano de ação.		DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR		Tornar as inspeções e fiscalizações mais eficientes e eficazes.				
FÓRMULA		(percentual realizado / percentual planejado).				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS				
ORIGEM DOS DADOS		% de implementação registrado no plano de ação.			SENTIDO DE MELHORIA	MM (maior é melhor)
META		100%			UNIDADE DE MEDIDA	percentual
PERIODICIDADE		trimestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09 a mar/09	abr/09 a jun/09	jul/09 a set/09	out/09 a dez/09	Result. no Per.
	2010	jan/10 a mar/10	abr/10 a jun/10	jul/10 a set/10	out/10 a dez/10	Result. no Per.

RESULTADO NO PERÍODO	
PERÍODO ANTERIOR	22,5%
PERÍODO ATUAL	22,5%
META	35,00%



ANÁLISE DE DADOS:	As ações planejadas para o 2º trimestre foram realizadas em porcentagem maior do que a prevista no plano de ação. Entretanto, o acompanhamento do resultado do objetivo da qualidade será revisado, uma vez que só está demonstrado no plano de ação, devendo sua meta ser demonstrada mediante acompanhamento periódico de forma mensurável. A observação foi anotada na última Auditoria Externa, realizada em 15/03/2010.
AÇÕES GERENCIAIS:	Em fase de execução conforme registrado no RACAP-DGFAJ-004/10.

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 05/07/2010
--	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE

UNIDADE ORGANIZACIONAL | Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais da DGFAJ

PROCESSO DE TRABALHO	Objetivo da Qualidade nº 3: Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ		
INDICADOR	Grau de evolução do plano de ação	DESEMPENHO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Mensurar a capacitação dos servidores		
FÓRMULA	(percentual realizado / percentual planejado)		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
ORIGEM DOS DADOS	% de implementação registrado no plano de ação	SENTIDO DE MELHORIA	MM (maior é melhor)
META	100% até dezembro de 2010	UNIDADE DE MEDIDA	percentual
PERIODICIDADE	trimestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	PLANEJADO				
	1º TRIMESTRE 2010	2º TRIMESTRE 2010	3º TRIMESTRE 2010	4º TRIMESTRE 2010	TOTAL
	10%	35%	35%	20%	100,00%
	IMPLEMENTADO				
	1º TRIMESTRE 2010	2º TRIMESTRE 2010	3º TRIMESTRE 2010	4º TRIMESTRE 2010	TOTAL
	10%	15,38%			25,38%

RESULTADO NO PERÍODO	
Planejado no período	35,00%
Realizado no período	15,38%
Grau atual de implementação no período	43,94%

GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO NO PERÍODO

Descrição	Valor
Planejado no período	35,00%
Realizado no período	15,38%
Grau atual de implementação no período	43,94%

EVOLUÇÃO DO GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO

Trimestre	Planejado (%)	Implementado (%)
1º TRIMESTRE	10%	10%
2º TRIMESTRE	35%	15,38%
3º TRIMESTRE	35%	0%
4º TRIMESTRE	20%	0,00%

ANÁLISE DE DADOS: Apenas 15,38% do planejado foi cumprido neste trimestre, o que corresponde ao treinamento completo de dois servidores. A falta de cumprimento do resultado das ações planejadas para o segundo trimestre se deu em virtude de férias de servidores, cuja escala foi determinada pela Administração Superior da gestão anterior, e que não foi modificada pela atual, bem como a falta de oferecimento pela Escola Superior de Administração - ESAJ de alguns cursos necessários à capacitação dos integrantes de equipe e a incompatibilidade de horário encontrada na disponibilização de outros oferecidos.

AÇÕES GERENCIAIS Como ação gerencial será solicitada a ESAJ a formação de turmas fechadas de matérias específicas a serem realizadas apenas pelos integrantes de equipe da DIPAJ, de forma a facilitar a adequação da necessidade e compatibilidade de horário.

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira | Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco | Data: 05/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)		
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ			
INDICADOR		Grau de satisfação Geral dos Usuários			
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.			DESEMPENHO
FÓRMULA		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor
META		93%		UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	maio/09		novembro/09	
		96,30%		97,60%	
	2010	maio/10		novembro/10	
		93,51%		93,51%	
RESULTADO NO PERÍODO					
Média	93,51%				
Resultado no período	93,51%				
META	93,00%				
ANÁLISE DE DADOS:		O grau de satisfação geral dos usuários de 93,51% atingido nesta pesquisa, apesar de ter ficado acima meta estabelecida (93%), ficou 4,19% abaixo do percentual atingido na última pesquisa realizada em novembro de 2009, que foi de 97,60%. A mudança de toda a Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça ocorrida em janeiro de 2010 contribuiu para o resultado alcançado.			
AÇÕES GERENCIAIS:		Quando das análises individualizadas de alguns usuários implementar algumas ações objetivando a melhora de alguns resultados.			

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 10/06/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)			
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais				
INDICADOR	Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim				DESEMPENHO	
					MONITORAMENTO	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a evolução do grau de atendimento aos parâmetros de monitoramento das serventias judiciais, com o fim de subsidiar a tomada de decisão para fiscalizar ou inspecionar.					
FÓRMULA	[(Total de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim ao final do período) / (total de serventias analisadas)] x 100					
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
ORIGEM DOS DADOS	DataMart - Monitoramento serventias judiciais de 1ª Instância	SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor		
META	Não aplicável (indicador de acompanhamento)	UNIDADE DE MEDIDA		porcentagem		
PERIODICIDADE	Trimestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	1º T 2008	Relatório Inicial	3º T 2008	4º T 2008	Média
		-	10,49%	11,72%	13,55%	11,92%
	2009	1º T 2009	2º T 2009	3º T 2009	4º T 2009	Média
		15,95%	17,05%	25,97%	16,83%	18,95%
	2009	1º T 2010	2º T 2010	3º T 2010	4º T 2010	Média
		10,71%	11,40%	-	-	11,06%
RESULTADO NO PERÍODO						
PERÍODO ANTERIOR	10,7%	<p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p>		<p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p>		
PERÍODO ATUAL	11,4%					
Resultado (percentual de variação)	6,5%					
<p>ANÁLISE DE DADOS: O percentual de serventias com desempenho péssimo e ruim aumentou 6,5% em relação ao trimestre anterior, contudo o percentual se apresenta razoável em relação às medições anteriores, cabe ressaltar que houve alteração nos parâmetros de classificação das serventias a partir do 1º trimestre deste ano, impactando positivamente o resultado. Diante do exposto, torna-se prudente aguardar as próximas medições para análise de resultados mais conclusivos. a linha de tendência indica e prevê queda no percentual de serventias com desempenho péssimo e ruim, o que será analisado nos próximos períodos.</p>						
<p>AÇÕES GERENCIAIS: Não há ação gerencial a ser tomada.</p>						

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Pacheco

Data: 21/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

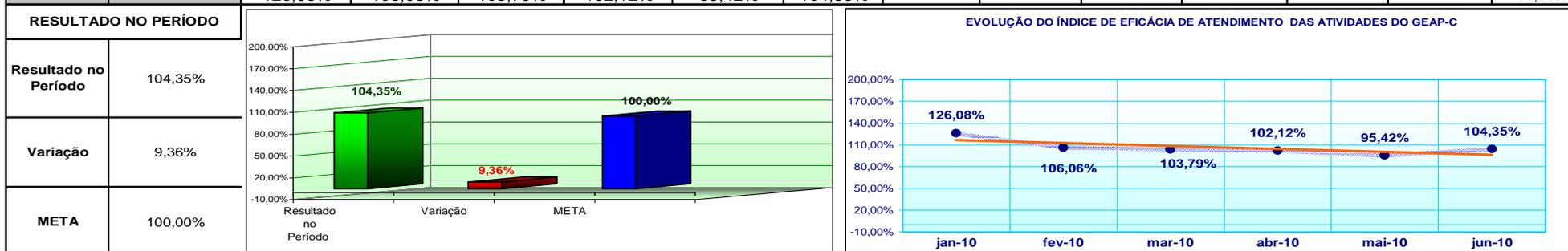


PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)

PROCESSO DE TRABALHO	RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário														
INDICADOR	Eficiência de Atendimento Geral								DESEMPENHO	x		MONITORAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento geral das atividades realizadas pelo GEAP-C														
FÓRMULA	(Somatório do grau da eficácia de cada apoio cartorário/ Total de apoios no período)														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor			
META	Acima de 100% para o grau de eficácia geral										UNIDADE DE MEDIDA	Percentual			
PERIODICIDADE	MENSAL														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Σ no Per.	
		92,32%	91,99%	99,23%	108%	123,65%	110,84%	136,58%	125,45%	135,59%	143,62%	100,10%	134,36%	116,81%	
	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Σ no Per.	
		126,08%	106,06%	103,79%	102,12%	95,42%	104,35%							106,30%	



ANÁLISE DE DADOS:	A meta estabelecida para o grau de eficácia de atendimento geral foi atingida. A rotina administrativa pertinente a este processo de trabalho (RAD-DGFAJ-009) está sendo revisada na sua versão 04, e o indicador adequado à atividade realizada, com previsão para entrada em vigor em 01/08/2010.
AÇÕES GERENCIAIS:	Face a análise de dados, não há, no momento, ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Clarice Vieira Nascimento Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco Data: 12/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ				
INDICADOR		Grau de satisfação Geral - Corregedor-Geral da Justiça e Juizes Auxiliares da Corregedoria				
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação do Corregedor-Geral da Justiça e dos Juizes Auxiliares da Corregedoria e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			DESEMPENHO	
FÓRMULA		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários				
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor	
META		93%		UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem	
PERIODICIDADE		Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	maio/09		nov/09		Média
		98,51%		100,00%		99,26%
	2010	maio/10		nov/10		Média
		94,12%				94,12%
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>				
Média	94,12%					
Resultado no período	94,12%					
META	93,00%					
ANÁLISE DE DADOS:		O grau de satisfação da pesquisa realizada com o Corregedor-Geral da Justiça e com os Juizes Auxiliares da Corregedoria atingiu o percentual de 94,12%, acima da meta estabelecida, porém, abaixo do percentual obtido na última pesquisa realizada em novembro de 2009, que foi de 100%. O percentual do índice de "ótimo" diminuiu de 84% para 64,71% e o de "bom" aumentou de 16% para 29,41% e foi obtido o percentual de 5,88% para o índice de "regular" que não foi observado na última pesquisa e que pela análise dos resultados pode-se observar que o mesmo migrou do grau atribuído ao "ótimo". A queda no percentual atingido nesta pesquisa com relação a última é atribuída ao não atingimento da amostra necessária no tocante aos usuários Corregedor Geral da Justiça e Juizes Auxiliares da Corregedoria em virtude da mudança de toda a Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça ocorrida em janeiro .de 2010. Analisando ainda as respostas que receberam "regular" verificou-se que foram atribuídas: ao relatório de monitoramento entregue pela DIMOJ no tocante ao requisito "clareza"; e a instrução e emissão de pareceres pela DIPAJ, que receberam a citada resposta nos requisitos "clareza" e fundamentação				
AÇÕES GERENCIAIS:		Os Diretores da DIMOJ e da DIPAJ deverão promover a realização de reunião com os integrantes de suas equipes para avaliar os requisitos que receberam a resposta "regular":no tocante a DIMOJ, seu relatório de monitoramento, com o intuito de avaliar a possibilidade de alteração do mesmo para melhorar a facilidade de entendimento, compreensão e percepção do que é apresentado; e, no tocante a DIPAJ, avaliar seus pareceres com o intuito de também verificar a possibilidade de alteração do mesmo para melhorar a facilidade de entendimento, compreensão e percepção do que é apresentado, assim como a consistência das análises apresentadas. Ao final, os citados Diretores de Divisão deverão reunir-se com o Diretor-Geral para apresentar as sugestões e opiniões obtidas nas reuniões para aprovação, caso sejam consideradas pertinentes.				
Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro		Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco		Data: 10/06/2010		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)																		
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ																			
INDICADOR		Grau de satisfação do usuário interno que demanda código de cadastramento de Serventia - DGTEC-DERUS																			
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação do usuário interno que demanda código de cadastramento de Serventia - DGTEC-DERUS e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			DESEMPENHO																
FÓRMULA		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários																			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor																
META		93%		UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem																
PERIODICIDADE		Semestral																			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	maio/09		nov/09																	
		100,00%		100,00%																	
	2010	maio/10		nov/10																	
		100,00%		100,00%																	
RESULTADO NO PERÍODO				Média	100,00%																
Média	100,00%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO</caption> <thead> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Média</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>META</td><td>93,00%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</caption> <thead> <tr><th>Período</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>maio/09</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>nov/09</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>maio/10</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>				Item	Value	Média	100,00%	Resultado no período	100,00%	META	93,00%	Período	Valor	maio/09	100,00%	nov/09	100,00%	maio/10	100,00%
Item	Value																				
Média	100,00%																				
Resultado no período	100,00%																				
META	93,00%																				
Período	Valor																				
maio/09	100,00%																				
nov/09	100,00%																				
maio/10	100,00%																				
Resultado no período	100,00%																				
META	93,00%																				
ANÁLISE DE DADOS:		O grau de satisfação do usuário foi plenamente atingido. Evitar esforços para a manutenção do percentual atingido.																			
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ação gerencial a ser tomada.																			
Responsável pela emissão do relatório:		Responsável (aprovação e divulgação):		Data:																	
Ana Maria Pinheiro		Paulo Roberto Bacellar Pacheco		10/06/2010																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)				
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ				
INDICADOR		Grau de satisfação dos usuários internos que demandam Relatórios Estatísticos - Diretores da DGFAJ/DIFIJ/DIPAJ E INTEGRANTES DE EQUIPE DA DIFIJ E DIPAJ				
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários internos que demandam relatórios Estatísticos - Diretores da DGFAJ/DIFIJ/DIPAJ e integrantes de equipe da DIFIJ e DIPAJ e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			DESEMPENHO	
FÓRMULA		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários				
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor	
META		93%		UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem	
PERIODICIDADE		Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	maio/09		nov/09		Média
		100,00%		100,00%		100,00%
	2010	maio/10		nov/10		Média
		92,00%				92,00%
RESULTADO NO PERÍODO						
Média	92,00%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>				
Resultado no período	92,00%					
META	93,00%					
ANÁLISE DE DADOS:		O grau de satisfação do usuário ficou abaixo da meta estabelecida, tendo diminuído de 100% para 92% em relação ao resultado da última pesquisa realizada em novembro de 2009. O índice de "ótimo" também não atingiu a meta estabelecida (68%). Com relação a última pesquisa, o percentual de "ótimo" diminuiu de 67% para 60%; o percentual de "bom" diminuiu de 33% para 32%, porém foi obtido o percentual de 8% para o índice de "regular" que não foi observado na última pesquisa realizada em novembro de 2010 e que migrou dos graus atribuídos ao "bom" e "ótimo". Observou-se que os requisitos que obtiveram a resposta "regular" foram quanto ao "conteúdo", "apresentação" e "clareza" dos relatórios. Entretanto, há que se ressaltar que esta foi a primeira pesquisa realizada com a inclusão, como usuários, dos integrantes de equipe da DIFIJ e da DIPAJ, o que contribuiu para a obtenção deste resultado.				
AÇÕES GERENCIAIS:		A Diretora da DIMOJ deverá promover reunião com os Diretores de Divisão os Diretores da DIFIJ e da DIPAJ e os integrantes de suas equipes, para identificar as causas da insatisfação dos usuários internos com relação ao relatório de dados estatísticos, especialmente os que participaram da pesquisa e atribuíram o índice de "regular" em algum requisito, para poder propor ações de melhoria, de forma a melhorar a satisfação do usuário e, conseqüentemente, atingir as metas estabelecidas para a mesma e para o índice de "ótimo". O final, a Diretora da DIMOJ deverá reunir-se com o Diretor-Geral para apresentar as propostas para aprovação, caso sejam consideradas pertinentes.				
Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro		Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco		Data: 10/06/2010		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES		
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)	

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ		
INDICADOR	Grau de satisfação dos usuários internos que recebem Relatórios de Monitoramento - DGFAJ		
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários internos que recebem relatórios de Monitoramento - DGFAJ e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.		DESEMPENHO
FÓRMULA	Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários		
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor
META	93%	UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem
PERIODICIDADE	Semestral		
2009	maio/09	nov/09	Média
	83,00%	100,00%	91,50%
2010	maio/10	nov/10	Média
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	100,00%		100,00%

RESULTADO NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO	EVOLUÇÃO DO INDICADOR
Média	100,00%		
Resultado no período	100,00%		
META	93,00%		

ANÁLISE DE DADOS:	O grau de satisfação do usuário foi plenamente atingido. Evitar esforços para a manutenção do percentual atingido.
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 10/06/2010
---	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)																		
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ																			
INDICADOR		Grau de satisfação - Serventias Inspeccionadas e/ou Fiscalizadas																			
FINALIDADE DO INDICADOR Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das Serventias inspeccionadas e/ou fiscalizadas e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.					DESEMPENHO																
FÓRMULA		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários																			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor																	
META		93%	UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem																	
PERIODICIDADE		Semestral																			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	maio/09	nov/09	Média																	
		100,00%	99,00%	99,50%																	
	2010	maio/10	nov/10	Média																	
		100,00%	100,00%	100,00%																	
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Resultados do Gráfico de Barras</caption> <thead> <tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Média</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>META</td><td>93,00%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Resultados do Gráfico de Linha</caption> <thead> <tr><th>Período</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>maio/09</td><td>100,00%</td></tr> <tr><td>nov/09</td><td>99,00%</td></tr> <tr><td>maio/10</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>				Categoria	Valor	Média	100,00%	Resultado no período	100,00%	META	93,00%	Período	Valor	maio/09	100,00%	nov/09	99,00%	maio/10	100,00%
Categoria	Valor																				
Média	100,00%																				
Resultado no período	100,00%																				
META	93,00%																				
Período	Valor																				
maio/09	100,00%																				
nov/09	99,00%																				
maio/10	100,00%																				
Média	100,00%																				
Resultado no período	100,00%																				
META	93,00%																				
ANÁLISE DE DADOS:		A meta estabelecida foi atingida, porém, em relação a última pesquisa realizada em novembro de 2009, o grau de satisfação destes usuários aumentou de 99% para 100%; entretanto, o índice de "ótimo" diminuiu de 85% para 64%, abaixo da meta estabelecida, e o de "bom" aumentou de 14% para 36%. Não foi mais obtido percentual para o índice de "regular" conforme foi observado na última pesquisa realizada em novembro de 2009, podendo concluir-se que o aumento do índice de "bom" resultou da migração dos resultados de "ótimo" e "regular" obtidos anteriormente.																			
AÇÕES GERENCIAIS:		O Diretor da DIFIJ deverá identificar os cartórios cujo Escrivão ou RE deu a resposta "bom" em algum dos requisitos pesquisados e promover reunião com as equipes que procederam a inspeção e/ou fiscalização para apresentar o resultado da pesquisa e identificar a necessidade de treinamento dos mesmos para aumentar o índice de ótimo.																			
Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro		Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco		Data: 10/06/2010																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ				
INDICADOR		Grau de satisfação Geral das unidades apoiadas pelo GEAP-C				
FINALIDADE DO INDICADOR					DESEMPENHO	
Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das unidades apoiadas pelo GEAP-C e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.						
FÓRMULA		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários				
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor	
META		93%		UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem	
PERIODICIDADE		Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	maio/09		nov/09		Média
		91,00%		100,00%		95,50%
	2010	maio/10		nov/10		Média
		98,00%				98,00%
RESULTADO NO PERÍODO						
Média	98,00%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>				
Resultado no período	98,00%					
META	93,00%					
ANÁLISE DE DADOS:		O grau de satisfação dos usuários ficou acima da meta estabelecida, uma vez que atingiu 98%. O índice de “ótimo” subiu de 69% para 77% e o de “bom” diminuiu de 31% para 21%; porém, foi obtido o percentual de 2% para o índice de “regular” que não foi observado na pesquisa realizada anteriormente a presente. Vale ressaltar que no universo de 115 quesitos obtivemos somente duas (2) respostas “regular”, o que demonstra uma representatividade mínima.				
AÇÕES GERENCIAIS:		Aguardar o resultado da próxima pesquisa para avaliar a necessidade da tomada de alguma ação gerencial.				

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 10/06/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ			
INDICADOR		Grau de satisfação - Sociedade - Unidades do PJERJ			
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação da Sociedade e das Unidades do PJERJ que consultam cadastro de serventias e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			DESEMPENHO
FÓRMULA		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor
META		93%		UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	maio/09		nov/09	
		70,00%		67,00%	
	2010	maio/10		nov/10	
		74,00%		74,00%	
RESULTADO NO PERÍODO					
Média	74,00%	<p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p>			
Resultado no período	74,00%				
META	93,00%				
		<p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p>			
ANÁLISE DE DADOS:		<p>O grau de satisfação não atingiu a meta estabelecida, porém aumentou de 67% para 74% em relação a última pesquisa realizada em novembro de 2009. Comparando os resultados apresentados na última pesquisa e na atual, o percentual de "ótimo" diminuiu de 48% para 47%; o percentual de "bom" aumentou de 19% para 27%; o percentual de "regular" aumentou de 10% para 11%; o percentual de "ruim" diminuiu de 5% para 4% e o percentual de "péssimo" diminuiu de 18% para 11%. O resultado alcançado demonstra que as medidas adotadas no RACAP-DGFAJ-001/10, para o atendimento da meta estabelecida, criando mecanismos para possibilitar o entendimento do usuário quanto ao objeto da pesquisa, bem como quanto ao melhor esclarecimento dos requisitos pesquisados estão sendo eficazes, principalmente no tocante ao percentual de "ruim" que teve uma diminuição considerável e o de "péssimo" que teve uma diminuição expressiva, uma vez que o resultado obtido no percentual de "bom" resulta da migração das respostas "péssimo" e "ruim". Por se tratar da primeira pesquisa realizada após a implementação de novas ações identificadas no relatório de ação corretiva e ação preventiva em andamento, deverá ser aguardado o resultado da próxima pesquisa para avaliar a necessidade de novas ações.</p>			
AÇÕES GERENCIAIS:		<p>Prorrogar a verificação da eficácia das ações identificadas no RACAP-DGFAJ-001/10 até 15/02//2011, para ser avaliado com o resultado da próxima pesquisa se as ações tomadas surtiram o efeito desejado ou se será necessária a implementação de novas ações.</p>			

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 10/06/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)		

PROCESSO DE TRABALHO	RAD-DGFAJ-005 - MANTER O CADASTRO DE SERVENTIAS JUDICIAIS			
INDICADOR	Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECAJ	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho			
FÓRMULA	[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SECAJ no período) / (total de solicitações atendidas no período)]			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
ORIGEM DOS DADOS	Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls	SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor	
META	2,0	UNIDADE DE MEDIDA	dias	
PERIODICIDADE	Mensal			

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.
	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.

RESULTADO NO PERÍODO		EVOLUÇÃO DO INDICADOR		TAXA DE CONGESTIONAMENTO	
Média de 2010	1,7				
PERÍODO ANTERIOR	0,3				
PERÍODO ATUAL	0,6				
META	2,0				

ANÁLISE DE DADOS: Trata-se da quarta medição do indicador, haja vista a entrada em vigor em 08-03-2010 da versão n° 04 da RAD-DGFAJ-005, que o estabeleceu. Considerando-se a média dos últimos quatro meses, estabelece-se, inicialmente, em 2 dias, a meta a ser atingida. Nos últimos três meses houve relevante queda no tempo médio de atendimento às solicitações, especialmente nos últimos dois, devido à grande quantidade de requerimentos verbais, por e-mail e publicações de Atos no DJERJ que, em sua maioria, são atendidos imediatamente. Quanto à taxa de congestionamento, apesar de ter se elevado na última medição, encontra-se dentro de padrões razoáveis. A linha de tendência indica e prevê forte queda no indicado, situação que será analisada nos próximos períodos, a fim de ratificar, ou não, a meta ora estabelecida.

AÇÕES GERENCIAIS: Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | **Responsável (aprovação e divulgação):** Paulo Roberto Bacellar Pacheco | **Data:** 21/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)		

PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais														
INDICADOR		Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ					DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho														
FÓRMULA		[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SECOJ no período) / (total de solicitações atendidas no período)]														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status														
ORIGEM DOS DADOS		Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls					SENTIDO DE MELHORIA				(mM) Menor é melhor					
META		5,0					UNIDADE DE MEDIDA				dias					
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2009		jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.
		2010		jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.
				4,1	5,2	3,2	1,8	1,9	1,3	26,0	19,2	22,6	7,3	6,9	5,4	14,6

RESULTADO NO PERÍODO															
Média dos Últimos 12 Meses	8,7														
	PERÍODO ANTERIOR														
PERÍODO ATUAL	1,3														
META	5,0														

ANÁLISE DE DADOS:	O tempo médio de atendimento se manteve abaixo da meta, especialmente nos últimos três meses, nos quais também observa-se redução da taxa de congestionamento. A linha de tendência indica e prevê forte queda do indicador, que será observado nos próximos períodos, a fim de se promover a revisão da meta em questão, caso a tendência se confirme.
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 21/07/2010
--	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)												
PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais												
INDICADOR		Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos							DESEMPENHO		MONITORAMENTO		X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o envio dos boletins estatísticos, por parte das serventias auxiliares do juízo, com o fim prover os gestores com as informações necessárias												
FÓRMULA		[(Quantidade de serventias auxiliares do juízo que enviaram os dados estatísticos dentro do prazo) / (total de serventias obrigadas ao envio)] x 100												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status												
ORIGEM DOS DADOS		DataMart - Questionários de Serventias Judiciais							SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor			
META		Não aplicável (indicador de acompanhamento)							UNIDADE DE MEDIDA		porcentagem			
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Média Anual
		65%	73%	71%	69%	74%	83%	82%	84%	77%	71%	80%	71%	75%
	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Média Anual
		80%	81%	87%	82%	83%	86%	89%	86%	91%	92%	92%	85%	86%
	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Média Anual
		88%	88%	90%	91%	88%	79%							87%
RESULTADO NO PERÍODO														
Média do ano 2009	86%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>COMPARATIVO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>												
Período Anterior	88%													
Período Atual	79%													
Variação em relação ao período anterior	-10%													
ANÁLISE DE DADOS:		O indicador apresentou queda de 10% em relação ao mês anterior. Além disso, em comparação com o mesmo período dos anos anteriores, foi o menor índice encontrado. Cabe ressaltar, que o mês em análise teve número reduzido de dias úteis, o que provavelmente influenciou o indicador.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ação gerencial a ser tomada.												
Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez				Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco				Data: 26/07/2010						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)		

PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais															
INDICADOR		Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD					DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO						
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho															
FÓRMULA		[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SEJUD no período) / (total de solicitações atendidas no período)]															
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status															
ORIGEM DOS DADOS		Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls					SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor								
META		15,0					UNIDADE DE MEDIDA		dias								
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2008		jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Result. no Per.	
		2009		jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.	
		2010		jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.	
				11,2	17,7	15,3	14,0	6,6	11,6								12,7
				5,6	4,7	0,0	2,0	4,2	3,3								
				2,7	6,7	10,1	4,2	4,8	3,8	8,1	5,3	3,7	6,2	5,2	8,7	5,8	

RESULTADO NO PERÍODO		EVOLUÇÃO DO INDICADOR													TAXA DE CONGESTIONAMENTO														
Média dos Últimos 12 Meses		9,5																											
PERÍODO ANTERIOR		6,6																											
PERÍODO ATUAL		11,6																											
META		15,0																											

ANÁLISE DE DADOS: Houve aumento do tempo médio de atendimento às solicitações em relação ao mês anterior, contudo o indicador ainda se encontra abaixo da meta. A taxa de congestionamento também se elevou, principalmente em razão da ausência de servidores em virtude de licença médica. A linha de tendência demonstra possível aumento no tempo médio de atendimento às solicitações, o que será analisado nos próximos períodos. É de se notar que os resultados apresentados por este indicador são inconstantes dificultando um pouco sua análise.

AÇÕES GERENCIAIS: Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco | Data: 21/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES		
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)		

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais														
INDICADOR	Tempo Médio Total de Atendimento às Solicitações - DIMOJ							DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de prestação no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho														
FÓRMULA	[(Somatório dos tempos de atendimento a todas as solicitações feitas à DIMOJ no período) / (total de solicitações atendidas no período)]														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status														
ORIGEM DOS DADOS	Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls							SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor						
META	4,0							UNIDADE DE MEDIDA	dias						
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.	
	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.	
				5	4,7	2,7	2,4							3,7	

RESULTADO NO PERÍODO		EVOLUÇÃO DO INDICADOR		TAXA DE CONGESTIONAMENTO	
Média de 2010	3,7				
PERÍODO ANTERIOR	2,7				
PERÍODO ATUAL	2,4				
META	4,0				

ANÁLISE DE DADOS: Trata-se da quarta medição do indicador, haja vista a entrada em vigor em 08-03-2010 da versão nº 04 da RAD-DGFAJ-006, que o estabeleceu. Considerando-se a média dos últimos quatro meses do indicador, estabelece-se, inicialmente, em 4 dias, a meta a ser atingida. Nos últimos meses houve relevante queda no tempo médio de atendimento às solicitações, devido a influência exercida pelos indicadores do SECAJ e do SECOJ, que experimentaram queda significativa. Quanto à taxa de congestionamento, apesar de ter se elevado na última medição, encontra-se dentro de padrões razoáveis. O indicador será analisado por mais alguns períodos, a fim de mostrar sua pertinência.

AÇÕES GERENCIAIS: Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez **Responsável (aprovação e divulgação):** Paulo Roberto Bacellar Pacheco **Data:** 21/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais													
INDICADOR		Tempo médio de realização de Inspeções e Fiscalizações (da data da inspeção/fiscalização à data do envio do relatório)							DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Conhecer o grau de prestação no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais													
FÓRMULA		[[Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período] / (total de fiscalizações e inspeções realizadas no período)]													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status													
ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização							SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor				
META		18 dias							UNIDADE DE MEDIDA		dias				
PERIODICIDADE		Bimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.	
	2010	jan/10	fev/10	mar e abr /10		mai e jun/10		jul e ago/10		set e out/10		nov e dez/10		Result. no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO		11,00	13,50	19,00	10,20	12,50	22,50	10,33	24,25	23,25	20,14	25,20	25,26	18,09	
		14,00	17,75	15,00		12,50								14,8	
PERÍODO ANTERIOR	15,00	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p> <p>PERÍODO ANTERIOR: 15,0 PERÍODO ATUAL: 12,5 META: 18</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)</p> <p>set/09: 23,25 out/09: 20,14 nov/09: 25,20 dez/09: 25,26 jan/10: 14,00 fev/10: 17,75 mar e abr/10: 15,00 mai e jun/10: 12,50</p> </div> </div>													
PERÍODO ATUAL	12,50														
META	18,00														
ANÁLISE DE DADOS:		O indicador, que passou a ser bimestral em março de 2010, apresentou resultado dentro da meta estabelecida. Observa-se a acentuada diminuição da média do atual bimestre em relação ao período anterior. Com base na observação dos resultados dos próximos dois bimestres, será avaliada a necessidade de revisar a meta atual.													
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ações gerenciais a serem realizadas neste momento.													

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 12/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



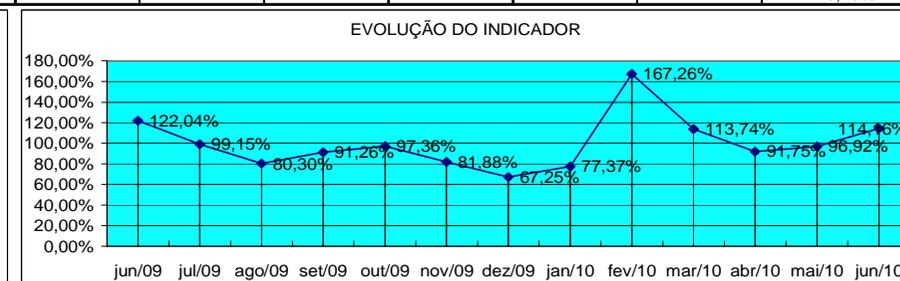
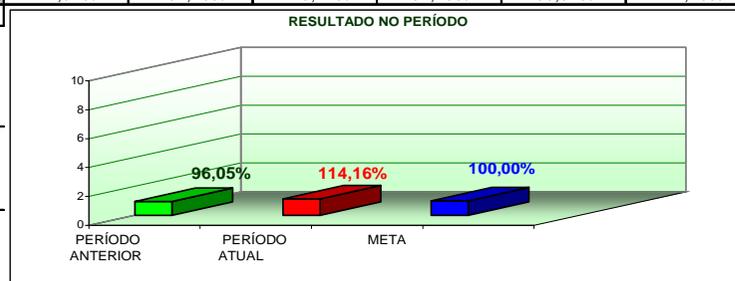
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais (DGFAJ/DIPAJ)

PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGFAJ - 008 Instruir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes e Atividades Judiciais												
INDICADOR		Índice de procesos instruídos							DESEMPENHO					
FINALIDADE DO INDICADOR		Identificar possíveis congestionamentos no trâmite dos processos												
FÓRMULA		(total de processos instruídos e encaminhados / total de processos recebidos no período) X 100												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status												
ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Tempo dos Processos e PROT									SENTIDO DE MELHORIA		MM (maior é melhor)	
META		Média anual de 100% de processos instruídos									UNIDADE DE MEDIDA		porcentagem	
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.
		142,00%	124,52%	54,81%	87,03%	105,00%	122,04%	99,15%	80,30%	91,26%	97,36%	81,88%	67,25%	96,05%
	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.
		77,37%	167,26%	113,74%	91,75%	96,92%	114,16%							110,20%

RESULTADO NO PERÍODO	
PERÍODO ANTERIOR	96,05%
PERÍODO ATUAL	114,16%
META	100,00%



ANÁLISE DE DADOS:	No mês atual a meta foi atingida, tendo a saída de processos superado a entrada já que tivemos um acúmulo em relação aos dois últimos meses. Além disso houve uma redução no número de processos recebidos em relação ao mês de maio.
AÇÕES GERENCIAIS:	Pela análise dos dados, não há necessidade de ação gerencial.

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 05/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais da DGFAJ

PROCESSO DE TRABALHO		RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais													
INDICADOR		Tempo médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ										DESEMPENHO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão e da emissão de pareceres													
FÓRMULA		(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / total de processos no período)													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status													
ORIGEM DOS DADOS		planilha de controle de distribuição										SENTIDO DE MELHORIA		mM (menor é melhor)	
META		22 dias										UNIDADE DE MEDIDA		dias	
PERIODICIDADE		mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.	
		22,21	14,68	20,12	29,21	21,03	15,75	12,81	14,50	19,0	21,9	27,3	22	20,02	
	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/09	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.	
		36	21,8	11,51	14,41	18,21	15,84							19,57	
RESULTADO NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	19,57	<p style="text-align: center;">INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p>													
PERÍODO ATUAL	15,84														
META	22,00														
ANÁLISE DE DADOS:	No corrente mês houve uma redução no tempo de instrução de pareceres, como os números apresentaram um leve crescimento nos últimos dois meses, podemos atribuir esta diminuição à ausência de servidores em férias, o que torna a distribuição dos processos mais equalizadas permitindo, por parte dos pareceristas, um menor tempo para produção dos pareceres sem queda na qualidade.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Nenhuma ação gerencial a ser deflagrada.														

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 05/07/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

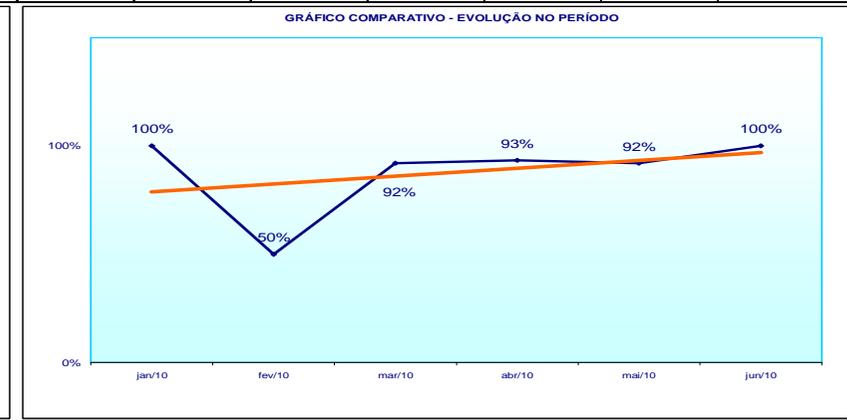
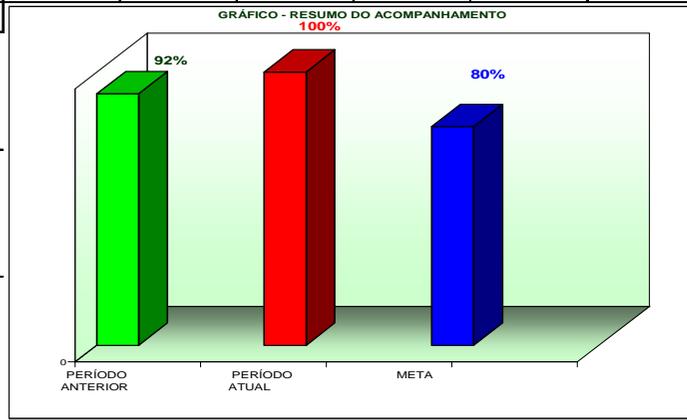
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)		

PROCESSO DE TRABALHO	RAS-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito			
INDICADOR	Índice de Atendimento - Estagiários	DESEMPENHO		MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR	Verificar o grau de atendimento às solicitações de estagiários na Corregedoria Geral da Justiça			
FÓRMULA	[(Total de serventias atendidas com alocação de estagiários no mês) / (Total de serventias identificadas como necessitadas como necessitadas de alocação de estagiários no mês)] x 100			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS			
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Índice de Atendimento - Estagiários	SENTIDO DE MELHORIA	MM (maior é Melhor)	
META	80% de atendimento	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	
PERIODICIDADE	Mensal			

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Result. no Per.
	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.

RESULTADO NO PERÍODO	
PERÍODO ANTERIOR	92%
PERÍODO ATUAL	100%
META	80%



ANÁLISE DE DADOS:	No mês de junho de 2010, as solicitações de estagiários recaíram sobre as serventias que tiveram estagiários desligados ou transferidos. Com o encaminhamento de novos estagiários pelo DEDEP, atendemos a todas as serventias, no entanto ocorreu vários desligamentos por diverso motivos e final de contrato, dificultando manter as serventias com a quantidade de estagiários definidos pelo Ato Executivo 606/2010.
AÇÕES GERENCIAIS:	No mês de junho o DEDEP conseguiu atender a demanda da DGFAJ, assim atendemos a todas as serventias vagas.

Responsável pela emissão do relatório: Hideraldo Luiz Ferraz de Miranda	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 05/07/2010
---	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ)	19	0	0	19
Divisão de Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ)	13	1	0	14
Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ)	08	0	0	08
Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)	02	0	0	02
Total	42	1	0	43

Fonte: Livro Ponto e Sistema Histórico Funcional (SHF)

- Capacitação

Os servidores da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ), da Divisão de Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ) e da Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ), encontram-se aptos a desempenhar suas funções, descritas nas RAD existentes, todas regularmente implementadas.

Os servidores foram orientados a ser inscrever na ESAJ, com a finalidade de suprir as necessidades de aprimoramento que foram identificados por ocasião da realização dos evidenciamentos de habilidades para o ano de 2010.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

O estagiário, além de ter sido capacitado no SIGA, desempenha suas funções com base em treinamentos ministrados na Divisão de Pareceres Judiciais (DIPAJ).

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ), utiliza os seguintes sistemas:

- DW – DATAWAREHOUSE (Oracle Business Intelligence Discoverer);
- Relatórios Gerenciais de Pessoas – Presidência;
- Conselho Recursal;
- Sistema de Controle de Mandados – 1ª Instância (SCM).
- SCJ – Sistema de Cálculo Judicial Produção;
- Vara de Execuções Penais – Sistema de Controle de Penas e Medidas;
- Distribuição e Controle de Processos – 1ª Instância (DCP);
- Sistema PROT – Protocolo Administrativo;
- Sistema SHF – Sistema Histórico Funcional;
- Sistema SHM – Sistema Histórico de Magistrado;
- Sistema SHS – Sistema Histórico de Serventia;
- Sistema EST – Estatística do Judiciário.

Foi novamente solicitada através do processo 2010.090488 a disponibilização do programa Oracle Business Intelligence Discoverer Desktop, porém, em todas as máquinas da DIMOJ e a permissão do seu acesso por todos os servidores da Divisão, além de duas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

(2) licenças de cada um dos programas MS Project, MS Visio e MS Office, também para serem instalados na DIMOJ, ante a necessidade da disponibilização para desenvolvimento de seus projetos.

Há também em andamento junto a DGTEC os processos 2009-264944 e 2009-264946, que visam o desenvolvimento de indicadores e relatórios para monitoramento das serventias auxiliares do Juízo, NADAC e VEP.

- Equipamentos

Toda necessidade básica e de melhoria para o desempenho do SIGA/DGFAJ no tocante a obtenção de equipamentos de informática identificada por esta Diretoria foi atendida no ano de 2009 e no 1º semestre de 2010.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações e o mobiliário foram considerados adequados, em virtude da ampliação do espaço físico de todas as divisões da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ), inclusive do Gabinete, ocorrida no ano de 2009.

- Materiais de Consumo

O material de consumo é fornecido adequadamente, não havendo pendências.

- Materiais Permanentes

Os materiais permanentes foram considerados adequados.

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGFAJ-001	Documento Estratégico	04	DGFAJ	Será revisada para adequação do escopo de certificação	Última revisão em março de 2010.
RAD-DGFAJ-002	Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	04	DGFAJ	Será revisada para se adequar ao escopo de certificação	Última revisão em março de 2010.
RAD-DGFAJ-003	Tratar Produtos Não Conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	03	DGFAJ	Em vigor	Revisada em março de 2010.
RAD-DGFAJ-004	Sugerir Melhorias às Políticas e Normas dos Serviços Judiciários de 1ª Instância	03	DGFAJ	Será excluída do escopo de certificação	Revisada em março de 2010.
RAD-DGFAJ-005	Manter o Cadastro de Serventias Judiciais	04	DIMOJ	Em vigor	Revisada em março de 2010.
RAD-DGFAJ-006	Monitorar Atividades Judiciais	04	DIMOJ	Em vigor	Revisada em março de 2010.
RAD-DGFAJ-007	Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais	03	DIFIJ	Em vigor	Revisada em março de 2010.
RAD-DGFAJ-008	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais	04	DIPAJ	Revisada em julho de 2010	Última revisão em março de 2010
RAD-DGFAJ-009	Gerir o Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – GEAP-C	03	DGFAJ	Revisada em julho de 2010	Última revisão em junho de 2009
RAD-DGFAJ-010	Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ Para o Programa de Estágio em Direito	04	DGFAJ	Em vigor	Revisada em junho de 2010.

Fonte: Lista Mestra publicada na Intranet

A rotina administrativa RAD-DGFAJ-004 – SUGERIR MELHORIAS ÀS POLÍTICAS E NORMAS DOS SERVIÇOS JUDICIÁRIOS DE 1ª INSTÂNCIA será excluída do escopo de certificação da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

JUDICIAIS (DGFAJ), por determinação tomada na última Reunião de Análise Crítica, realizada em 30/06/2010, que concluiu não estar a mesma contribuindo para o desenvolvimento do SIGA/DGFAJ, além de que foi observado que ao ser elaborada a própria compreensão da função institucional desta Diretoria-Geral estava sendo moldada, em virtude de ter sido criada pela Resolução TJ/OE 46/2006, que entrou em vigor em janeiro de 2007. Quando da iniciação desta unidade no processo de certificação segundo os critérios estabelecidos pela NORMA ISO 9001:2008 foram levados em conta os processos de trabalho efetivamente realizados e também as expectativas quanto ao desenvolvimento institucional do órgão. Porém, com o amadurecimento do processo de gestão da qualidade, bem como, de uma maior compreensão da função institucional da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ), evidenciou-se que o processo de trabalho e a rotina administrativa pertinente ao mesmo não está afeto a atribuição desta unidade, que se encontra delineada pelos artigos 103 a 110 do anexo XXXIX da Resolução TJ/OE 12/2009, sucessora da Resolução TJ/OE 46/2006.

Encontra-se em fase de formatação, já tendo sido a minuta aprovada também na última Reunião de Análise Crítica, uma rotina administrativa que descreve um novo processo de trabalho da Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ), que passou a ser responsável pelo cadastramento de magistrados e servidores, com o fornecimento de senha e login para acesso ao sistema do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

No que se refere à organização do arquivo corrente a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não há contratos fiscalizados pela DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

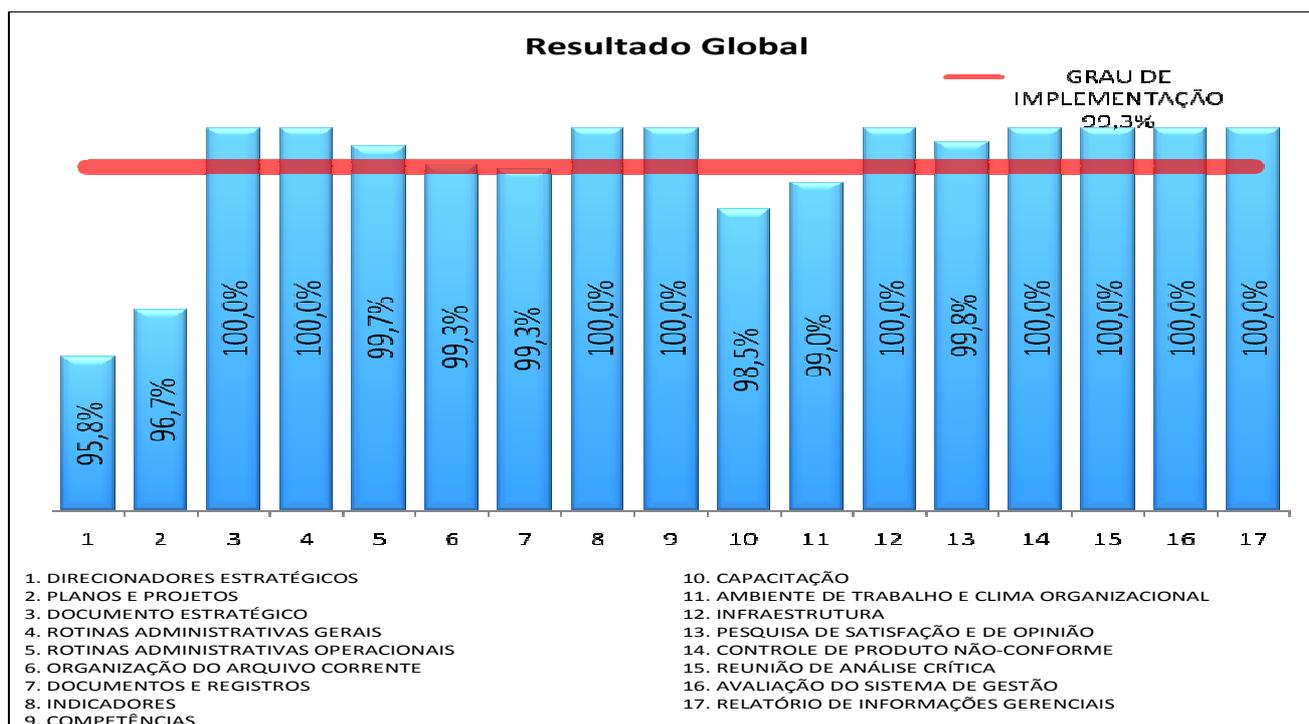
TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / "Preocupação" / OM APONTADAS
SUPERVISÃO	15/03/2010	02

Fonte: Relatório de Auditoria

5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultado		
1ª Avaliação		
Resultado:	99,3%	Ações Gerenciais
Período de Realização:	19/04/2010	<ul style="list-style-type: none"> Foram solicitados a DGTEC a troca de todos os monitores da Diretoria por outros com com regulagem de altura. A criação do quadro da equipe por processos de trabalho/atividades será realizada quando da próxima revisão da RAD-DGFAJ-002.

Fonte: Relatório de Avaliação do Grau de Implementação do Sistema Integrado de Gestão da DGFAJ





ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) está participando do treinamento da equipe de servidores na implantação à título experimental, da Central de Autuação, que se destina a autuação de petições iniciais, complemento de cadastro e certificação de custas.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes na busca por uma gestão eficaz e eficiente, ressaltando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional deve se constituir em atividades permanentes. Para continuidade e consolidação dos ganhos obtidos, deverão ser executados os projetos:

- Implementar sistema de monitoramento virtual das unidades judiciais de 1ª Instância;
- Reestruturação de Serviços Auxiliares I (Comarca da Capital);
- Reestruturação de Serviços Auxiliares II (Demais Comarcas do Estado do Rio de Janeiro);
- Mandados Judiciais Eletrônicos I;
- Mandados Judiciais Eletrônicos II.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

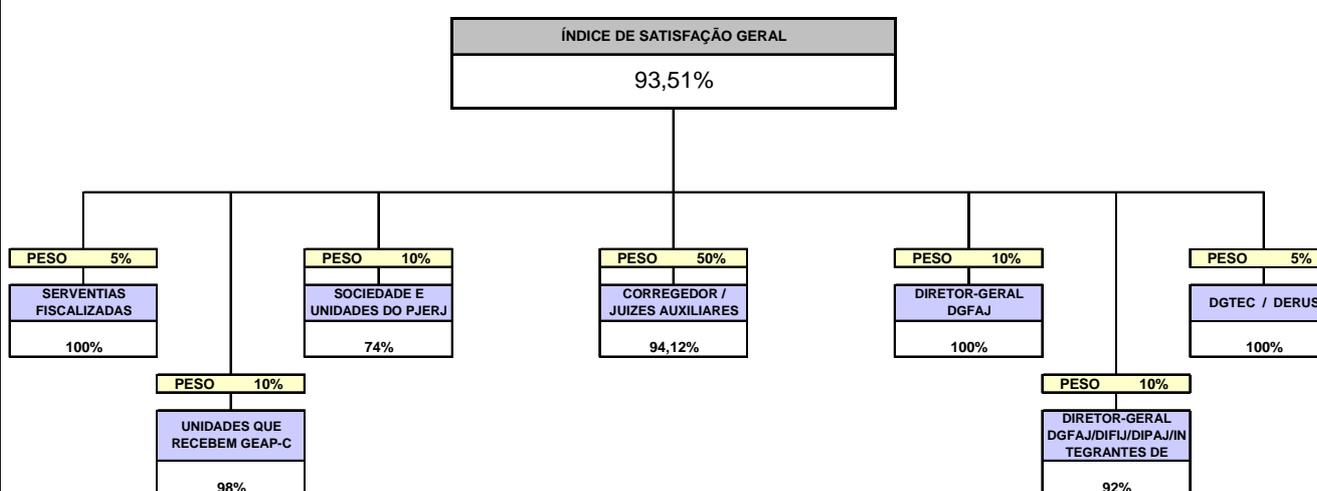
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

8 ANEXOS

8.1 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO: 03/05 A 01/06/2010	PESQUISA Nº: 01/2010
ITEM DA PESQUISA: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL		META: 93%

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

O grau de satisfação geral dos usuários de 93,51% atingido nesta pesquisa, apesar de ter ficado acima meta estabelecida (93%), ficou 4,19% abaixo do percentual atingido na última pesquisa realizada em novembro de 2009, que foi de 97,60%. A mudança de toda a Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça ocorrida em janeiro de 2010 contribuiu para o resultado alcançado.

AÇÃO GERENCIAL:

Quando das análises individualizadas dos usuários implementar, quando pertinentes, ações objetivando a melhora de alguns resultados.

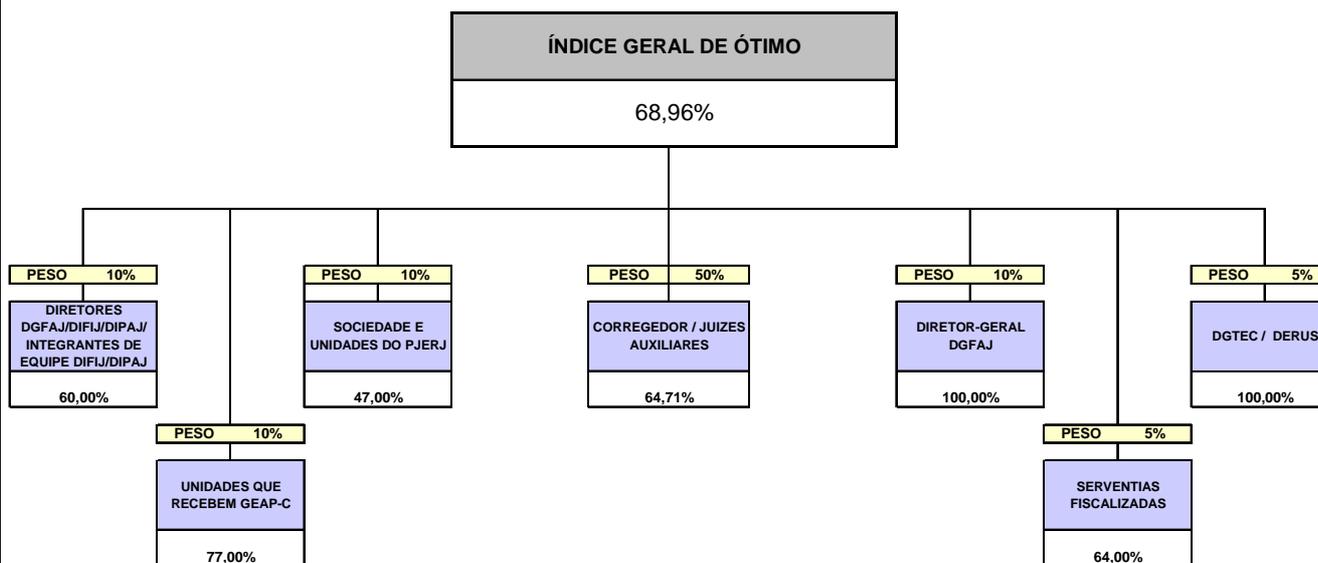


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO: 03/05 A 01/06/2010	PESQUISA Nº: 01/2010
ITEM DA PESQUISA: ÍNDICE GERAL DE ÓTIMO		META: 68%

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

A meta estabelecida para o índice geral de ótimo foi atingida embora tenha havido uma diminuição do percentual de 79,23% para 68,96% com relação a última pesquisa realizada em novembro de 2009. A mudança de toda a Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça ocorrida em janeiro de 2010, contribuiu em muito para o resultado alcançado nesta pesquisa.

AÇÃO GERENCIAL:

Algumas ações serão adotadas junto à análise individual do usuário que não alcançou o índice de 68% de ótimo.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

8.2 Árvores de Processos de Trabalho e Indicadores

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Monitorar, Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais e Apoiar a Correição em Serventias Judiciais de 1ª Instância	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ	P.7.1 - Gerir a DGFAJ (RAD-DGFAJ-002)	ID.7.1.1 - Grau de satisfação do Corregedor e dos Juizes Auxiliares
			ID.7.1.2 – Grau de satisfação do usuário que recebe o apoio à correição – Juiz Presidente da Correição
			ID.7.1.3 – Grau de satisfação da unidade que utiliza o código de cadastramento de serventias – DGTEC/DERUS
			ID.7.1.4 – Grau de satisfação das unidades internas que recebem os relatórios de monitoramento (Diretor-Geral da DGFAJ)
			ID.7.1.5 – Grau de satisfação das unidades internas que demandam relatórios estatísticos – Diretor-Geral da DGFAJ, Diretor da DIFIJ, Diretor da DIPAJ e integrantes de equipe da DIFIJ/DIPAJ
			ID.7.1.6 – Grau de satisfação das serventias inspeccionadas e/ou fiscalizadas
			ID.7.1.7 – Grau de satisfação das unidades que recebem o apoio do GEAP-C (Serventias Judiciais e Grupo de Apoio ao Processamento do Arquivo – GAPA)
			ID.7.1.8 – Grau de satisfação dos usuários que consultam o cadastro de serventias (intranet/internet)
	ID.7.2 – Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim	P.7.2 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais (RAD-DGFAJ-005)	ID.7.2.1 – Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECAJ
	ID.7.3 – Eficácia de Atendimento Geral do GEAP-C		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Monitorar, Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais e Apoiar a Correição em Serventias Judiciais de 1ª Instância	usuários da DGFAJ	P.7.3 - Monitorar Atividades Judiciais de 1ª Instância (RAD-DGFAJ-006)	ID.7.3.1 - Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ
	ID 7.2 – Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim		ID.7.3.2 – Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD
	ID.7.3 – Eficácia de Atendimento Geral do GEAP-C		ID.7.3.3 – Tempo médio total de atendimento às solicitações - DIMOJ
			ID.7.3.4 - Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos
			ID.7.3.5 - Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim
		P.7.4 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-007)	ID.7.4.1 - Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (da data do início da inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)
		P.7.5. - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-008)	ID.7.5.1 - Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ
		P.7.6 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C) (RAD-DGFAJ-009)	ID.7.6.1 - Eficácia de Atendimento Geral
	P.7.7 - Supervisionar os Estagiários disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito (RAD-DGFAJ-010)	ID.7.7.1 – Índice de Atendimento	