




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

***DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO
JUDICIAL (DGFAJ)***

ANO DE 2011

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)	Aprovado por: DANIELA GONÇALVES FERREIRA	Período: 1º DE JANEIRO DE 2011 A 31 DE DEZEMBRO DE 2011

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO.....	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	6
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	6
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	8
2.3 Indicadores Estratégicos	13
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	14
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	14
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	17
4 GESTÃO DOS RECURSOS	26
4.1 Situação do Quadro de Pessoal.....	26
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	30
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	31
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	32
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	34
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	34
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	37
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	37
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES.....	38
9 ANEXOS.....	42
9.1 Análise da 1ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2011.....	42
9.2 Análise da 2ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2011.....	43



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ), relativos ao período de janeiro de 2011 a dezembro de 2011.

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ), anteriormente denominada DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS, teve seu nome e sua estrutura organizacional alteradas pela Resolução TJ/OE/RJ Nº 10/2011, de 09/05/2011 publicada no Diário Eletrônico de 10/05/2011. Foi criada a DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) para ser adequada às necessidades relacionadas ao segmento dos Oficiais de Justiça e a DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA) para ser adequada às necessidades relacionadas ao processamento do arquivo que foi transferido à Corregedoria Geral da Justiça pelo Ato Executivo TJ nº 106/2011. Os serviços das duas divisões criadas pela Resolução mencionada passaram a partir da última Auditoria de Recertificação realizada em dezembro de 2011 a integrar o escopo de certificação do SIGA/DGFAJ.

Quanto à **gestão estratégica** a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) definiu **quatro (4) objetivos da qualidade**, destes um (1) foi implementado por meio de projeto. Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

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 ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a **recursos relacionados à pessoal**, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, especialmente na DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ) e na DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

(DIPEA) onde pode se verificar uma carência funcional bem expressiva tendo em vista a especificidade dos serviços.

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

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, houve provimento satisfatório de equipamentos, inclusive com o atendimento ao pedido de 45 monitores com torre, identificado como melhoria da ergometria. 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.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade, salvo no tocante a DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA) que necessita aumentar o seu espaço físico e, conseqüentemente seu mobiliário também necessitará ser adequado; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

No que se refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) revisou 10 (dez) processos de trabalho, assim como todos os formulários onde foi necessário proceder a alterações, contando com o apoio da DGDIN. Documentou mais dois (2) processos de trabalho referentes às novas divisões, sendo que um deles também passou por uma revisão.

Para a organização do **arquivo corrente**, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (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.

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) não é fiscal de **contratos** do PJERJ.

A unidade passou por duas (2) **auditorias de gestão** no período, uma interna e uma de recertificação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) não passou por avaliações no período de abrangência deste relatório.

No período de abrangência deste relatório, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) realizou diversas **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições, como a prestação de apoio a preparação dos processos destinados a Semana da Conciliação, e durante toda a sua realização.



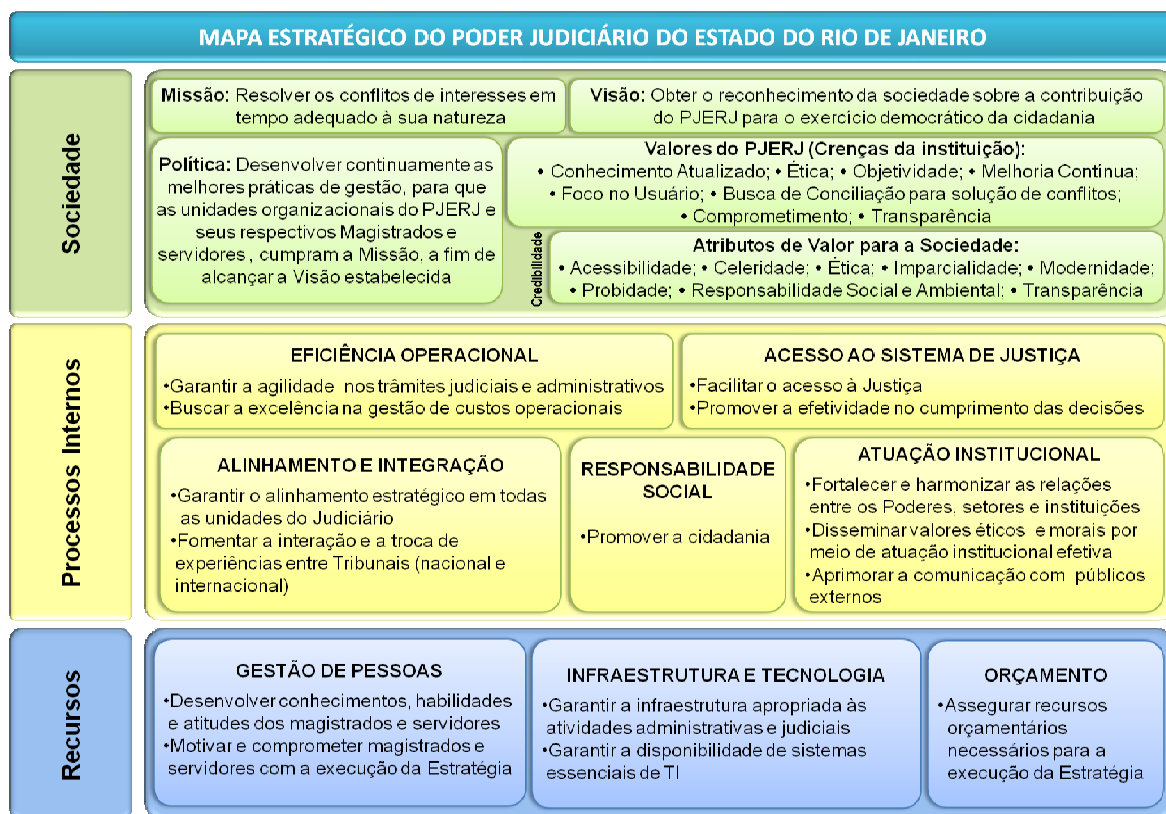
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



Os Direcionadores Estratégicos da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário, ressaltando que a Política da Qualidade e os Valores são os mesmos adotados pelo PJERJ. A missão e a visão da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) foram recentemente revisadas para se adequarem a finalidade de sua nova estrutura.

-Missão: “Zelar pela adequação dos serviços realizados em unidades judiciais e administrativas, mediante atividades de fiscalização e assessoramento”.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

-Visão: “Obter o reconhecimento do PJERJ e jurisdicionados quanto a sua contribuição para a adequada execução dos serviços realizados pelas unidades judiciais e administrativas”.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade e projetos da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
3	Desenvolver e implementar método de monitoramento da variação individual de produtividade de unidades de 1ª instância, por segmento.	X	-	-
3	Habilitar os integrantes da equipe da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico.	X	-	-
3	Melhorar a eficácia e a eficiência na elaboração e na entrega dos processos administrativos pelos pareceristas.	X	-	-
2	Integrar Centrais de Mandados ao Sistema Malote Digital.	X	X	-

Os resultados detalhados de cada um dos projeto e/ou objetivos da qualidade seguem nas tabelas abaixo:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Desenvolver e implementar método de monitoramento da variação individual de produtividade de unidades de 1ª instância, por segmento	5% dos segmentos abrangidos pelo método até junho de 2012	100%	50%	100%	50%	-----	-----
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Análise de Dados: Só foi possível atingir 50% do planejado, em razão de sobrecarga de trabalho tanto na equipe responsável pelo desenvolvimento do Objetivo da Qualidade (SECOJ) quanto na equipe diretamente beneficiada pela implementação do método proposto no 1º segmento (DIOJA). Em relação ao SECOJ, as dificuldades advieram da responsabilidade pela administração regional dos sistemas corporativos do CNJ, notadamente por conta do Mutirão Carcerário, realizado nos meses de novembro e dezembro, que, em virtude do grau de importância e urgência, foi priorizado pela Alta Administração, mobilizando toda a equipe, que conta com apenas dois servidores.							
AÇÕES GERENCIAIS: A princípio, não será tomada ação gerencial específica, vez que se acredita ser possível realizar as etapas pendentes no período seguinte, bem como o planejado para o mesmo, sem alterar o cronograma. Ao término do 1º semestre de 2012, a situação será reavaliada.							

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Habilitar os integrantes da equipe da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico	100% dos integrantes da equipe da DIFIJ treinados em processo eletrônico até DEZEMBRO DE 2011	35%	35%	35%	35%	----	-----
OBSERVAÇÕES							
ANÁLISE DE DADOS: Todas as ações planejadas para a realização do Objetivo da Qualidade que foram planejadas para o ano de 2011 foram implementadas. Os 9 (nove) servidores integrantes da equipe da DIFIJ foram treinados em processo eletrônico, em cumprimento ao planejado. A meta estipulada para ser atingida até dezembro de 2011 foi concluída com êxito.							
AÇÕES GERENCIAIS: Não há em virtude do resultado alcançado.							

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Melhorar a eficácia e a eficiência na elaboração e na entrega dos processos administrativos pelos pareceristas	Attingir 93% do prazo de entrega pelos pareceristas dos processos administrativos.	100%	100%	100%	100%	-----	-----
OBSERVAÇÕES							
ANÁLISE DE DADOS: Todas as ações planejadas para a realização do Objetivo da Qualidade foram implementadas, tendo sido o mesmo concluído com êxito. A meta de 90% estabelecida inicialmente para o prazo de entrega pelos pareceristas dos processos administrativos foi superada na primeira medição do indicador, tendo sido revisada para 93% à partir do mês de outubro de 2011. O Objetivo da Qualidade foi plenamente atingido uma vez que a meta estabelecida foi ultrapassada em todos os meses desde o início da medição do indicador. Nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro foram atingidos respectivamente os percentuais de 97,37%, 95,50%, 92,31%, 96,36%, 100,00%, 98,80%, 100,00%, 100,00% e 100,00% de média dos prazos de entrega pelos pareceristas dos processos administrativos.							
AÇÕES GERENCIAIS: Não há em virtude do resultado alcançado.							

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Integrar Centrais de Mandados ao Sistema Malote Digital	12 Centrais de Mandados integradas ao Sistema Malote Digital em 2011.	100%	64%	12	07	-----	-----
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: O Objetivo da Qualidade cuja meta em 2011 era a integração de 12 Centrais de Mandados ao sistema “Malote Digital” foi considerado concluído com êxito em 03/10/2011, uma vez que nessa data ocorreu o cancelamento do projeto de desenvolvimento do mesmo por determinação da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ), em virtude do citado sistema cuja tecnologia pertence ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ter sido substituído pelo sistema “MANDADO ELETRÔNICO”, que foi desenvolvido pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) deste Tribunal de Justiça. Embora o projeto tenha sido encerrado, há que ser considerada atingida a meta estabelecida para o ano de 2011 e a conclusão do mesmo com êxito, uma vez que na data da substituição dos sistemas já haviam sido integradas 07 (sete) Centrais de Mandados (Centrais de Mandados dos Fóruns Regionais da Barra da Tijuca, de Bangu, de Campo Grande, de Santa Cruz e de Jacarepaguá e as Centrais das Varas de Família e dos Juizados Especiais Cíveis da Comarca da Capital) e as 05 (cinco) restantes (Centrais de Mandados dos Fóruns Regionais da Leopoldina, da Pavuna, da Ilha do Governador e do Méier e a Central de Mandados das Varas de Fazenda Pública da Comarca da Capital), previstas para serem integradas no ano de 2011, também foram integradas, porém ao novo sistema. Quanto a meta estabelecida para a integração de uma (1) Central de Mandados no ano de 2012, também há que ser atingida antecipadamente esta meta, pois esta serventia também foi integrada às demais Centrais de Mandados através do novo sistema “MANDADO ELETRÔNICO”. Sendo assim considera-se encerrado o projeto e, conseqüentemente, concluído o Objetivo da Qualidade, uma vez que todas as Centrais de Mandados inicialmente identificadas para serem beneficiadas pela integração ao sistema “MALOTE DIGITAL” estão integradas ao sistema “MANDADO ELETRÔNICO”, e o objetivo final de regionalização para o cumprimento dos mandados judiciais foi plenamente atingido.							
AÇÕES GERENCIAIS: Não há em virtude do resultado alcançado.							

Fonte: Plano de Projeto



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.3 Indicadores Estratégicos

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

		PLANILHA DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)			
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.					
PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ			
INDICADOR	Grau de satisfação Geral dos Usuários	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.				
FÓRMULA	$\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom", por tipo de quesito, de cada usuário (1)}}{\text{Somatório de respostas individuais, por tipo de quesito, de cada usuário (1)}} \right] \times 100$ (1) O percentual de satisfação de cada usuário é obtido: $\left[\left(\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom"}}{\text{Somatório de respostas individuais}} \right) \right] \times 100$				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor		
META	93%	UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem		
PERIODICIDADE	Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	maio/2011	novembro/2011	Result. no Per.	
		-	88,38%	88,38%	
	2012	maio/2012	novembro/2012	Result. no Per.	
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>			
PERÍODO ANTERIOR	-				
PERÍODO ATUAL	88,38%				
META	93,00%				
ANÁLISE DE DADOS:	Trata-se de resultado da primeira medição do grau de satisfação geral dos usuários obtido através de novos parâmetros de apuração. O percentual alcançado nesta pesquisa, de 88,38%, foi considerado muito bom uma vez que além da nova metodologia foram incluídos os novos usuários da Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA) e Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores (DIOJA). Não há como fazer uma análise evolutiva deste resultado com os obtidos anteriormente por ser esta a primeira medição dentro dos novos parâmetros. A meta de 93% atualmente estabelecida não deve ser considerada para este resultado pois o monitoramento deste indicador no novo panorama de apuração está iniciando a partir desta medição e, conseqüentemente, ainda não possui série histórica madura de resultados que possibilite estipular uma meta. Há que ser estabelecida nova meta com base na nova metodologia e na série histórica de pelo menos dois resultados. Na análise individual de alguns usuários foram tomadas quando necessárias, ações gerenciais com a finalidade de melhorar a satisfação individual o que contribuirá, conseqüentemente, para o aumento da satisfação geral.				
AÇÕES GERENCIAIS:	Analisar na Reunião de Análise Crítica que ocorrer após a realização da próxima pesquisa de satisfação o estabelecimento de meta para a satisfação geral do usuário.				
Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro		Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira			Data: 16/12/2011



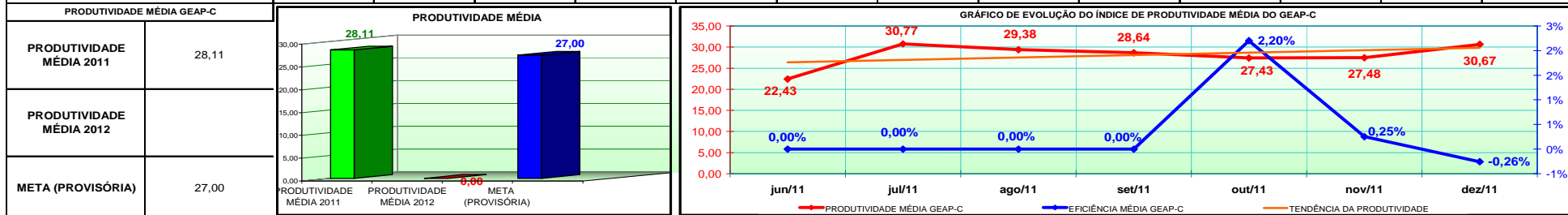
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA DE INDICADORES		
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL	

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-009-Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)													
INDICADOR	Índice de Eficiência do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - GEAP-C							DESEMPENHO	X		MONITORAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir a produtividade das Equipes do GEAP-C													
FÓRMULA	$\text{ÍNDICE DE EFICIÊNCIA} = \left\{ \left[\frac{\sum \text{REALIZADO} (\sum \text{PROCESSOS REALIZADOS NO TIPO DE TRABALHO} \times \text{PESO DO TIPO DE TRABALHO})}{\sum \text{CARGA HORÁRIA} \times \sum \text{SERVIDORES NA EQUIPE}} \right] \right\} / \left\{ \left[\frac{\sum \text{PLANEJADO} (\sum \text{PROCESSOS PLANEJADOS NO TIPO DE TRABALHO} \times \text{PESO DO TIPO DE TRABALHO})}{\sum \text{CARGA HORÁRIA} \times \sum \text{SERVIDORES NA EQUIPE}} \right] \right\}$													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS													
ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGFAJ-009-05-Planilha de Controle de Apoio Cartorário - PCAC										SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor		
META	Indicador em fase de formação de série histórica - Meta provisória (teste): 27 processos de complexidade média por hora/homem										UNIDADE DE MEDIDA	Processos trabalhados		
PERIODICIDADE	MENSAL													
MESES	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Σ no Per.	
PRODUTIVIDADE MÉDIA GEAP-C						22,43	30,77	29,38	28,64	27,43	27,48	30,67	28,11	
EFICIÊNCIA MÉDIA GEAP-C										2,20%	0,25%	-0,26%	0,73%	
MESES	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Σ no Per.	
PRODUTIVIDADE MÉDIA GEAP-C														
EFICIÊNCIA MÉDIA GEAP-C														



ANÁLISE DE DADOS:	<p>No mês em questão o resultado do indicador obteve um aumento de 11,61% em relação ao mês anterior, tendo atingido 30,67 processos de média complexidade, por servidor/hora e -0,26% de eficiência média. Há que se ressaltar que, muito embora o resultado do indicador tenha alcançado um valor 13,59% maior do que a meta provisória estabelecida, a eficiência média merece uma atenção, pois apresentou um valor negativo. Isso significa que as atividades planejadas pela DGFAJ não foram satisfatoriamente cumpridas. Entretanto, atribui-se a este resultado o fato de 01 servidor da equipe que não atingiu plenamente o índice de eficiência da equipe estar em gozo de férias no mês de dezembro e não ter sido o mesmo substituído. Portanto, há a necessidade de identificar os Coordenadores das equipes da necessidade de verificação no início de cada mês, nos casos em que os apoios ultrapassem 01 mês, se ocorrerão ausências por motivos de férias ou licença especial a fim de que haja o remanejamento do grupo naquele mês. Cabe aqui esclarecer que, muito embora tenha constado do Aviso nº 1122/2011 o apoio prestado à 14ª Vara de Fazenda Pública da Comarca da Capital que foi a higienização de processos, não foi incluído no cálculo do indicador, tendo em vista que a atividade realizada é um caso atípico.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	Agendar reunião com os Coordenadores das equipes para dar ciência da análise.

Responsável pela emissão do relatório: Morgana Maia Oliveira de Araújo	Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira	Data: 09/01/2012
--	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ/DIFIJ

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)						
INDICADOR		Tempo Médio de Realização de Inspeções (Da data do início da inspeção à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções						
FÓRMULA		(Somatório dos tempos de realização de inspeções no período/ Total de inspeções no período)						
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status						
ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Inspeções GEAP-C DIFIJ				SENTIDO DE MELHORIA	mM (Menor é melhor)	
META		Não estabelecida				UNIDADE DE MEDIDA	dias	
PERIODICIDADE		Bimestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	jan e 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.
	2011	jan e fev/11	mar e abr/11	mai e jun/11	jul e ago/11	set e out/11	nov e dez/11	Result. no Per.
RESULTADO NO PERÍODO							3,09	3,09
PERÍODO ANTERIOR	0,00	<p>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p>			<p>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</p>			
PERÍODO ATUAL	3,09							
META	5							
ANÁLISE DE DADOS:	Trata-se da 1ª medição do indicador que foi criado na revisão 07 da RAD-DGFAJ 009, que entrou em vigor a partir de 25/11/2011, não sendo aconselhável prever um julgamento no estado que se encontra, pois não há índices para efeito de comparação, sugerindo a sua apreciação na próxima reunião de Análise Crítica.							
ACÕES GERENCIAIS:	Será avaliado, em reunião de Análise Crítica, a possibilidade para se estabelecer meta.							

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado

Responsável (aprovação e divulgação): Daniele Gonçalves Ferreira

Data: 09/01/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMJOJ)																																																																				
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		Planilha de Controle de Atendimento às Solicitações					SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor																																																														
META		1,5					UNIDADE DE MEDIDA		dias																																																														
PERIODICIDADE		Mensal																																																																					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>2010</th> <th>jan/10</th> <th>fev/10</th> <th>mar/10</th> <th>abr/10</th> <th>mai/10</th> <th>jun/10</th> <th>jul/10</th> <th>ago/10</th> <th>set/10</th> <th>out/10</th> <th>nov/10</th> <th>dez/10</th> <th>Média Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4,2</td> <td>1,6</td> <td>0,3</td> <td>0,7</td> <td>5,2</td> <td>2,1</td> <td>1,4</td> <td>1,9</td> <td>2,4</td> <td>1,3</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <th>2011</th> <th>jan/11</th> <th>fev/11</th> <th>mar/11</th> <th>abr/11</th> <th>mai/11</th> <th>jun/11</th> <th>jul/11</th> <th>ago/11</th> <th>set/11</th> <th>out/11</th> <th>nov/11</th> <th>dez/11</th> <th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td></td> <td>1,2</td> <td>1,2</td> <td>2,4</td> <td>2,1</td> <td>1,9</td> <td>0,8</td> <td>0,6</td> <td>0,6</td> <td>0,4</td> <td>2,1</td> <td>2,4</td> <td>1,6</td> <td>1,4</td> </tr> </tbody> </table>														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				4,2	1,6	0,3	0,7	5,2	2,1	1,4	1,9	2,4	1,3	2,1	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média Anual		1,2	1,2	2,4	2,1	1,9	0,8	0,6	0,6	0,4	2,1	2,4	1,6	1,4
		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																																																								
			4,2	1,6	0,3	0,7	5,2	2,1	1,4	1,9	2,4	1,3	2,1																																																										
2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média Anual																																																										
	1,2	1,2	2,4	2,1	1,9	0,8	0,6	0,6	0,4	2,1	2,4	1,6	1,4																																																										
RESULTADO NO PERÍODO																																																																							
MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES																																																																							
PERÍODO ANTERIOR		2,4																																																																					
PERÍODO ATUAL		1,6																																																																					
META		1,5																																																																					
ANÁLISE DE DADOS:																																																																							
		AÇÕES GERENCIAIS:		No presente momento não há ação gerencial a ser tomada.																																																																			
Responsável pela emissão do relatório:		Luciana Dominguez					Responsável (aprovação e divulgação):					Daniela Gonçalves Ferreira				Data: 10/01/2012																																																							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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	Planilha de Controle de Atendimento às Solicitações							SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor				
META	1,0							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	Média Anual
	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
	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média Anual

RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES	0,5														
PERÍODO ANTERIOR	0,0														
PERÍODO ATUAL	0,6														
META	1,0														

ANÁLISE DE DADOS:	O indicador acusou crescimento em relação ao período anterior, atingindo o mesmo valor registrado no mês de abril, mas permaneceu abaixo da meta. A taxa de congestionamento foi nula pela décima vez no ano, com o número de solicitações retornando à faixa de valores na qual oscilou ao longo da maior parte do ano.
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira | Data: 10/01/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

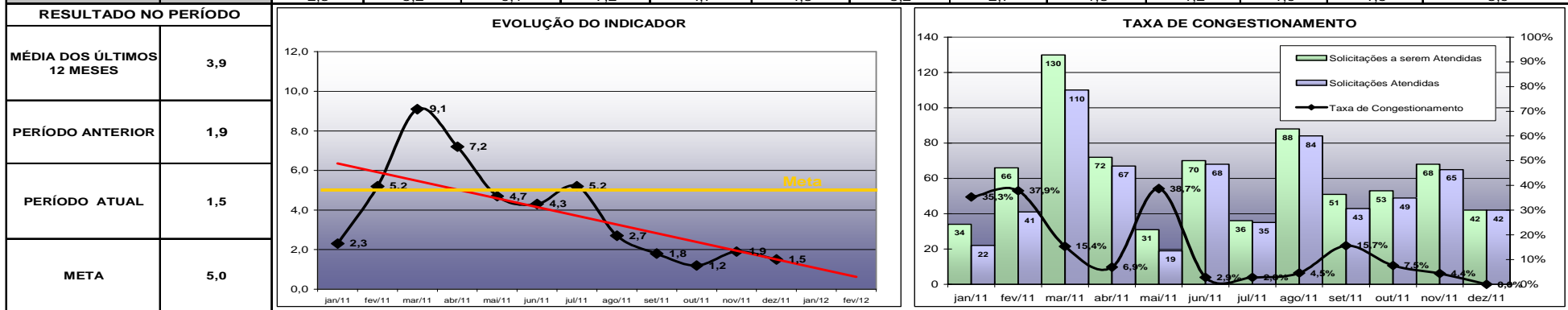


PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

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	Planilha de Controle de Atendimento às Solicitações							SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor						
META	5,0							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	Média Anual	
									5,6	4,7	0,0	2,0	4,2	3,3	
	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	
									5,3	3,7	6,2	5,2	8,7	5,8	
	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	
									8,6	5,8	11,2	9,7	11,3	10,7	
	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média Anual	
									2,7	1,8	1,2	1,9	1,5	3,9	



ANÁLISE DE DADOS: O tempo médio de atendimento às solicitações reduziu um pouco em relação à última medição, permanecendo abaixo da meta estabelecida e da média dos últimos 12 meses. A menor complexidade dos processos recebidos no período continuou contribuindo para a redução da taxa de congestionamento. O novo cenário sugere revisão da meta a ser alcançada, contudo, por cautela, convém aguardar mais duas medições, com a finalidade de confirmar a tendência que ora se apresenta.

AÇÕES GERENCIAIS: Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira | Data: 10/01/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ/DIFIJ

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		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 presteza 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		13 dias					UNIDADE DE MEDIDA	dias					
PERIODICIDADE		Bimestral											
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		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.			
			14,00	17,67	15,13	12,50	13,00	11,06	10,11	13,35			
		2011	jan e fev/11		mar e abr/11		mai e jun/11		jul e ago/11		set e out/11	nov e dez/11	Result. no Per.
			7,75		5,97		5,24		4,60		6,30	7,33	6,2
RESULTADO NO PERÍODO													
PERÍODO ANTERIOR	6,30												
PERÍODO ATUAL	7,33												
META	13												
ANÁLISE DE DADOS:		O tempo médio continua abaixo da meta estabelecida, embora com pequena oscilação, considerando os dois bimestres anteriores.											
ACÕES GERENCIAIS:		No momento não há ação gerencial a ser tomada, no entanto, no final do próximo bimestre, caso a média de inspeções se mantenha estável, será reavaliado o tempo médio											

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado

Responsável (aprovação e divulgação): Daniele Gonçalves Ferreira

Data: 09/01/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ/DIPAJ

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		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	X	MONITORAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a celeridade de instrução processual 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 e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)										SENTIDO DE MELHORIA	mM (menor é melhor)		
META	20 dias										UNIDADE DE MEDIDA	Dias		
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.
	35,67	21,78	11,51	14,41	18,21	15,84	12,19	6,67	12,51	13,81	12,90	13,33	15,74	
	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.
	12,14	13,06	12,46	12,38	12,98	13,88	10,31	13,05	11,84	9,69	8,00	10,27	11,67	
RESULTADO NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	8,00													
PERÍODO ATUAL	10,27													
META	20													
		RESUMO DO ACOMPANHAMENTO						EVOLUÇÃO NO PERÍODO						
ANÁLISE DE DADOS:	Embora o número de processos recebidos por esta divisão tenha diminuído em relação ao período anterior (de 41 para 24), o tempo de médio de instrução de pareceres sofreu um aumento considerável (aproximadamente 28%) o que creditamos ao fato de estarem alguns servidores em férias e o número reduzido de dias úteis já que com o recesso forense o mês em análise findou no dia 19/12. Com o encerramento do ano verificamos que a média anual ficou em 11,67 dias o que nos coloca em situação bastante positiva diante da meta estabelecida.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Nenhuma ação gerencial a ser deflagrada, tendo em vista que a meta estabelecida foi reduzida na última Reunião de Análise Crítica do ano de 2011.													

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 09/01/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



PLANILHA DE INDICADORES

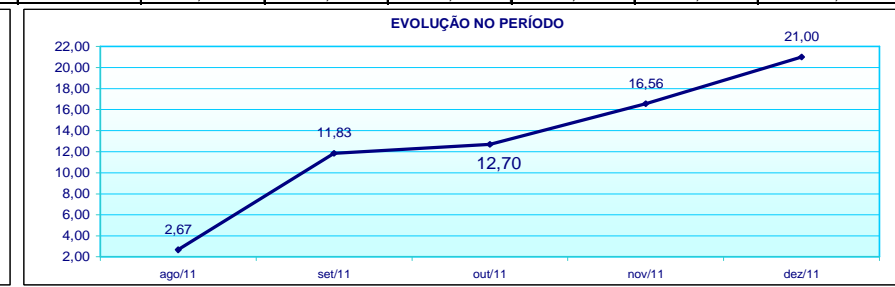
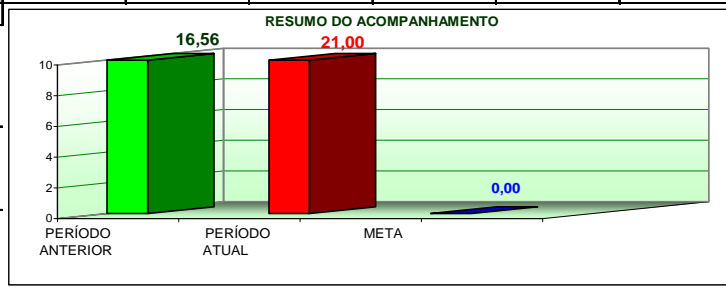
UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGFAJ/DIOJA

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos atinentes as Atividades Judiciais														
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIOJA								DESEMPENHO	X		MONITORAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres														
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIOJA no período / total de processos no período).														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)										SENTIDO DE MELHORIA	Mm (menor é melhor)			
META	A ser estabelecida.										UNIDADE DE MEDIDA	Dias			
PERIODICIDADE	MENSAL														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.	
	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO									2,67	11,83	12,70	16,56	21,00	12,95	

PERÍODO ANTERIOR	16,56
PERÍODO ATUAL	21,00
META	-



ANÁLISE DE DADOS:	Os dados estatísticos mostram que a média aumentou em comparação com os meses anteriores. Acontece, que tal crescimento ocorreu por causa do fechamento do mês de dezembro que aconteceu no dia 19/12/2011, tendo em vista o recesso forense. Assim, foram apurados apenas 12 (doze) dias úteis no mês, fato que contribuiu para a elevação da média.
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada, tendo em vista, ainda, não haver série histórica e nem meta estipulada.

Responsável pela emissão do relatório: Jane Gonçalves Amaral	Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira	Data: 20/12/2011
--	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

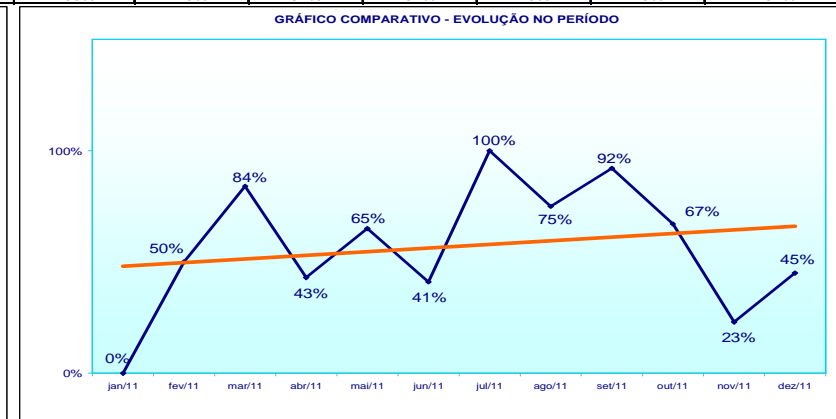
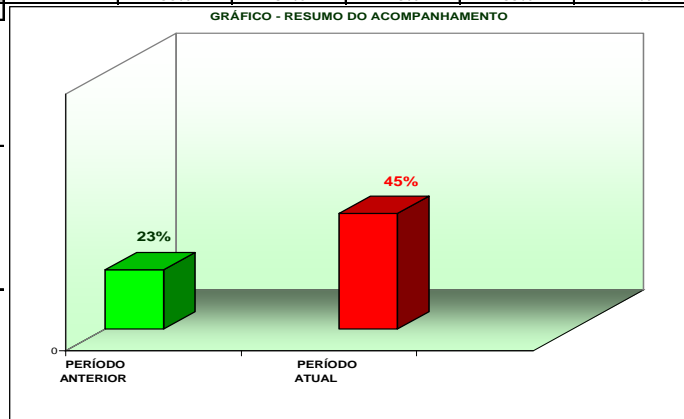
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

	PLANILHA DE INDICADORES			
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)		

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito																																																																				
INDICADOR		Índice de Atendimento - Estagiários					DESEMPENHO			MONITORAMENTO			x																																																									
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 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		Não aplicável									UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem																																																									
PERIODICIDADE		Mensal																																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>jan/10</th> <th>fev/10</th> <th>mar/10</th> <th>abr/10</th> <th>mai/10</th> <th>jun/10</th> <th>jul/10</th> <th>ago/10</th> <th>set/10</th> <th>out/10</th> <th>nov/10</th> <th>dez/10</th> <th>Result. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>100%</td> <td>60%</td> <td>92%</td> <td>93%</td> <td>92%</td> <td>100%</td> <td>95%</td> <td>57%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>94%</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <th>jan/11</th> <th>fev/11</th> <th>mar/11</th> <th>abr/11</th> <th>mai/11</th> <th>jun/11</th> <th>jul/11</th> <th>ago/11</th> <th>set/11</th> <th>out/11</th> <th>nov/11</th> <th>dez/11</th> <th>Result. no Per.</th> </tr> <tr> <td></td> <td>-</td> <td>50%</td> <td>84%</td> <td>43%</td> <td>65%</td> <td>41%</td> <td>100%</td> <td>75%</td> <td>92%</td> <td>67%</td> <td>23%</td> <td>45%</td> <td>62%</td> </tr> </tbody> </table>														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.	2010	100%	60%	92%	93%	92%	100%	95%	57%	100%	100%	100%	94%	89%	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.		-	50%	84%	43%	65%	41%	100%	75%	92%	67%	23%	45%	62%
	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.																																																									
2010	100%	60%	92%	93%	92%	100%	95%	57%	100%	100%	100%	94%	89%																																																									
2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.																																																									
	-	50%	84%	43%	65%	41%	100%	75%	92%	67%	23%	45%	62%																																																									

RESULTADO NO PERÍODO	
PERÍODO ANTERIOR	23%
PERÍODO ATUAL	45%
META	Não aplicável



ANÁLISE DE DADOS:	No mês em questão o resultado do indicador atingiu 45% e, muito embora tenha obtido um aumento de 95,65% em relação ao mês anterior, manteve-se muito abaixo do ideal que é 100%. Tal fato ocorreu porque houve um acúmulo em relação ao mês de novembro das serventias identificadas como necessitadas de alocação de estagiários, tendo em vista que apenas 03 foram atendidas e 10 permaneceram vagas. No mês de dezembro foram identificadas 20 serventias como necessitadas de alocação de estagiários e foram encaminhados apenas 09 estagiários pelo DEDEP. Portanto, 55% das serventias não foram atendidas com alocação de estagiários. Através de contato telefônico, o DEDEP informou que por este ser um mês em que os estagiários gozam férias nas Instituições de Ensino, há uma grande dificuldade na contratação dos mesmos.
AÇÕES GERENCIAIS:	Considerando que a quantidade de estagiários encaminhados pelo DEDEP não supriu a carência de serventias com necessidade de alocação de estagiários, manter contato com aquele Departamento solicitando que no próximo mês sejam encaminhados estagiários suficientes para preencherem todas as serventias identificadas como necessitadas de alocação de estagiários.

Responsável pela emissão do relatório: Morgana Maia Oliveira de Araújo	Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira	Data: 09/01/2012
--	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGFAJ/DIOJA

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ - 013 - Instruir e Emitir Pareceres e Informações referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador														
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução das solicitações, data de entrada à data de saída da DIOJA								DESEMPENHO	X		MONITORAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres														
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução das solicitações encaminhadas à DIOJA no período / total de solicitações no período).														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)										SENTIDO DE MELHORIA	Mm (menor é melhor)			
META	A ser estabelecida.										UNIDADE DE MEDIDA	Dias			
PERIODICIDADE	MENSAL														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.	
	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	9,62														
PERÍODO ATUAL	15,80														
META	-														
ANÁLISE DE DADOS:	Após o encerramento do mês de dezembro que se deu no dia 19/12/2011, observamos que a média retornou ao nível esperado pela direção da Divisão, embora os dados apurados tenham sido de apenas 12(doze) dias úteis, o que contribui para a elevação da média. Ressaltamos que em novembro/2011 houve uma queda acentuada, pois os processos de movimentação de Oficiais de Justiça foram priorizados, tendo em vista o recesso forense. Assim, a média do mês continuou dentro do esperado pela Administração Superior, embora não haja média estipulada.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada, tendo em vista, ainda, não haver série histórica e nem meta estipulada.														

Responsável pela emissão do relatório: Jane Gonçalves Amaral

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 20/12/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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



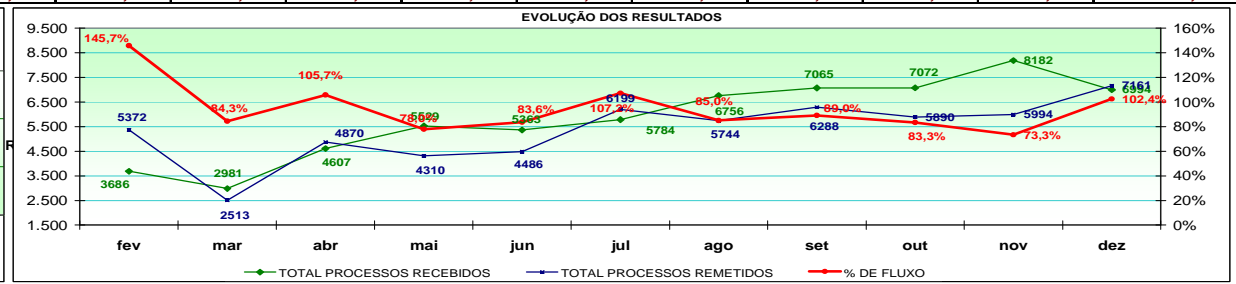
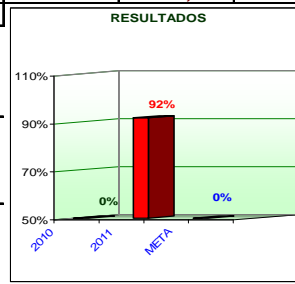
PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ-DIPEA

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-014-Realizar o Processamento Especial e o Arquivamento Definitivo de Autos de Processo												
INDICADOR	Trâmite de Processos na DIPEA										DESEMPENHO	MONITORAMENTO	x
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o fluxo de entrada e saída de processos na Divisão												
FÓRMULA	[(Σ de processos recebidos) / (Σ de processos remetidos)] x 100												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema DCP e SISCOMA										SENTIDO DE MELHORIA	(nM) Nominal é melhor	
META	N/A										UNIDADE DE MEDIDA	percentual	
PERIODICIDADE	Mensal												
RESULTADOS	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	RESULTADOS
PROCESSOS RECEBIDOS DO DEGEA		3.302	2.250	4.301	4.548	4.115	4.262	5.104	6.358	4.980	7.098	5.053	51.371
PROCESSOS RECEBIDOS DAS VARAS		384	731	306	981	1.248	1.522	1.652	707	2.092	1.084	1.941	12.648
PROCESSOS REMETIDOS P/ARQUIVO		5.288	2.428	4.870	4.167	4.413	6.125	5.678	6.214	5.828	5.924	6.997	57.932
PROCESSOS REMETIDOS ÀS VARAS		84	85	0	143	73	74	66	74	62	70	164	895
TOTAL PROCESSOS RECEBIDOS		3.686	2.981	4.607	5.529	5.363	5.784	6.756	7.065	7.072	8.182	6.994	64.019
TOTAL PROCESSOS REMETIDOS		5.372	2.513	4.870	4.310	4.486	6.199	5.744	6.288	5.890	5.994	7.161	58.827
% DE FLUXO		145,74%	84,30%	105,71%	77,95%	83,65%	107,17%	85,02%	89,00%	83,29%	73,26%	102,39%	91,89%

RESULTADO NO PERÍODO	
2010	-
2011	91,89%
META	N/A



ANÁLISE DE DADOS:	Apesar da atipicidade do mês analisado que contou apenas com 19 (dezenove) dias em virtude do recesso forense, verificou-se um aumento substancial na quantidade de processos recebidos das varas e uma diminuição nos recebidos do DEGEA. Entretanto, mesmo com este cenário a produção da Divisão no tocante a remessa de processos teve um aumento considerável, uma vez que foram remetidos mais processos do que recebidos no mês o que provocou um aumento de 39,76% no percentual de fluxo dos processos em relação ao mês anterior, gerando uma diminuição no estoque de processos na Divisão.
AÇÕES GERENCIAIS:	Continuar acompanhando o fluxo de recebimento e remessa para regulação do estoque de processos na Divisão.

Responsável pela emissão do relatório: Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 09/01/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GABINETE	2	5	5	0	0	0	1	0	0	3	5	5
DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ)	9	8	8	1	0	0	0	0	0	10	8	8
DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ)	27	12	9	3	0	0	0	0	0	30	12	9
DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS (DIPAJ)	14	12	11	1	1	1	0	0	0	15	13	12
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA)	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	4
DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA)	-	-	27	-	-	14	-	-	1	-	-	42
TOTAL	52	37	64	5	1	15	1	0	1	58	38	80

Fonte: Boletim de Frequência



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Analisando o período de 2009 a 2011, a tabela demonstra a manutenção da carência bem expressiva no quadro da equipe da DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ).

Quanto ao Gabinete, a DIVISÃO DE PARECERES JUDICIAIS (DIPAJ) e a DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ) a situação do quadro do pessoal se manteve equilibrada nos três anos analisados

A DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) e a DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA) foram criadas a partir da Resolução TJ/OE nº 10/2011 publicada no Diário Eletrônico de 10/05/2011.

Os 4 (cinco) servidores lotados na DIOJA migraram da lotação da DIFIJ para esta nova divisão. Os servidores lotados no DIPEA são servidores novos, à exceção do Diretor que migrou do Gabinete da DGFAJ.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2009 até a presente data, a quantidade de funcionários variou de 52 para 64, porém deve ser considerada o acréscimo de servidores em virtude da criação das duas divisões, em especial a DIPEA.

Se analisarmos o aumento de produto/serviço que as novas divisões desenvolvem, a quantidade de servidores atual pode ser considerada muito abaixo da necessidade, principalmente na DIFIJ que passou de 27 servidores lotados em 2009 para 9 servidores lotados em 2011 e na DIPEA cuja quantidade de servidores ainda é considerada deficitária face a especificidade do seu serviço que necessita de uma lotação muito superior a então existente. A DIPEA conta atualmente com o apoio de 14 (quatorze) estagiários e do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – GEAP-C para suprir a carência de pessoal.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

- Capacitação:

Equipe – DGFAJ							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	Outlook 2003	12	1	12	735	25,49%
		DCP - Treinamento de Processo Eletrônico	15	23	345		
		Produzindo Documentos no Word	16	2	32		
		Gráficos no Excel	10	1	10		
		Fundamentos de Informática	20	1	20		
		Powerpoint	14	1	14		
		DCP – Treinamento das Normas e Condutas do Processo Eletrônico	15	20	300		
		Treinamento do Sistema Mandado Judicial Eletrônico	2	1	2		
2	Direito e Legislação	Regime Jurídico dos Servidores Cíveis do Estado do Rio de Janeiro	20	2	40	145	5,03%
		Direito Administrativo VIII – Responsabilidade Civil do Estado	18	1	18		
		Direito Administrativo II – Agentes Públicos	20	1	20		
		Direitos Fundamentais em Espécie	20	1	20		
		Direito Ambiental	20	1	20		
		Direito das Sucessões II	15	1	15		
		Processo Cautelar	12	1	12		
3	Gestão e Qualidade	Administração do Estresse no Ambiente de Trabalho	20	2	40	1212	42,04%
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	29	435		
		Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	12	29	348		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	3	45		
		Comunicação Estratégica no Trabalho	10	1	10		
		Sistema Integrado de Gestão (SIGA) - introdução	4	31	124		
		Interpretação da Norma ISO 9001:2008	18	1	18		
		Auditoria de Gestão da Qualidade	30	3	90		
Negociação de Conflitos	18	2	36				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3	Gestão e Qualidade	Inteligência Organizacional	6	1	6		
		Ética e Excelência no Atendimento	20	1	20		
		Como Realizar suas Metas Utilizando a Programação Neurolingüística	8	1	8		
		Curso de Gestão de Resultados	20	1	20		
		Balanced Scorecard	12	1	12		
4	Procedimentos e Rotinas	Custas Processuais em Vara de Fazenda Pública	20	2	40	548	19,01%
		Custas Processuais	20	24	480		
		Treinamento sobre custas judiciais	12	2	24		
		Implementação de RAD	4	1	4		
5	Técnico- Administrativa	Avaliação de Bens	12	1	12	138	4,79%
		Termos da Oração e Pontuação	18	1	18		
		Concordância verbal e apresentação em público	18	1	18		
		Concordância verbal e nominal	18	2	36		
		A reforma ortográfica	12	1	12		
		Orações: O período e sua construção	18	1	18		
		Crase	12	2	24		
6	Outros	Encontro de Encarregados de Centrais de Cumprimento de Mandados	10	3	30	105	3,64%
		IV Encontro de Gestores	8	3	24		
		Por dentro do Palácio	1	1	1		
		Evento Comemorativo	2	4	8		
		Os desafios em foco: Barreiras ambientais, tecnológicas, acesso à justiça e à informação	3	1	3		
		Momento Cultural	2	1	2		
		Temas em Destaque	2	2	4		
		Monitor Acadêmico	2	2	4		
		Capacitação em implementação de escritórios de projetos – PMO	24	1	24		
		Workshop Práticas de Auditoria Interna	3	1	3		
		Projeto Desenvolver	2	1	2		
		TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO					
Total de servidores da UO						64	
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade						45,05 horas/servidor	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas áreas da (sigla da unidade):

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Exemplo: Sistema de Distribuição e Controle Processual – DCP	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	Sim
DW – DATAWAREHOUSE (Oracle Business Intelligence Discoverer)	DIMJOJ	Atende às necessidades	Sim
Sistema de Gestão de Pessoas – Presidência	DIMJOJ	Atende às necessidades	Sim
Conselho Recursal	DIMJOJ	Atende às necessidades	Sim
Sistema de Cálculo Judicial	DIMJOJ	Atende às necessidades	Sim
Sistema de Controle de Mandados – 1ª Instância (SCM)	DIMJOJ E DIOJA	Atende às necessidades	Sim
Vara de Execuções Penais – Sistema de Controle de Penas e Medidas	DIMJOJ	Atende às necessidades	Sim
Sistema PROT – Protocolo Administrativo	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	Sim
Sistema SHF – Sistema Histórico Funcional	DIMJOJ	Atende às necessidades	Sim



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema SHM – Sistema Histórico de Magistrado	DIMOJ	Atende às necessidades	Sim
Sistema SHS – Sistema Histórico de Serventia	DIMOJ	Atende às necessidades	Sim
Sistema GPES – Sistema de Gestão de Pessoas	DIOJA	Atende às necessidades	Sim

- Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se os dois últimos anos.

1º SEMESTRE 2011			FINAL DE 2011		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
78	21	48	93	23	64

O quantitativo de computadores e impressoras pode ser considerado suficiente para o atual quadro de pessoal da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ), apesar dos computadores excederem o número de servidores, porém o maior número de computadores (quarenta e dois) está disponibilizado na DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA) que conta com um total de 27 servidores e 14 estagiários no apoio aos mesmos, para atender a demanda que o processo de trabalho necessita.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações e o mobiliário foram considerados adequados para a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ), no tocante as instalações e mobiliário destinados a DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

(DIMOJ), DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ), DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS (DIPAJ), DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) e ao Gabinete; entretanto, no tocante a DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA), em virtude da especificidade de seu serviço, suas instalações necessitam de aumento do seu espaço físico e, conseqüentemente seu mobiliário também necessitará ser adequado.

- Materiais de Consumo

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

- Materiais Permanentes

Os materiais permanentes foram considerados adequados a necessidade básica.

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

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

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ), conforme detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-DGFAJ-001	Documento Estratégico	08	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 26/09/2011
RAD-DGFAJ-002	Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	08	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 26/09/2011
RAD-DGFAJ-003	Tratar produtos não conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	06	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 26/09/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

RAD-DGFAJ-005	Manter o cadastro de Serventias Judiciais	06	DIMOJ	Em vigor	Revisada em 01/06/2011
RAD-DGFAJ-006	Monitorar Atividades Judiciais	08	DIMOJ	Em vigor	Revisada em 01/07/2011
RAD-DGFAJ-007	Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais	06	DIFIJ	Em vigor	Revisada em 01/08/2011
RAD-DGFAJ-008	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais	08	DIPAJ/DIOJA	Em vigor	Revisada em 15/08/2011
RAD-DGFAJ-009	Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C)	07	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 25/11/2011
RAD-DGFAJ-010	Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito	07	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 05/08/2011
RAD-DGFAJ-012	Administrar o acesso a sistemas e cadastros nacionais	03	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 01/07/2011
RAD-DGFAJ-013	Instruir e emitir pareceres e informações referentes à movimentação de Oficial de Justiça Avaliador	01	DIOJA	Em vigor	Revisada em 17/11/2011
RAD-DGFAJ-014	Realizar o processamento especial e o arquivamento definitivo de autos de processo	00	DIPEA	Em vigor	Em vigor a partir de 26/09/2011

Fonte: Lista Mestra publicada na internet

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) documentou dois (2) processos de trabalho referentes aos serviços da DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) e da DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA), além de revisar todas as rotinas administrativas e formulários para atualizar o nome da Diretoria Geral e para adequar as ações identificadas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

No que se refere à organização do arquivo corrente a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (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 ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ).

5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

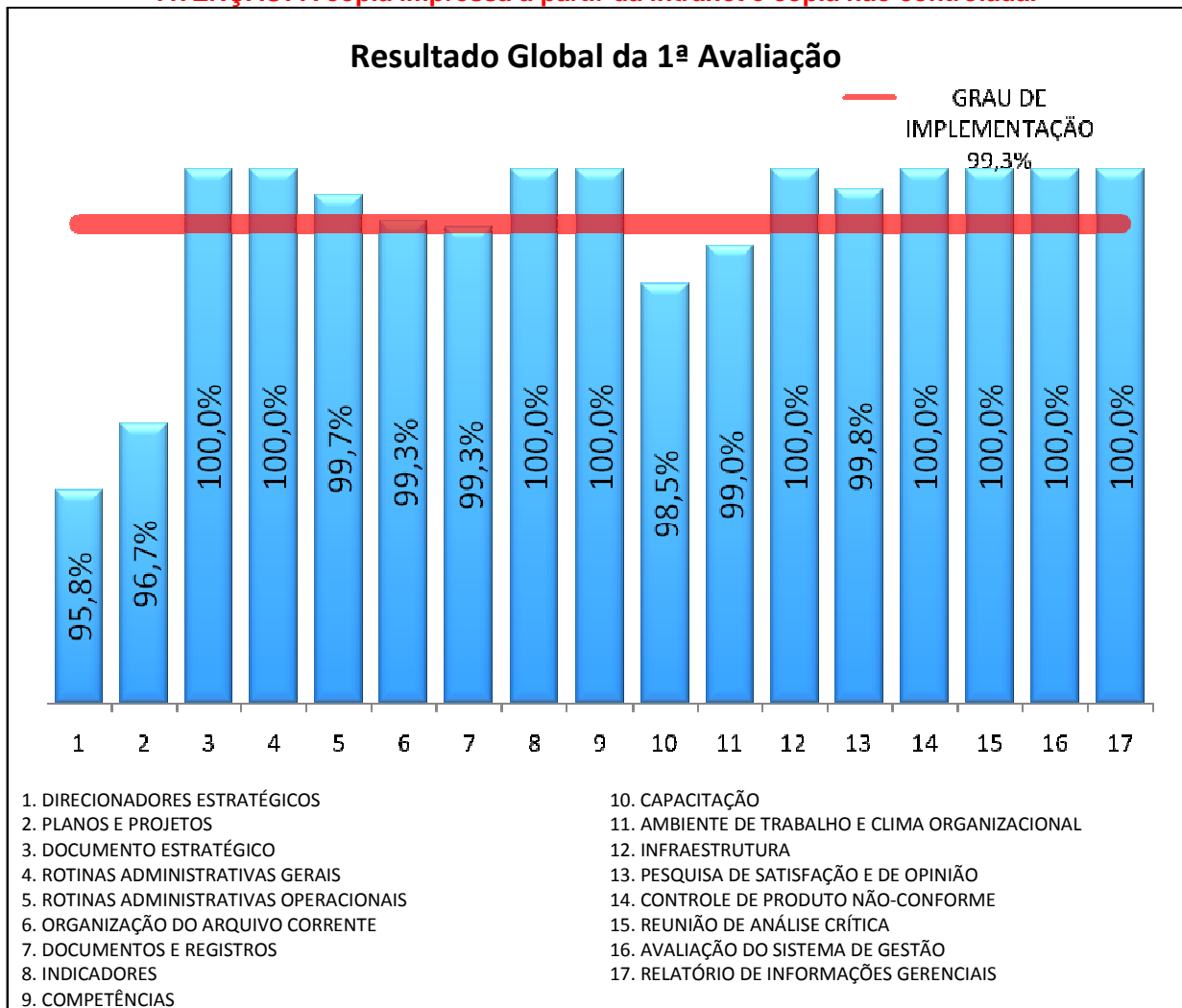
Resultados 2010		
1ª Avaliação		
Resultado:	99,3%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	19/04/2010	Solicitado à DGTEC a troca de todos os monitores da Diretoria por outros com regularem de altura, que foi atendido no 1º semestre de 2011; criado o quadro de equipe por processos de trabalho/atividades a partir de 28/09/2010 data de entrada em vigor da revisão 05 da RAD-DGFAJ-002.
2ª Avaliação		
Resultado:	100%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	07/12/2010	Não houve em virtude do resultado obtido.

Fonte: Relatórios de avaliação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Resultado Global da 2ª Avaliação

1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS	100,0%
2. PLANOS E PROJETOS	100,0%
3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO	100,0%
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS	100,0%
5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS	100,0%
6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE	100,0%
7. DOCUMENTOS E REGISTROS	100,0%
8. INDICADORES	100,0%
9. COMPETÊNCIAS	100,0%
10. CAPACITAÇÃO	100,0%
11. AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL	100,0%
12. INFRAESTRUTURA	100,0%
13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO	100,0%
14. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME	100,0%
15. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	100,0%
16. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	100,0%
17. RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS	100,0%
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO	100,0%





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

A unidade passou por duas (2) auditorias de gestão, no período, sendo uma interna, realizada em 28 de setembro de 2011, tendo sido identificada uma não conformidade e uma observação; e outra externa, de recertificação, realizada em 02 de dezembro de 2011, tendo sido identificada uma preocupação.

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) no período abrangente por este relatório realizou diversas atividades complementares àquelas previstas entre as suas atribuições, como a prestação de apoio a preparação de todos os processos destinados a Semana da Conciliação bem como durante todo o período de sua realização.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As informações apresentadas demonstram que 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 objetivos da qualidade definidos:

- Desenvolver e implementar método de monitoramento da variação individual de produtividade de unidades de 1ª instância, por segmento;
- Habilitar os integrantes da equipe da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

A árvore de processo de trabalho e indicadores abaixo é a que consta do Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) anual de 2010, com as devidas alterações para adequar os indicadores de macroprocesso e de processo de acordo com o atual escopo da unidade.

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Fiscalizar e Assessorar Unidades Judiciais e Administrativas	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ ID.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	P.7.1 - Gerir a DGFAJ (RAD-DGFAJ-002)	ID.7.1.1 - Grau de satisfação Geral dos usuários
			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, Diretor da DIOJA e integrantes de equipe da DIFIJ/DIPAJ/DIOJA
			ID.7.1.6 – Grau de satisfação das unidades que recebem o apoio do GEAP-C (Serventias Judiciais e Divisão de Processamento Especial e Arquivamento – DIPEA)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO	
P.7 – Fiscalizar e Assessorar Unidades Judiciais e Administrativas	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ	P.7.1 - Gerir a DGFAJ (RAD-DGFAJ-002)	ID.7.1.7 – Grau de satisfação dos usuários que consultam o cadastro de serventias (intranet/internet)	
			ID.7.1.8 – Grau de Satisfação dos Magistrados e serventuários que recebem acesso a sistemas e cadastros nacionais	
			ID.7.1.9 – Grau de satisfação da unidade que recebe processos judiciais para arquivo definitivo – DGCON/DEGEA	
			ID.7.1.10 – Grau de satisfação dos usuários que utilizam o balcão de atendimento da DIPEA	
	ID.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	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	
			P.7.3 - Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006)	ID.7.3.1 - Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ
				ID.7.3.2 – Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD
			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)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Fiscalizar e Assessorar Unidades Judiciais e Administrativas	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ	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 da saída da DIPAJ
	ID.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	P.7.6 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C) (RAD-DGFAJ-009)	ID.7.5.2 – Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIOJA
			ID.7.6.1 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral
		P.7.7 - Supervisionar os Estagiários disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito (RAD-DGFAJ-010)	ID.7.6.2 – Tempo médio de realização de inspeções (da data do início da inspeção à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)
			ID.7.7.1 – Índice de Atendimento
	P.7.8 – Instruir e emitir pareceres e informações referentes à movimentação de Oficial de Justiça Avaliador (RAD-DGFAJ-013)	ID.7.8.1 – Tempo médio de instrução das solicitações, da data de entrada à data de saída da DIOJA	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 - Fiscalizar e Assessorar Unidades Judiciais e Administrativas	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ ID.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	P.7.9 – Realizar o processamento especial e o arquivamento definitivo de autos de processo (RAD-DGFAJ-014)	ID.7.9.1 – Trâmite de processos na DIPEA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

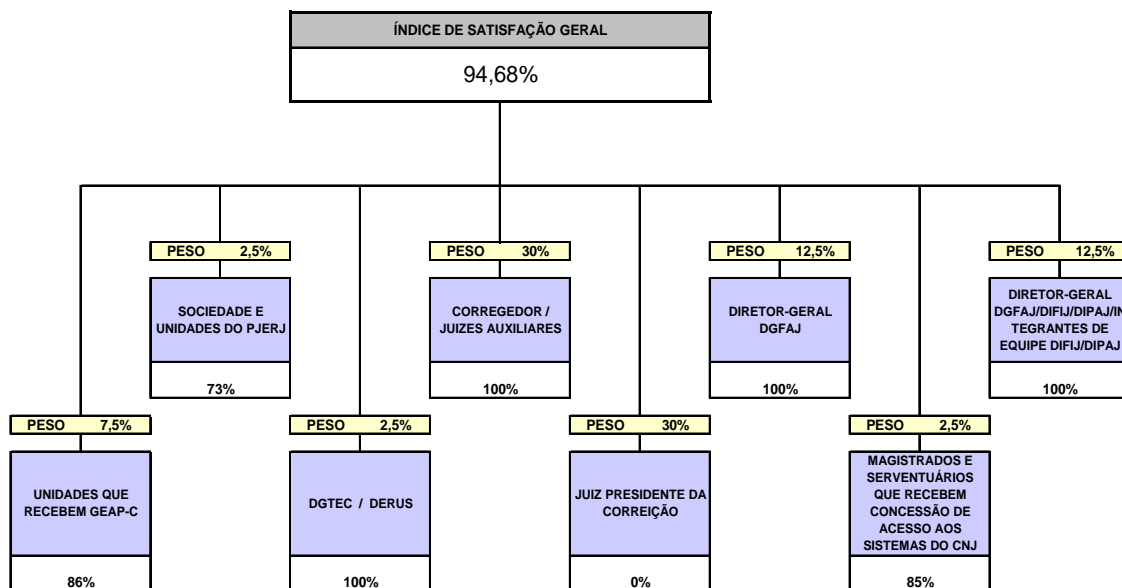
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.

9 ANEXOS

9.1 Análise da 1ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2011

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO: 10/05/2011 a	PESQUISA Nº: 01/2011
ITEM DA PESQUISA: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL		META: 93% de satisfação geral

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

O grau de satisfação geral dos usuários de 94,68% atingido nesta pesquisa obteve uma queda de 3,69% em relação a pesquisa anterior realizada em novembro de 2010 cujo percentual obtido foi de 98,31%. A meta estabelecida para a satisfação geral do usuário vem sendo superada em todas as pesquisas de satisfação realizadas. O resultado alcançado nesta pesquisa foi considerado muito bom, entretanto deverá ser feita uma avaliação no percentual estabelecido para a meta geral. Foram recebidas diversas opiniões no campo "comentários" das pesquisas individuais dos usuários que serão avaliadas na próxima reunião de análise crítica e consolidadas no quadro de respostas da pesquisa de opinião de junho de 2011.

AÇÃO GERENCIAL:

Avaliar na próxima reunião de análise crítica o percentual estabelecido como meta para a satisfação geral dos usuários.

Administração Superior: Daniela Gonçalves Ferreira

RAS/RD: Ana Maria Pinheiro

Data: 17/06/2011

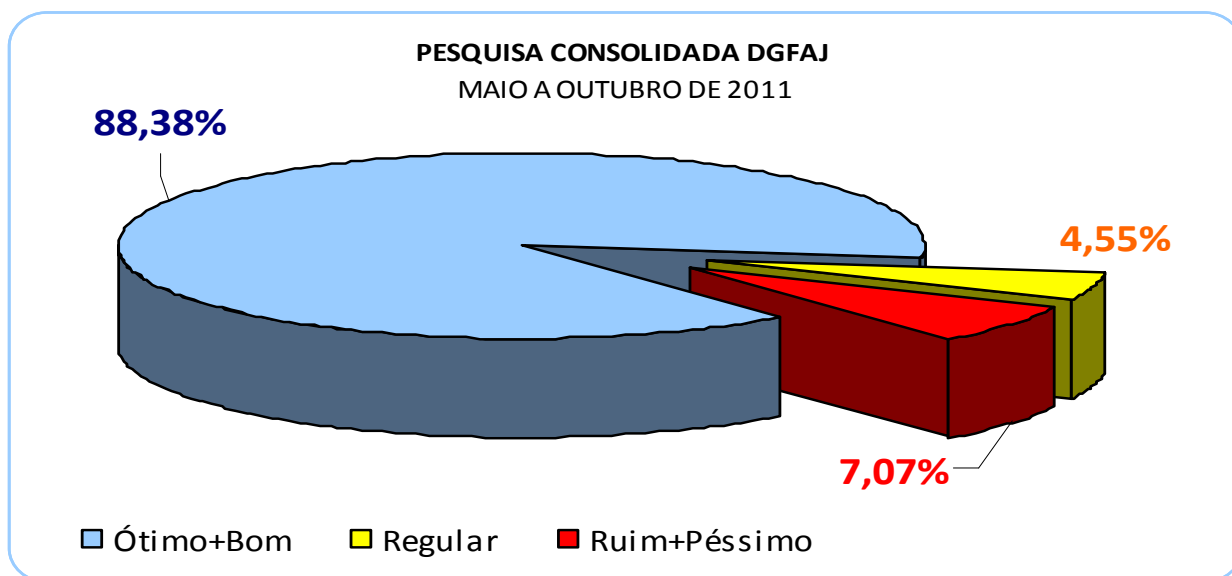


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

9.2 Análise da 2ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2011

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO <u>DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA</u> : 07/11/2011 A 06/12/2011	PESQUISA Nº: 02/2011
ITEM DA PESQUISA: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL		META <u>ATUAL</u> : 93% de satisfação geral

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

Trata-se de resultado da primeira medição do grau de satisfação geral dos usuários obtido através de novos parâmetros de apuração. O percentual alcançado nesta pesquisa, de 88,38%, foi considerado muito bom uma vez que além da nova metodologia foram incluídos os novos usuários da Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA) e Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores (DIOJA).

Não há como fazer uma análise evolutiva deste resultado com os obtidos anteriormente por ser esta a primeira medição dentro dos novos parâmetros. A meta de 93% atualmente estabelecida não deve ser considerada para este resultado pois o monitoramento deste indicador no novo panorama de apuração está iniciando a partir desta medição e, conseqüentemente, ainda não possui série histórica madura de resultados que possibilite estipular uma meta. Há que ser estabelecida nova meta com base na nova metodologia e na série histórica de pelo menos dois resultados.

Na análise individual de alguns usuários foram tomadas quando



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

necessárias, ações gerenciais com a finalidade de melhorar a satisfação individual o que contribuirá, conseqüentemente, para o aumento da satisfação geral.

AÇÃO GERENCIAL:

Analisar na Reunião de Análise Crítica que ocorrer após a realização da próxima pesquisa de satisfação o estabelecimento de meta para a satisfação geral do usuário.

META DA PRÓXIMA PESQUISA:

Não estipulada.

Administração Superior:
Daniela Gonçalves
Ferreira

RAS/RD: Ana Maria Pinheiro

Data: 16/12/2012