



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

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

Ano de 2012

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL			
	Unidade Organizacional:	Aprovado por:	Período:
	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)	DANIELA GONÇALVES FERREIRA BARRA	1º DE JANEIRO DE 2012 A 31 DE DEZEMBRO DE 2012

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

1 RESUMO EXECUTIVO.....	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	5
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	7
2.3 Indicadores Estratégicos.....	11
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	12
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	12
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	15
4 GESTÃO DOS RECURSOS	25
4.1 Situação do Quadro de Pessoal.....	25
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	29
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura.....	30
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	31
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	33
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	33
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	36
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 2012.....	42
9.2 Análise da 2ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2012.....	44



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 2012 a dezembro de 2012.

Quanto à **gestão estratégica** a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) tem definido 2 (dois) **objetivos da qualidade**, que estão sendo implementados por meio de Plano de Ação. 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 permanece a necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas continua inadequado ao serviço desempenhado na unidade, especialmente nas DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ), DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) e na DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (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 parcialmente satisfatório de equipamentos. 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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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 permanece com a necessidade de 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 sete (7) processos de trabalho e quatro (4) formulários, contando com o apoio da DGDIN.

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 não passou por três **auditorias de gestão** no período.

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, determinadas pela Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ), conforme detalhado no item 6 deste relatório.



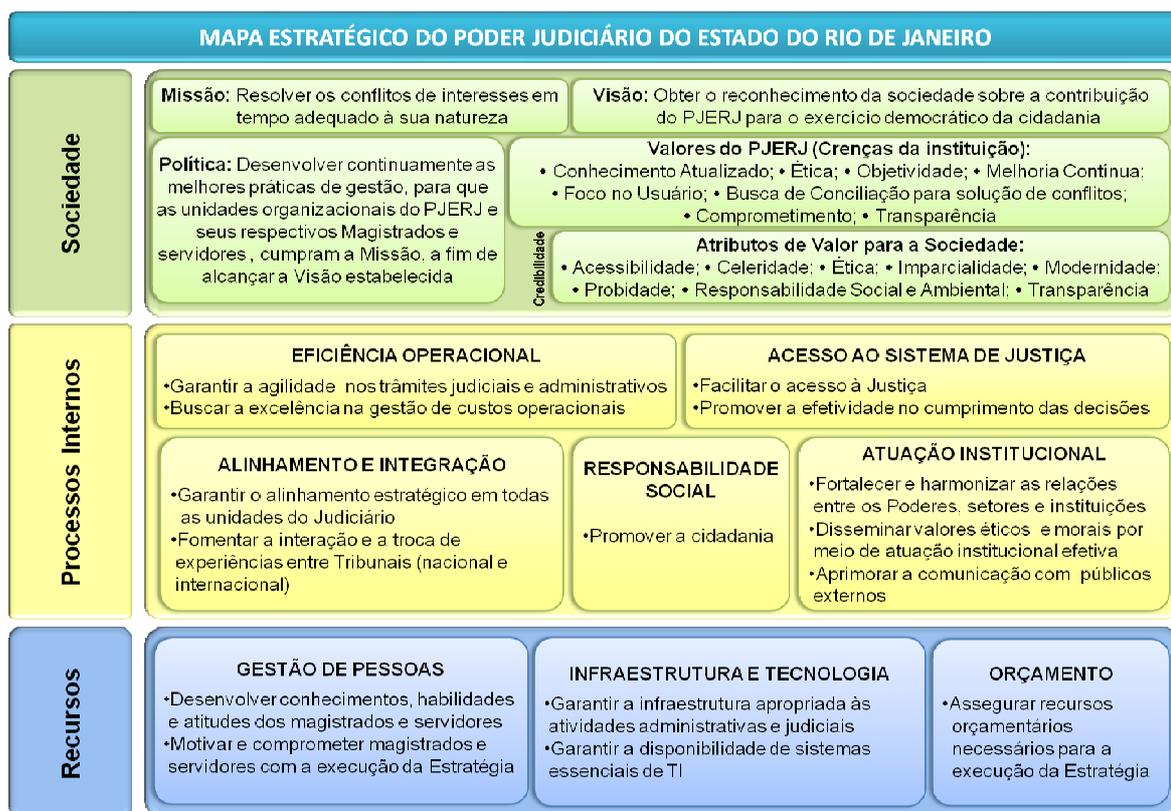
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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	Implementar Método de Monitoramento Comparativo por Período e Segmento, nova nomenclatura do antigo "Aprimorar os controles de produtividade, por meio do desenvolvimento e implementação de 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	-	-

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)
Implementar Método de Monitoramento Comparativo por Período e Segmento (*)	1 (um) segmento abrangido pelo método até junho/2013;	100%	100%	-----	-----	-----	-----
	9 (nove) segmentos abrangidos pelo método até dezembro/2013; 14 (quatorze) segmentos abrangidos pelo método até junho/2014; 24 (vinte e quatro) segmentos abrangidos pelo método até dezembro/2014,	OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Inicialmente cabe esclarecer que a nomenclatura do Objetivo da Qualidade fora alterada para “Implementar Método de Monitoramento Comparativo por Período e Segmento”, visando melhor entendimento sobre o tema abordado. Houve, também, alteração quanto à forma de medição do indicador, que deixou de ser medido em termos percentuais e passou a ser medido em valores absolutos. Fez-se necessária a readequação do Plano de Ação em razão do amadurecimento do processo de criação de indicadores, relatórios e da metodologia. Destarte, todas as ações planejadas para 2012 foram realizadas e o projeto piloto para monitoramento das Centrais de Mandado tem seu início programado para janeiro de 2013 de forma que o segmento será abrangido.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Como foram realizadas todas as ações planejadas, não há no momento ação gerencial para ser tomada.

Fonte: Plano de Ação

(*) Segmentos:

Cartórios Unificados; Varas com Processamento Eletrônico; Cartórios Unificados Eletrônicos; Protocolos Gerais; Serviços de Distribuição; Núcleos de Autuação, Distribuição, Atendimento e Citação; Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA); Cálculos Judiciais; Partilhas Judiciais; Avaliadores Judiciais; Depositários Judiciais; Inventariantes Judiciais; Liquidantes Judiciais; Testamentaria e Tutoria Judicial; Centrais e Núcleos de Autuação; Auditoria da Justiça Militar; Vara de Infância da Comarca da Capital; Vara da Infância, da Juventude e do Idoso da Comarca da Capital; Vara de Registros Públicos da Comarca da Capital; 11ª e 12ª Varas de Fazenda Pública da Comarca da Capital; Dívida Ativa; Postos de Atendimento dos Juizados Especiais; Serventias Judiciais de 1ª Instância e Centrais de Cumprimento de Mandados e Oficiais de Justiça lotados em serventias.



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 habilitados em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico até dezembro de 2012.	100%	100%	-----	-----	-----	-----
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Todas as ações planejadas para serem realizadas no ano de 2012 foram realizadas. O resultado do objetivo da qualidade foi alcançado com sucesso, com todos os integrantes da equipe foram habilitados em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico.							
AÇÕES GERENCIAIS: Tendo em vista a conclusão do objetivo, não há ação gerencial a ser deflagrada.							

Fonte: Plano de Ação



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/RJ nº 13/2012.

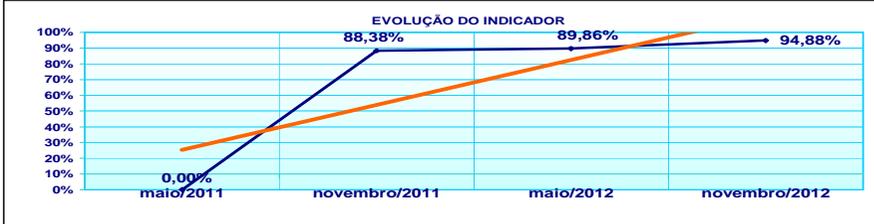


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 ACESSORAMENTO 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		[(Somatório de respostas "ótimo" + "bom", por tipo de quesito, de cada usuário (1)) / (Somatório de respostas individuais, por tipo de quesito, de cada usuário (1))] x 100 (1) O percentual de satisfação de cada usuário é obtido: [(Somatório de respostas "ótimo" + "bom" / Somatório de respostas individuais)] x 100			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor	
META		Acima de 88%	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.		
		89,86%	94,88%	92,37%	
RESULTADO NO PERÍODO					
PERÍODO ANTERIOR	89,86%				
PERÍODO ATUAL	94,88%				
META	Acima de 88%				
ANÁLISE DE DADOS:	Trata-se de resultado da terceira medição do grau de satisfação geral dos usuários obtido através de novos parâmetros de apuração e o primeiro com meta estabelecida. Foi atingido o grau de satisfação geral dos usuários de 94,88% nesta pesquisa, obtendo-se um aumento de 5,59% em relação à pesquisa anterior realizada em maio de 2012 cujo percentual obtido foi de 89,86%. A meta estabelecida a partir desta pesquisa foi alcançada e seu resultado foi superior aos obtidos nas pesquisas realizadas em novembro de 2011 e maio de 2012, com a aplicação dos mesmos parâmetros de apuração. O resultado alcançado nesta pesquisa foi considerado excelente e atribuído a melhora individual, principalmente dos usuários que recebem o apoio do grupo do GEAP-C e da sociedade e unidades do PJERJ que consultam o cadastro de endereço e telefones de serventias na internet e intranet, que, pelas suas respostas há como se perceber que as medidas que foram adotadas para o melhor entendimento dos objetivos da pesquisa passaram a ser mais claros para os usuários. Contribuíram ainda para o resultado alcançado a satisfação demonstrada pelos usuários que comparecem ao balcão de atendimento da Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA), adotadas para minimizar o tempo de espera para o atendimento surtiram os efeitos desejados.				
AÇÕES GERENCIAIS:	Por ser a primeira medição com meta estabelecida, aguardar as próximas pesquisas para avaliar seu dimensionamento.				
Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro		Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira Barra		Data: 30/11/2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA															
INDICADOR	Índice de Eficiência do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - GEAP-C				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGFAJ-009-Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)						
FINALIDADE	Medir a produtividade das Equipes do GEAP-C										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				X	INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	ÍNDICE DE EFICIÊNCIA = $\frac{((\sum \text{REALIZADO} (\sum \text{PROCESSOS REALIZADOS NO TIPO DE TRABALHO} \times \text{PESO DO TIPO DE TRABALHO})) + (\sum \text{CARGA HORÁRIA} \times \sum \text{SERVIDORES NA EQUIPE}))}{((\sum \text{PLANEJADO} (\sum \text{PROCESSOS PLANEJADOS NO TIPO DE TRABALHO} \times \text{PESO DO TIPO DE TRABALHO}))}$														
META	25 processos por hora/homem										ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGFAJ-009-05-Planilha de Controle de Apoio Cartorário - PCAC	UNIDADE DE MEDIDA	Processos trabalhados
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011													Resultado no Per.	
	PRODUTIVIDADE MÉDIA GEAP-C	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	30,67	28,11
	EFICIÊNCIA MÉDIA GEAP-C						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,20%	0,25%	-0,26%		0,31%
	2012													Resultado no Per.	
	PRODUTIVIDADE MÉDIA GEAP-C	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	23,56	26,56
	EFICIÊNCIA MÉDIA GEAP-C	2,77%	0,81%	5,18%	17,54%	3,94%	14,52%	21,00%	10,60%	9,65%	2,83%	3,69%	3,97%		8,04%
	2013													Resultado no Per.	
	PRODUTIVIDADE MÉDIA GEAP-C	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13		
EFICIÊNCIA MÉDIA GEAP-C															
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	24,07														
RESULTADO ATUAL	23,56														
META	25,00														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês analisado o índice da produtividade média das equipes caiu 2,12% em relação ao anterior. Observa-se que desde maio de 2012 a tendência do indicador tem sido decrescente apesar de ser este o sexto mês de medição com a nova meta estabelecida e que não se observa nenhum resultado de desempenho global negativo. Este cenário foi decisivo para que a meta não tenha sido atingida nos últimos três meses, apesar dos índices de produtividade média das equipes, contraditoriamente, se encontrarem em ascensão. Realizando-se esforço conjunto com a DGDIN para identificação do problema concluiu-se que, por se tratar de um indicador de eficiência com fórmula de ponderações diferenciadas para 5 tipos diferentes de trabalho, os resultados da equipe do DIPEA, por ser formada com número muito maior de colaboradores e atuar de forma diferenciada das demais equipes de GEAP C (processos de trabalho fixos, contínuos e com foco de gestão para atividade de massa para arquivamento que possui maior peso ponderado) provoca a aparente inconsistência nos resultados da eficiência dos demais grupos de trabalho. Acrescenta-se que pontualmente não foi computado no cálculo do indicador, o apoio prestado às Varas de Fazenda Pública Higienização, Indexação e Virtualização dos Processos, por ter sido a atividade determinada em</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Tendo em vista os fatores apresentados acima (interferência estatística do tipo de atuação da equipe do DIPEA no índice médio de produtividade de todo GEAP-C), em janeiro de 2013 serão tomadas as seguintes providências: 1º) Alterar a fórmula principal do indicador, substituindo-se a apresentação matemática dos resultados de "índice ponderado de eficiência" para "número de processos de complexidade ponderada", tornando mais clara e facilitando a leitura do nível de produtividade das equipes e suas diferenças de desempenho. 2º) Analisar a pertinência e criar padrão de desvio distinto para cálculo do índice de eficiência dos trabalhos do DIPEA e dos demais GEAP-C.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		Morgana Maia Oliveira de Araújo				Responsável (aprovação e divulgação):				Daniela Gonçalves Ferreira				Data:	07/01/2013



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

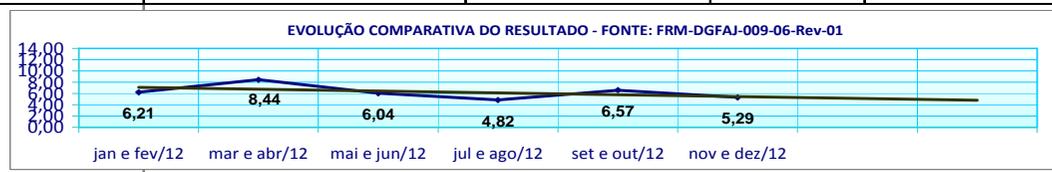
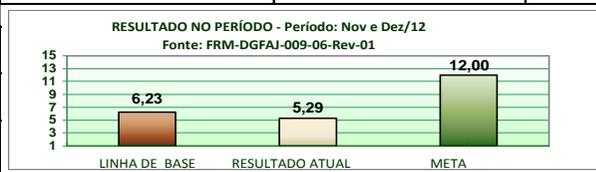
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFIJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-				
INDICADOR	Tempo Médio de Realização de Inspeções (Da data do início da inspeção à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)				
FINALIDADE	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS
PERIODICIDADE	Bimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de realização de inspeções no período/ Total de inspeções no período)							SENTIDO DE MELHORIA	mM
META	12 dias úteis					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Inspeções GEAP-C DIFIJ (FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01)	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.	
	2012	jan e fev/12	mar e abr/12	mai e jun/12	jul e ago/12	set e out/12	nov e dez/12	Result. no Per.	
		6,21	8,44	6,04	4,82	6,57	5,29	6,23	
	2013	jan e fev/13	mar e abr/13	mai e jun/13	jul e ago/13	set e out/13	nov e dez/13	Result. no Per.	

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	6,23
RESULTADO ATUAL	5,29
META	12,00



ANÁLISE CRÍTICA	O tempo médio continua dentro da meta estabelecida.
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial a ser deflagrada.

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado	Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira Barra	Data: 07/01/2013
--	--	------------------



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 DE INDICADORES																
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIMOJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA		-			OBJETIVO ESTRATÉGICO			-								
INDICADOR		Atendimento às Solicitações Recebidas pelo SECAJ			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGFAJ-005 - Manter o cadastro de serventias judiciais								
FINALIDADE		Acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status		
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA		(Total solicitações atendidas dentro do prazo pelo SECAJ no período) / (total de solicitações atendidas no período) X 100										SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor		
META		Média de 90% ou + de solicitações atendidas em até 3 dias úteis, ao final de 2012				ORIGEM DOS DADOS		Controle de Atendimento às Solicitações					UNIDADE DE MEDIDA		%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2012		MÊS		jan-12	fev-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	out-12	nov-12	dez-12	Média Anual
		Σ Atendidas									77	122	174	71	98	108
		Σ Atend.Prazo										76	120	170	65	69
		% Atend.Prazo									98,7%	98,4%	97,7%	91,5%	70,4%	91,3%
RESULTADOS NO PERÍODO																
RESULTADO ANTERIOR				<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">TAXA DE CONGESTIONAMENTO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Evolução - Solicitações Atendidas no Prazo de 3 Dias Úteis</p> </div> </div>												
RESULTADO ATUAL		91,5%														
META		70,4%														
META		90,0%														
ANÁLISE CRÍTICA		Em que pese o resultado individual do mês de dezembro ter alcançado apenas 70,4%, quando comparado às medições anteriores, a meta foi atingida, conforme se verifica através da média anual. Houve aumento da taxa de congestionamento de 13,4% para 17,4%. Tais resultados se deram em consequência do recebimento da pesquisa de satisfação (semestral), a qual devido a quantidade e muitas vezes complexidade das manifestações são atendidas gradativamente pelo setor, que possui para o caso em questão prazo até 31/01/2013, variável e estabelecido em reunião de análise crítica.														
AÇÕES GERENCIAIS		Não há ação gerencial a ser tomada.														
Responsável pela emissão do relatório: Luciana D. de Almeida De Gasperis							Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira							Data: 07/01/2013		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIMJOJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA		-			OBJETIVO ESTRATÉGICO			-							
INDICADOR		Atendimento às Solicitações Recebidas pelo SECOJ			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGFAJ-006 - Monitorar atividades judiciais							
FINALIDADE		Acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status	
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA		(Total solicitações atendidas dentro do prazo pelo SECOJ no período) / (total de solicitações atendidas no período) X 100										SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor	
META		Média de 90% ou + de solicitações atendidas em até 3 dias úteis, ao final de 2012			ORIGEM DOS DADOS			Controle de Atendimento às Solicitações				UNIDADE DE MEDIDA		%	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2012	MÊS	jan-12	fev-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	out-12	nov-12	dez-12	Média Anual	
	∑ Atendidas								8	0	3	7	3	4	
	∑ Atend.Prazo								8	0	3	6	3	4	
	% Atend.Prazo								100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	97,1%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
RESULTADO ANTERIOR		<p style="text-align: center;">TAXA DE CONGESTIONAMENTO</p>													85,7%
RESULTADO ATUAL		<p style="text-align: center;">Evolução - Solicitações Atendidas no Prazo de 3 Dias Úteis</p>													100,0%
META															90,0%
ANÁLISE CRÍTICA		A meta foi atingida com a média anual 97,1% e não há congestionamento.													
AÇÕES GERENCIAIS		Não há ação gerencial a ser tomada.													
Responsável pela emissão do relatório: Luciana D. de Almeida De Gasperis							Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira					Data: 07/01/2013			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																																																																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIMOI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																																				
TEMA		-			OBJETIVO ESTRATÉGICO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			-																																																									
INDICADOR		Atendimento às Solicitações Recebidas pelo SEJUD			RAD-DGFAJ-006 - Monitorar atividades judiciais																																																												
FINALIDADE		Acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho									CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																																																				
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																				
FÓRMULA		(Total solicitações atendidas dentro do prazo pelo SEJUD no período) / (total de solicitações atendidas no período) X 100									SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor																																																				
META		Média de 90% ou + de solicitações atendidas em até 8 dias úteis, ao final de 2012			ORIGEM DOS DADOS			Controle de Atendimento às Solicitações			UNIDADE DE MEDIDA		%																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR EM 2012	MÊS	jan-12	fev-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	out-12	nov-12	dez-12	Média Anual																																																			
	∑ Atendidas								81	72	117	50	38	72																																																			
	∑ Atend.Prazo								79	67	110	46	31	67																																																			
	% Atend.Prazo								97,5%	93,1%	94,0%	92,0%	81,6%	91,6%																																																			
RESULTADOS NO PERÍODO																																																																	
RESULTADO ANTERIOR		92,0%																																																															
RESULTADO ATUAL		81,6%																																																															
META		90,0%																																																															
<table border="1"> <caption>TAXA DE CONGESTIONAMENTO</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Solicitações a serem Atendidas</th> <th>Solicitações Atendidas</th> <th>Taxa de Congestionamento (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>jan/12</td><td>28</td><td>28</td><td>10,7%</td></tr> <tr><td>fev/12</td><td>21</td><td>18</td><td>14,3%</td></tr> <tr><td>mar/12</td><td>61</td><td>49</td><td>19,7%</td></tr> <tr><td>abr/12</td><td>72</td><td>61</td><td>15,3%</td></tr> <tr><td>mai/12</td><td>60</td><td>58</td><td>3,3%</td></tr> <tr><td>jun/12</td><td>68</td><td>62</td><td>3,8%</td></tr> <tr><td>jul/12</td><td>66</td><td>64</td><td>3,0%</td></tr> <tr><td>ago/12</td><td>84</td><td>81</td><td>3,6%</td></tr> <tr><td>set/12</td><td>81</td><td>72</td><td>11,1%</td></tr> <tr><td>out/12</td><td>132</td><td>117</td><td>11,4%</td></tr> <tr><td>nov/12</td><td>57</td><td>50</td><td>12,3%</td></tr> <tr><td>dez/12</td><td>42</td><td>38</td><td>3,5%</td></tr> </tbody> </table>														Mês	Solicitações a serem Atendidas	Solicitações Atendidas	Taxa de Congestionamento (%)	jan/12	28	28	10,7%	fev/12	21	18	14,3%	mar/12	61	49	19,7%	abr/12	72	61	15,3%	mai/12	60	58	3,3%	jun/12	68	62	3,8%	jul/12	66	64	3,0%	ago/12	84	81	3,6%	set/12	81	72	11,1%	out/12	132	117	11,4%	nov/12	57	50	12,3%	dez/12	42	38	3,5%
Mês	Solicitações a serem Atendidas	Solicitações Atendidas	Taxa de Congestionamento (%)																																																														
jan/12	28	28	10,7%																																																														
fev/12	21	18	14,3%																																																														
mar/12	61	49	19,7%																																																														
abr/12	72	61	15,3%																																																														
mai/12	60	58	3,3%																																																														
jun/12	68	62	3,8%																																																														
jul/12	66	64	3,0%																																																														
ago/12	84	81	3,6%																																																														
set/12	81	72	11,1%																																																														
out/12	132	117	11,4%																																																														
nov/12	57	50	12,3%																																																														
dez/12	42	38	3,5%																																																														
<table border="1"> <caption>Evolução - Solicitações Atendidas no Prazo de 8 Dias Úteis</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>∑ Atendidas</th> <th>∑ Atend.Prazo</th> <th>% Atend.Prazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ago/12</td><td>81</td><td>79</td><td>97,5%</td></tr> <tr><td>set/12</td><td>72</td><td>67</td><td>93,1%</td></tr> <tr><td>out/12</td><td>117</td><td>110</td><td>94,0%</td></tr> <tr><td>nov/12</td><td>50</td><td>46</td><td>92,0%</td></tr> <tr><td>dez/12</td><td>38</td><td>31</td><td>81,6%</td></tr> </tbody> </table>														Mês	∑ Atendidas	∑ Atend.Prazo	% Atend.Prazo	ago/12	81	79	97,5%	set/12	72	67	93,1%	out/12	117	110	94,0%	nov/12	50	46	92,0%	dez/12	38	31	81,6%																												
Mês	∑ Atendidas	∑ Atend.Prazo	% Atend.Prazo																																																														
ago/12	81	79	97,5%																																																														
set/12	72	67	93,1%																																																														
out/12	117	110	94,0%																																																														
nov/12	50	46	92,0%																																																														
dez/12	38	31	81,6%																																																														
ANÁLISE CRÍTICA		Em que pese o resultado do indicador no mês de dezembro se encontrar abaixo da média a meta anual foi alcançada com o percentual médio de 91,6 solicitações atendidas dentro do prazo. Houve queda na taxa de congestionamento.																																																															
AÇÕES GERENCIAIS		Não há ação gerencial a ser tomada.																																																															
Responsável pela emissão do relatório: Luciana D. de Almeida De Gasperis						Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira						Data: 07/01/2013																																																					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES									
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFIJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-				
INDICADOR	Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (Da data do início da inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais				
FINALIDADE	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS	
PERIODICIDADE	Bimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período/ Total de fiscalizações e inspeções no período)						SENTIDO DE MELHORIA	mM	
META	13 dias úteis					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização (FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02)	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	6,20	
	2012	jan e fev/12	mar e abr/12	mai e jun/12	jul e ago/12	set e out/12	nov e dez/12	Result. no Per.	
	18,00	8,80	8,00	8,50	10,71	8,50	10,42		
	2013	jan e fev/13	mar e abr/13	mai e jun/13	jul e ago/13	set e out/13	nov e dez/13	Result. no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO									
LINHA DE BASE	10,42	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Nov e Dez/12 Fonte: FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02</p> <p>LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02</p> <p>jul e ago/11 set e nov e jan e fev/12 mar e mai e jul e ago/12 set e nov e</p> </div> </div>							
RESULTADO ATUAL	8,50								
META	13,00								
ANÁLISE CRÍTICA	O tempo médio, se comparado com o período anterior, continua dentro da meta estabelecida.								
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação a ser deflagrada.								
Responsável pela emissão do relatório:			Carlos Alberto Fontes Machado			Responsável (aprovação e divulgação):			Daniela Gonçalves Ferreira Barra
							Data:	07/01/2013	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																																																				
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																																																				
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIPAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																									
TEMA	-				OBJETIVO ESTRATÉGICO				-																																											
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais																																											
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS																																							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE																																								
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / total de processos no período)										SENTIDO DE MELHORIA				mM																																					
META	18 DIAS ÚTEIS								ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)			UNIDADE DE MEDIDA	DIAS																																					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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																																						
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Result. no Per.																																						
		7,64	11,06	14,21	17,19	12,35	16,50	12,31	12,71	12,74	16,50	15,86	17,38	13,87																																						
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Result. no Per.																																						
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">RESULTADO NO PERÍODO Período: Dez/12 Fonte: FRM-DGFAJ-008-01</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small; margin-top: 5px;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>LINHA DE BASE</td><td>11,67</td></tr> <tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>17,38</td></tr> <tr><td>META</td><td>18,00</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-008-01</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small; margin-top: 5px;"> <tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>nov/11</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>dez/11</td><td>10,27</td></tr> <tr><td>jan/12</td><td>7,64</td></tr> <tr><td>fev/12</td><td>11,06</td></tr> <tr><td>mar/12</td><td>14,21</td></tr> <tr><td>abr/12</td><td>17,19</td></tr> <tr><td>mai/12</td><td>12,35</td></tr> <tr><td>jun/12</td><td>16,50</td></tr> <tr><td>jul/12</td><td>12,31</td></tr> <tr><td>ago/12</td><td>12,71</td></tr> <tr><td>set/12</td><td>12,74</td></tr> <tr><td>out/12</td><td>16,50</td></tr> <tr><td>nov/12</td><td>15,86</td></tr> <tr><td>dez/12</td><td>17,38</td></tr> </table> </div> </div>													Item	Value	LINHA DE BASE	11,67	RESULTADO ATUAL	17,38	META	18,00	Mês	Valor	nov/11	8,00	dez/11	10,27	jan/12	7,64	fev/12	11,06	mar/12	14,21	abr/12	17,19	mai/12	12,35	jun/12	16,50	jul/12	12,31	ago/12	12,71	set/12	12,74	out/12	16,50	nov/12	15,86	dez/12	17,38
Item	Value																																																			
LINHA DE BASE	11,67																																																			
RESULTADO ATUAL	17,38																																																			
META	18,00																																																			
Mês	Valor																																																			
nov/11	8,00																																																			
dez/11	10,27																																																			
jan/12	7,64																																																			
fev/12	11,06																																																			
mar/12	14,21																																																			
abr/12	17,19																																																			
mai/12	12,35																																																			
jun/12	16,50																																																			
jul/12	12,31																																																			
ago/12	12,71																																																			
set/12	12,74																																																			
out/12	16,50																																																			
nov/12	15,86																																																			
dez/12	17,38																																																			
LINHA DE BASE	11,67																																																			
RESULTADO ATUAL	17,38																																																			
META	18,00																																																			
ANÁLISE CRÍTICA	Mesmo mantendo-se bem próximo da meta estabelecida o resultado do mês pode ser considerado positivo. Realizando uma análise dos indicadores ao longo de 2012 podemos observar uma oscilação constante dos resultados, fato que não nos permite alterar a meta neste momento. Quanto ao apresentado no ano (13,87), consideramos bastante satisfatório, tendo em vista que a meta mensal é de 18 dias úteis.																																																			
AÇÕES GERENCIAIS	Levando-se em conta a mudança de gestão e os resultados obtidos, não será tomada nenhuma ação gerencial.																																																			
Responsável pela emissão do relatório:		William Dionysio de Oliveira				Responsável (aprovação e divulgação):				Daniela Gonçalves Ferreira Barra				Data:	07/01/2013																																					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																																																									
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIOJA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO							INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																										
TEMA	-						OBJETIVO ESTRATÉGICO							INDICADOR DE EFICIÊNCIA																																											
INDICADOR	Tempo médio de intrusão, da data de entrada à data de saída da DIOJA						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes as Atividades Judiciais RAD-DGFAJ-008																																																	
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																												
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO	X			INDICADOR DE EFICIÊNCIA				INDICADOR DE EFETIVIDADE																																											
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIOJA no período/Total de processos no período).											SENTIDO DE MELHORIA	mM																																												
META	20 (vinte) dias úteis							ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos			UNIDADE DE MEDIDA	Dias																																												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Resultado no Per.																																											
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.																																											
		16,60	19,77	10,05	17,20	20,00	10,69	10,80	16,29	17,92	17,54	10,17	11,91	14,91																																											
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.																																											
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>LINHA DE BASE</td><td>13,1</td></tr> <tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>17,9</td></tr> <tr><td>META</td><td>20,0</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>ago/11</td><td>2,67</td></tr> <tr><td>set/11</td><td>11,83</td></tr> <tr><td>out/11</td><td>12,70</td></tr> <tr><td>nov/11</td><td>16,56</td></tr> <tr><td>dez/11</td><td>21,70</td></tr> <tr><td>jan/12</td><td>16,60</td></tr> <tr><td>fev/12</td><td>19,77</td></tr> <tr><td>mar/12</td><td>10,05</td></tr> <tr><td>abr/12</td><td>17,20</td></tr> <tr><td>mai/12</td><td>20,00</td></tr> <tr><td>jun/12</td><td>10,69</td></tr> <tr><td>jul/12</td><td>10,80</td></tr> <tr><td>ago/12</td><td>16,29</td></tr> <tr><td>set/12</td><td>17,92</td></tr> <tr><td>out/12</td><td>17,54</td></tr> <tr><td>nov/12</td><td>10,17</td></tr> <tr><td>dez/12</td><td>11,91</td></tr> </table> </div> </div>												Item	Value	LINHA DE BASE	13,1	RESULTADO ATUAL	17,9	META	20,0	Mês	Valor	ago/11	2,67	set/11	11,83	out/11	12,70	nov/11	16,56	dez/11	21,70	jan/12	16,60	fev/12	19,77	mar/12	10,05	abr/12	17,20	mai/12	20,00	jun/12	10,69	jul/12	10,80	ago/12	16,29	set/12	17,92	out/12	17,54	nov/12	10,17	dez/12	11,91
Item	Value																																																								
LINHA DE BASE	13,1																																																								
RESULTADO ATUAL	17,9																																																								
META	20,0																																																								
Mês	Valor																																																								
ago/11	2,67																																																								
set/11	11,83																																																								
out/11	12,70																																																								
nov/11	16,56																																																								
dez/11	21,70																																																								
jan/12	16,60																																																								
fev/12	19,77																																																								
mar/12	10,05																																																								
abr/12	17,20																																																								
mai/12	20,00																																																								
jun/12	10,69																																																								
jul/12	10,80																																																								
ago/12	16,29																																																								
set/12	17,92																																																								
out/12	17,54																																																								
nov/12	10,17																																																								
dez/12	11,91																																																								
LINHA DE BASE	13,09																																																								
RESULTADO ATUAL	17,92																																																								
META	20,00																																																								
ANÁLISE CRÍTICA	No corrente mês ocorreu um acréscimo de 15% no tempo médio de instrução dos processos referentes a Atividades Judiciais. Tal situação não configura alteração significativa na série histórica, não demandando, a priori, qualquer tipo de tratamento.																																																								
AÇÕES GERENCIAIS	Diante da análise acima, não há no momento ação gerencial a ser tomada.																																																								
Responsável pela emissão do relatório: Mario de Lima Mattos Souza Neto				Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira Barra				Data: 07/01/2013																																																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA				OBJETIVO ESTRATÉGICO										
INDICADOR	Índice de Atendimento - Estagiários			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito									
FINALIDADE	Verificar o grau de atendimento às solicitações de estagiários na Corregedoria Geral da Justiça								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	-					
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								SENTIDO DE MELHORIA	MM (maior é Melhor)				
META	Não aplicável					ORIGEM DOS DADOS	Planilha Índice de Atendimento - Estagiários		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Resultado no Per.
		-	50%	84%	43%	65%	41%	100%	75%	92%	67%	23%	45%	89%
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
		-	61%	22%	4%	16%	11%	7%	0%	5%	6%	13%	6%	14%
2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	13%													
RESULTADO ATUAL	6%													
META	Não Aplicável													
ANÁLISE CRÍTICA	No mês analisado o índice de atendimento de estagiários foi de 6%, uma vez que foram identificadas 50 serventias necessitadas de alocação de estagiários, tendo sido atendidas 03 serventias com a alocação total de 03 estagiários.													
AÇÕES GERENCIAIS	Continuar mantendo contato com o DEDEP a fim de solicitar o encaminhamento de estagiários que permitam atender todos os pedidos de alocação deferidos.													
Responsável pela emissão do relatório: Ana Paula Flexa Magalhães				Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira				Data: 05/01/2013						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIOJA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-									
INDICADOR	Tempos Médio de Instrução das solicitações, da data de entrada à data de saída da DIOJA			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Instruir e Emitir Pareceres e Informações Referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador - RAD-DGFAJ-013									
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de instrução das solicitações encaminhadas à DIOJA no período/Total de solicitação no período).							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	20 (vinte) dias úteis							ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos	UNIDADE DE MEDIDA	Dias			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Resultado no Per.
									6,00	14,62	15,00	9,62	15,80	12,21
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
		8,56	11,38	12,33	13,49	11,44	4,20	13,20	11,82	13,59	12,12	12,73	10,67	11,29
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.

RESULTADOS NO PERÍODO



ANÁLISE CRÍTICA No corrente mês verificou-se um decréscimo de 19% nos Tempo Médio de Instrução. Tal decréscimo é fruto da diminuição da demanda trazida pelo período de Recesso Forense.

AÇÕES GERENCIAIS Diante da análise acima, não há no momento ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório:	Mário de Lima Mattos Souza Neto	Responsável (aprovação e divulgação):	Daniela Gonçalves Ferreira Barra	Data:	05/01/2013
---	---------------------------------	--	----------------------------------	--------------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

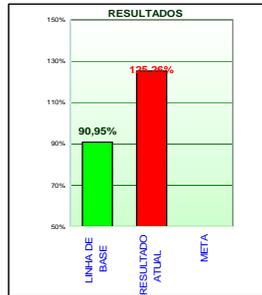
PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ-DIPEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	OBJETIVO ESTRATÉGICO															
INDICADOR	Trâmite de Processos na DIPEA			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ-014-Realizar o Processamento Especial e o Arquivamento Definitivo de Autos de Processo										
FINALIDADE	Monitorar o fluxo de entrada e saída de processos na Divisão							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	[(Σ de processos remetidos) / (Σ de processos recebidos)] x 100							SENTIDO DE MELHORIA		(nM)						
META	N/A					ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	percentual						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Resultado no Per.	
	PROCESSOS RECEBIDOS			3.686	2.981	4.607	5.529	5.363	5.784	6.756	7.065	7.072	8.847	6.994	64.684	
	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%	67,75%	102,39%	90,95%	
	2012		jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.	
	PROCESSOS RECEBIDOS DO DEGEA			5.660	6.849	8.260	6.528	8.579	5.793	2.313	4.065	2.160	115	67	50.504	
	PROCESSOS RECEBIDOS DAS VARAS			2.277	2.134	2.222	4.018	3.776	4.074	4.652	5.900	6.324	7.044	6.740	3.155	52.316
	PROCESSOS REMETIDOS P/ARQUIVO			8.111	7.300	7.284	6.705	12.637	6.834	45.351	13.282	3.459	4.697	4.188	3.899	123.747
	PROCESSOS REMETIDOS ÀS VARAS			105	203	274	187	237	625	729	619	698	405	697	5.049	
	PROCESSOS RECEBIDOS			7.937	8.983	10.482	10.546	12.355	9.867	6.965	8.484	7.159	6.855	3.222	102.820	
	PROCESSOS REMETIDOS			8.216	7.503	7.558	6.892	12.907	7.071	45.976	14.011	4.078	5.395	4.593	128.796	
	% DE FLUXO			103,51%	83,52%	72,10%	65,35%	104,47%	71,66%	660,10%	140,60%	48,07%	75,36%	67,00%	142,64%	125,26%

RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	90,95%
RESULTADO ATUAL	125,26%
META	N/A



ANÁLISE CRÍTICA	Apesar do mês analisado contar com apenas 19 dias em virtude do recesso forense, a produção da Divisão no tocante à remessa de processos foi maior do que a quantidade recebida. Comparando este resultado com o mesmo período do ano anterior, verifica-se uma diminuição considerável na quantidade de processos recebidos, que origina da edição do Aviso 1461/12 que suspendeu as remessas de processos à DIPEA no período de 15/12/12 a 15/01/13 em virtude da criação da Central de Arquivamento do 1º NUR, que ficará com a atribuição de arquivar definitivamente os processos recebidos das varas, conforme Resolução TJ/OE 28/2012; contudo, com todas as medidas que foram adotadas, o percentual de fluxo dos processos em relação ao mesmo período de 2011 teve um aumento de 40,25%, gerando diminuição no estoque de processos na Divisão.
AÇÕES GERENCIAIS	Aguardar a instalação da Central de Arquivamento do 1º NUR para continuar acompanhando o fluxo de recebimento e remessa para regulação do estoque de processos que ficarão na atribuição da Divisão..

Responsável pela emissão do relatório:

Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Responsável (aprovação e divulgação):

Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 09.01.2013



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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
GABINETE	5	5	6	0	0	0	0	0	0	5	5	6
DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ)	8	8	8	0	0	0	0	0	0	8	8	8
DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ)	12	9	9	0	0	0	0	0	0	12	9	9
DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS (DIPAJ)	12	11	11	1	1	1	0	0	0	13	12	12
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA)	-	4	5	-	-	0	-	-	0	-	4	5
DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA)	-	27	27	-	14	12	-	1	1	-	42	40
TOTAL	37	64	66	1	15	13	0	1	1	38	80	80

Fonte: Boletim de Frequência



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Analisando a situação do Quadro de Pessoal, verifica-se a manutenção da carência bem expressiva no quadro da equipe da DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ); entretanto verifica-se que dos anos de 2011 para 2012 a situação permanece sem alterações expressivas.

No ano de 2012 o Gabinete aumentou sua lotação com mais uma servidora que se encontrava na DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ); a DIVISÃO DE PARECERES JUDICIAIS (DIPAJ) teve sua lotação diminuída com a saída de um (1) servidor; na DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA) teve sua lotação diminuída com a saída de dois (2) servidores; e as DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ) e DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) a situação do quadro do pessoal se manteve equilibrada.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2011 até a presente data, a quantidade de funcionários variou de 64 para 66, podendo ainda se considerar esta quantidade muito abaixo da necessidade, principalmente na DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ) e DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA), pela especificidade de seus serviços. A DIPEA conta atualmente com o apoio de doze (12) estagiários e permanentemente com o apoio 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	22	264	1054	40,76%
		Excel Básico Versão 2010	16	20	320		
		Produzindo Documentos no Word	16	4	64		
		Excel I	16	3	48		
		Fundamentos da Informática	20	1	20		
		Powerpoint	14	1	14		
		MS Word 2007 Básico	14	15	210		
		Excel II	18	2	36		
		Excel Básico	16	2	32		
		Broffice Writer	16	1	16		
		Digitação	20	1	20		
		Gráficos no Excel	10	1	10		
2	Gestão e Qualidade	Sistema Integrado de Gestão (SIGA) – Introdução	4	7	28	432	16,71%
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	1	20		
		Administração do Tempo	9	3	27		
		Inteligência Organizacional	9	1	9		
		Implementação de RAD	1	4	4		
		Implementação de RAD	6	1	6		
		Medições Fundamentais no SIGA – Pesquisa e PNC	8	6	48		
		Como realizar suas metas utilizando a programação neurolinguística	9	1	9		
		Liderança no Trabalho e Gestão de Mudanças	20	1	20		
		Gerenciamento de Riscos em Projetos	15	2	30		
		Ferramentas da Qualidade	9	1	9		
		Gestão do Judiciário	5	1	5		
		Gestão de Registros e Arquivos Correntes	15	3	45		
		Agente Ambiental	16	1	16		
		Estatística e Análise de Dados Gerenciais	15	2	30		
		Noções básicas da Norma Iso 9001:2008	12	10	120		
Gestão do Capital Intelectual	6	1	6				
Qualidade no Relacionamento Interpessoal1	15	1	15				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3	Procedimentos e Rotinas	Processamento em Vara Criminal	18	1	18	328	12,68%
		Custas Processuais	20	14	280		
		Processamento em Juizado Especial Criminal	15	1	15		
4	Técnico- Administrativa	Comunicação Verbal e Administração do Tempo	18	1	18	152	5,88%
		A Reforma Ortográfica	12	4	48		
		Orações: o período e sua construção	18	1	18		
		Colocação Pronominal	12	1	12		
		Concordância Verbal e Nominal	18	1	18		
		Didática para Servidores Instrutores	20	1	20		
		Compreensão e Interpretação de Textos	18	1	18		
5	Direito e Legislação	Sociologia jurídica	10	1	10	30	1,16%
		Direito Processual Penal – Módulo II	20	1	20		
		Gestão do Estresse e Qualidade de Vida na Corregedoria Geral da Justiça	1:30	1	1:30		
		Momento Cultural	2	9	18		
		Monitor Acadêmico	2	8	16		
		Participação de Auditores Internos em Treinamento de Auditorias do Sistema Integrado de Gestão	9	6	54		
		Encontro de Encarregados de Centrais de Cumprimento de Mandados	7	3	21		
6	Outros	Curso para a carreira da Magistratura – 6º Nível	302	1	302	590	22,81%
		Temas em Destaque	3	1	3		
		Temas em Destaque	2	1	2		
		O princípio da precaução e o risco do dano ao meio ambiente	5	1	5		
		Qualidade em serviços	15	8	120		
		Capacitação de instrutores no SIGA	8	1	8		
		Seminário Acessibilidade e Inclusão – Direito à Cidadania	3:30	2	7		
		Águas no Rio de Janeiro	2:30	1	2:30		
		Evento Comemorativo	2	5	10		
		De acordo com o novo acordo	10	2	20		
		TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO					
Total de servidores da UO						80	
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade						32,32 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 semestres.

1º SEMESTRE 2012			2º SEMESTRE DE 2012		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
93	25	84	104	28	80

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 nove) está disponibilizado na DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA) que conta com um total de 27 servidores, 12 estagiários e apoio do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – GEAP-C, 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), DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ), DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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), apesar de ter ocorrido um aumento do seu espaço físico, o mesmo ainda não pode ser considerado ideal em virtude da especificidade de seu serviço que gera uma quantidade muito grande de feitos que são constantemente recebidos e que necessitam ser localizados em prateleiras para sua identificação.

- 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	09	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 22/08/2012
RAD-DGFAJ-002	Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	09	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 22/08/2012
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
RAD-DGFAJ-	Manter o cadastro	07	DIMOJ	Em vigor	Revisada em



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

005	de Serventias Judiciais				03/09/2012
RAD-DGFAJ-006	Monitorar Atividades Judiciais	10	DIMJOJ	Em vigor	Revisada em 03/09/2012
RAD-DGFAJ-007	Inspeccionar 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	08	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 05/11/2012
RAD-DGFAJ-012	Executar a Administração Regional dos Sistemas Corporativos do Conselho Nacional de Justiça	04	DIMJOJ	Em vigor	Revisada em 03/09/2012
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	01	DIPEA	Em vigor	Em vigor a partir de 22/08/2012

Fonte: Lista Mestre publicada na internet

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) revisou sete rotinas administrativas (RAD-DGFAJ-001, RAD-DGFAJ-002, RAD-DGFAJ-005, RAD-DGFAJ-006, RAD-DGFAJ-010, RAD-DGFAJ-012 e RAD-DGFAJ-014) e quatro formulários (FRM-DGFAJ-002-12, que trata da Pesquisa de Satisfação dos Usuários; FRM-DGFAJ-009-06, destinado a Planilha de Controle de Inspeções – GEAP-C / DIFIJ; FRM-DGFAJ-010-01, destinado ao Quadro de Controle de Alocação de Estagiários



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

por Serventia e FRM-DGFAJ-010-02, destinado ao Requerimento de Recesso Remunerado).

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

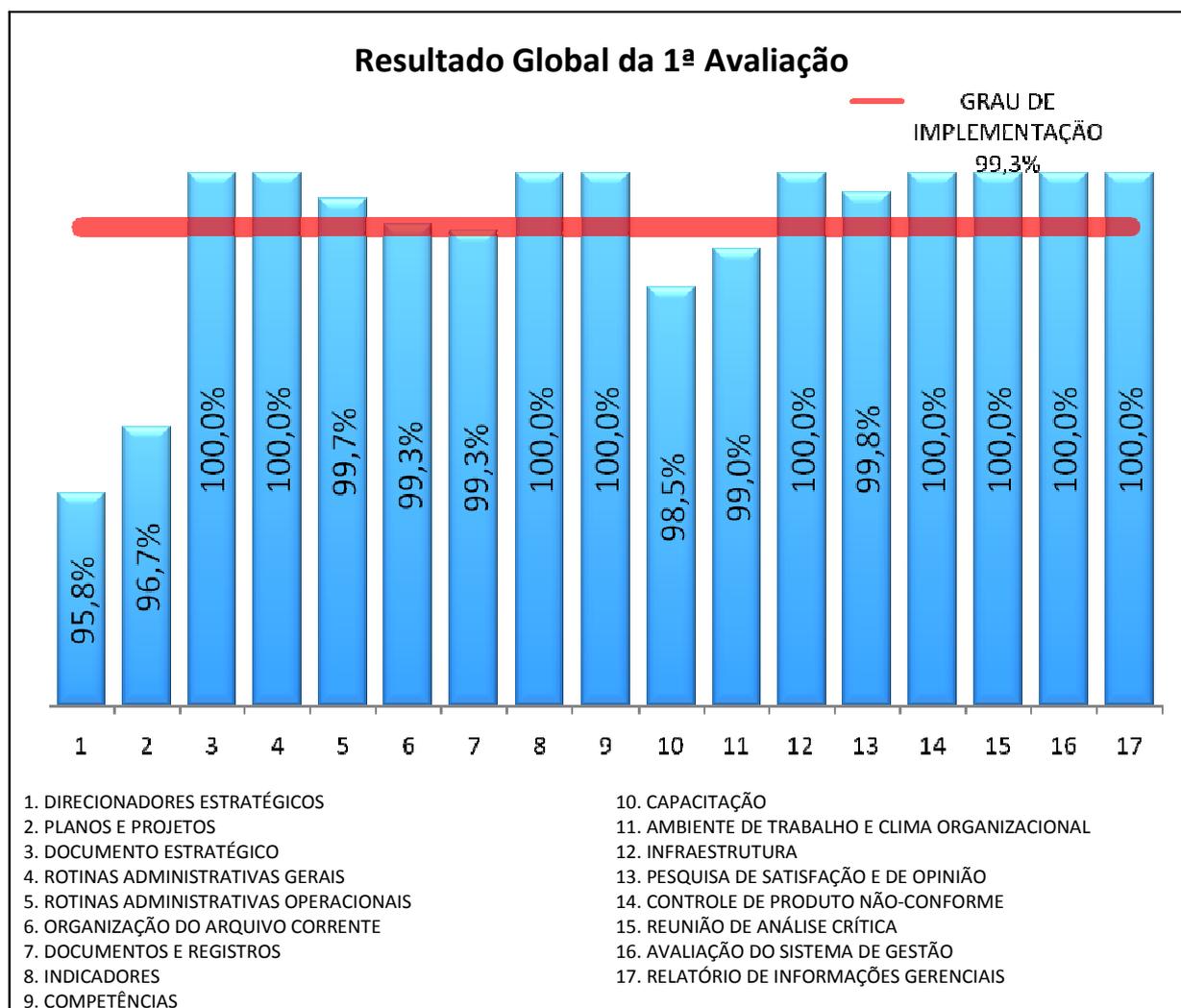
Resultados 2010		
1ª Avaliação		
Resultado:	99,3%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	19/04/2010	Solicitado à DGTEC a troca de todos os monitores da Diretoria por outros com regularem de altura, que foi atendido no 1º semestre de 2011; criado o quadro de equipe por processos de trabalho/atividades 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 três (3) auditorias de gestão no período, sendo uma (1) interna realizada em 29/08/2012, tendo sido identificada uma observação; uma (1) interna extraordinária realizada em 10/10/2012, não tendo sido identificado nenhum apontamento e uma (1) externa de supervisão, realizada em 08/11/2012, tendo sido identificada uma preocupação e uma oportunidade de melhoria.

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, determinada pela Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ), como a prestação de apoio a reestruturação cartorária e redução do acervo da 12ª Vara de Fazenda Pública, para atender a meta estabelecida pelo Conselho Nacional da Justiça (CNJ); apoio nas instalações dos Núcleos de Autuação e Núcleos de Arquivamento e das Centrais de Serviços Auxiliares, em todo o Estado do Rio de Janeiro; assessoramento direto ao Gabinete de Juízes Auxiliares da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) na formulação de minutas de Atos Oficiais da CGJ; apoio ao Grupo de Sentenças; apoio aos Mutirões de Audiências Conciliatórias das Varas Cíveis e Fazendárias, durante todo o período da preparação e realização, bem como procedendo ao cálculo das custas judiciais referentes aos processos destas audiências; apoio ao processamento e reestruturação de diversas serventias na Comarca da Capital e do Interior e o arquivamento dos processos da Justiça Itinerante dos novos bairros da Comarca da Capital (Batan, Cidade de Deus, Vila Cruzeiro, Alemão e Rocinha).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As informações apresentadas demonstram que as atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes desta Diretoria-Geral na busca por uma gestão eficaz e eficiente, ressaltando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional estão sendo cumpridos conforme planejado, alcançando-se os resultados desejados.

Para melhoria do desempenho da unidade seria importante o aumento do espaço físico destinado a DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA), bem como o aumento do quadro de pessoal, especialmente nesta divisão e na DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ).

Para continuidade e consolidação dos ganhos obtidos, deverá ser executado o objetivo da qualidade definido:

- Implementar Método de Monitoramento Comparativo por Período e Segmento.



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 não é a que constou do Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) anual de 2011, uma vez que a mesma sofreu alterações.

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)
			ID.7.1.7 – Grau de satisfação dos usuários que consultam o cadastro de serventias (intranet/internet)



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.7.1.8 – 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	
		P.7.2 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais (RAD-DGFAJ-005)	ID.7.2.1 – Atendimento às solicitações recebidas pelo SECAJ	
	ID.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	P.7.3 - Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006)		ID.7.3.1 – Atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ
				ID.7.3.2 – 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)	
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			



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.7.5.2 – Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIOJA
		P.7.6 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C) (RAD-DGFAJ-009)	ID.7.6.1 – Índice de eficiência de atendimento geral
	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.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	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
		P.7.8 – Executar a administração regional dos sistemas corporativos do Conselho Nacional de Justiça (RAD-DGFAJ-012)	ID.7.8.1 – Atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ
		P.7.9 – Instruir e emitir pareceres e informações referentes à movimentação de Oficial de Justiça Avaliador (RAD-DGFAJ-013)	ID.7.9.1 – 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.7.10 – Realizar o processamento especial e o arquivamento definitivo de autos de processo (RAD-DGFAJ-014)	ID.7.10.1 – Trâmite de processos na DIPEA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

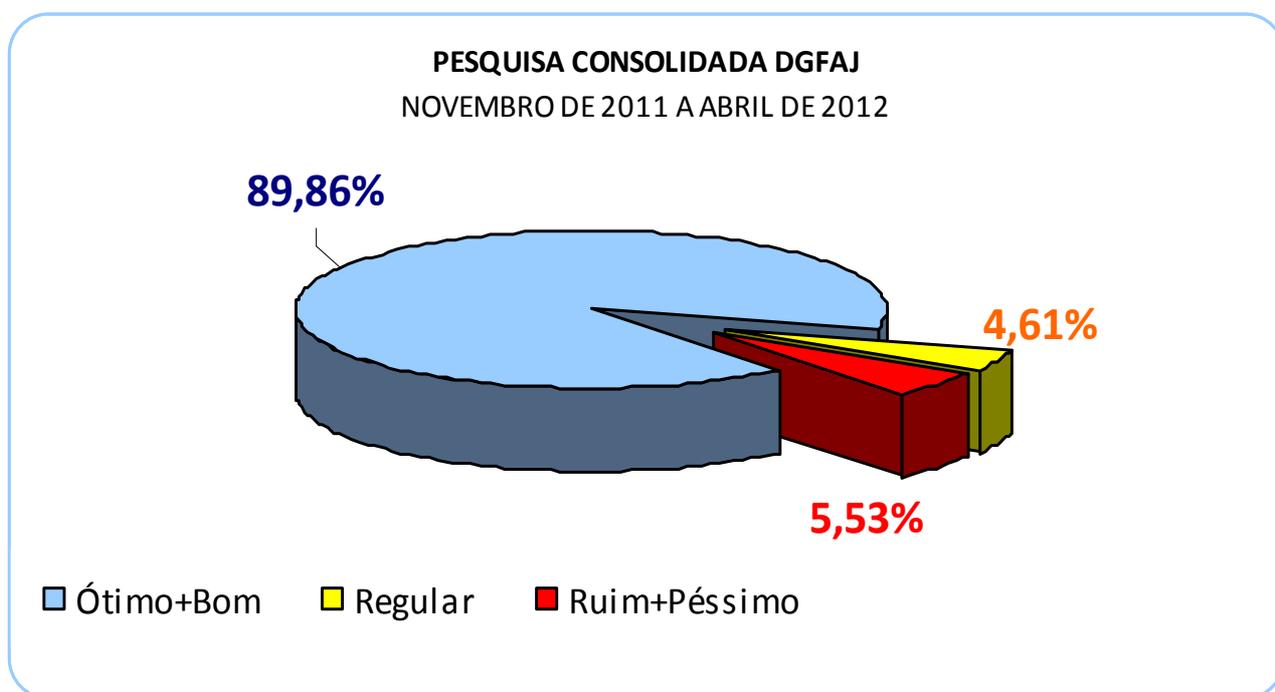
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

9 ANEXOS

9.1 Análise da 1ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2012

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 14/05/2012 a 12/06/2012	PESQUISA Nº: 01/2012
ITEM DA PESQUISA: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL		META ATUAL: A ser estabelecida.

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

Trata-se de resultado da segunda medição do grau de satisfação geral dos usuários obtido através de novos parâmetros de apuração.

O percentual alcançado na primeira pesquisa com a nova metodologia de apuração com a inclusão dos novos usuários das Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA) e Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores (DIOJA), que passaram a fazer parte da estrutura desta Diretoria Geral foi de 88,38%, verificando-se um aumento de 1,67% de variação no resultado desta pesquisa em relação ao resultado anterior.

O percentual de “ruim + péssimo” sofreu uma diminuição substancial de 21,78% em relação ao obtido na pesquisa anterior que foi de 7,07%, atribuindo-se a este resultado as ações gerenciais que foram tomadas para melhorar a satisfação individual de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

alguns usuários, em especial os que consultam o cadastro de endereços e telefones de serventias na internet e na intranet e os que recebem acesso aos sistemas de tecnologia da informação do CNJ. Já o percentual de “regular” sofreu uma variação para maior de 1,32% em relação ao obtido na pesquisa anterior que foi de 4,55%. Pela análise destes dois resultados pode-se observar que as variações para mais e para menos migraram do grau atribuído na última pesquisa ao “ruim + péssimo” 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 a diminuição dos percentuais atribuídos ao “regular” e “ruim + péssimo”, automaticamente o aumento da satisfação geral

Ainda não há meta estabelecida por tratar-se de monitoramento de indicador com um novo panorama de apuração que se iniciou a partir da pesquisa realizada em novembro de 2011; porém, mesmo ainda não se tendo uma série histórica madura de resultados com a nova metodologia de apuração deste indicador, uma vez que foram obtidos apenas dois resultados sob os novos parâmetros, há que ser estipulada uma meta para a satisfação geral dos usuários desta Diretoria Geral.

AÇÃO GERENCIAL:

Avaliar na próxima Reunião de Análise Crítica o estabelecimento de meta para a satisfação geral do usuário.

META DA PRÓXIMA PESQUISA:

A ser estabelecida.

Administração Superior:
Daniela Gonçalves Ferreira

RAS/RD: Ana Maria Pinheiro

Data: 25/06/2012

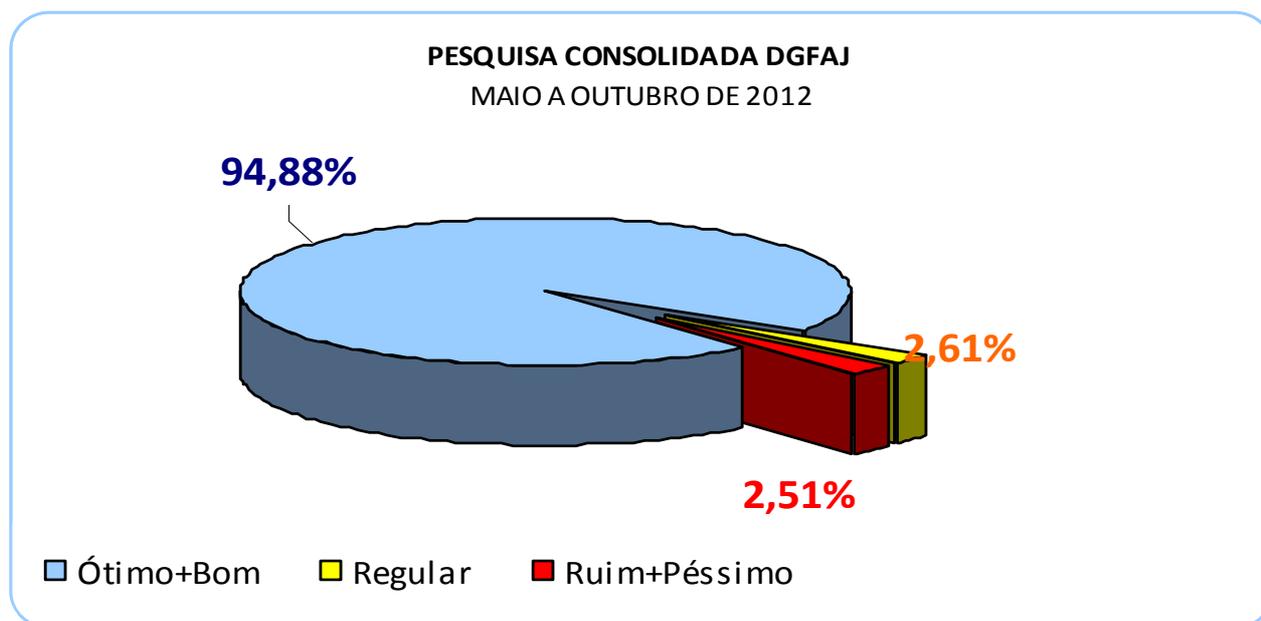


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

9.2 Análise da 2ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2012

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO DA REALIZAÇÃO DA PESQUISA: 05/11/2012 a 19/11/2012	PESQUISA Nº: 02/2012
ITEM DA PESQUISA: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL		META ATUAL: Acima de 88%.

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

Trata-se de resultado da terceira medição do grau de satisfação geral dos usuários obtido através de novos parâmetros de apuração e o primeiro com meta estabelecida, realizada no mês de novembro/2012, entre os dias 05/11/2012 e 19/11/2012. A amostra representativa necessária (População = acima de 4000 – Amostra = 100 formulários válidos) foi atingida.

Foi atingido o grau de satisfação geral dos usuários de 94,88% nesta pesquisa obtendo-se um aumento de 5,59% em relação à pesquisa anterior realizada em maio de 2012 cujo percentual obtido foi de 89,86%.

A meta estabelecida a partir desta pesquisa foi alcançada e seu resultado foi superior aos obtidos nas pesquisas realizadas em novembro de 2011 e maio de 2012, com a aplicação dos mesmos parâmetros de apuração.

O percentual de “ruim + péssimo” sofreu uma diminuição substancial de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

54,61% em relação ao obtido na pesquisa anterior que foi de 5,53%. Já o percentual de “regular” sofreu uma diminuição de 43,38% em relação ao obtido na pesquisa anterior que foi de 4,61%. Pela análise destes dois resultados pode-se observar que as variações para menos observadas migraram para o grau atribuído ao “ótimo + bom”.

Na análise individual de alguns usuários foram tomadas, quando necessárias, ações gerenciais com a finalidade de melhorar a satisfação individual que contribuirá, conseqüentemente, para a diminuição dos percentuais atribuídos ao “regular” e “ruim + péssimo”, e aumentar a satisfação geral dos mesmos.

O resultado alcançado nesta pesquisa foi considerado excelente e atribuído a melhora individual, principalmente dos usuários que recebem o apoio do GEAP-C, da sociedade e unidades do PJERJ que consultam o endereço e telefones de serventias na internet e intranet, que, pelas suas respostas há como se perceber que as medidas que foram adotadas para o melhor entendimento dos objetivos da pesquisa passaram a ser mais claros para os usuários; e dos usuários que comparecem ao balcão de atendimento da Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA), que, pelas suas respostas há como se perceber que as medidas adotadas para minimizar o tempo de espera para o atendimento surtiram os efeitos desejados.

Foram recebidas algumas opiniões no campo “comentários” das pesquisas individuais dos usuários que deverão ser discutidas e analisadas com os responsáveis pela entrega dos produtos, a fim de serem tomadas as ações cabíveis nas que forem identificadas como pertinentes.

AÇÃO GERENCIAL:

Consolidar as sugestões e/ou reclamações que foram manifestadas pelos usuários nesta pesquisa, no Quadro de Respostas da Pesquisa de Opinião dos meses de dezembro de 2012 e/ou janeiro de 2013, em razão da demanda de tempo necessária para a análise da pertinência de cada uma, registrando a resposta e ações.

META DA PRÓXIMA PESQUISA:

Acima de 88%.

Administração Superior:
Daniela Gonçalves Ferreira
Barra

RAS/RD: Ana Maria Pinheiro

Data: 30/11/2012