



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) Anual 2014**

**DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO
JUDICIAL (CGJ/DGFAJ)**



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)
ANUAL 2014**
**DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL
(CGJ/DGFAJ)**

Período de Referência:
Janeiro a Dezembro de 2014

Emitido em:
16/01/2015

Aprovado por:
Diretor-Geral da DGFAJ

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ..	3
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	7
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	8
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	9
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	9
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	9
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	10
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	12
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	13



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS (do mês de referência)

<NÃO APLICÁVEL>

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
<NÃO APLICÁVEL>			

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<NÃO APLICÁVEL>																											
INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p style="text-align: center;">Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (Meta: 13 dias úteis) DIFIJ</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico de Linha</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/14</td><td>3,75</td></tr><tr><td>fev/14</td><td>6,67</td></tr><tr><td>mar/14</td><td>8,00</td></tr><tr><td>abr/14</td><td>7,00</td></tr><tr><td>mai/14</td><td>7,00</td></tr><tr><td>jun/14</td><td>9,00</td></tr><tr><td>jul/14</td><td>10,17</td></tr><tr><td>ago/14</td><td>5,00</td></tr><tr><td>set/14</td><td>6,00</td></tr><tr><td>out/14</td><td>4,53</td></tr><tr><td>nov/14</td><td>3,60</td></tr><tr><td>dez/14</td><td>2,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias úteis)	jan/14	3,75	fev/14	6,67	mar/14	8,00	abr/14	7,00	mai/14	7,00	jun/14	9,00	jul/14	10,17	ago/14	5,00	set/14	6,00	out/14	4,53	nov/14	3,60	dez/14	2,00	<p>A finalidade deste indicador é conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais. Realizando uma breve comparação com o ano anterior, percebemos uma redução no número de inspeções/fiscalizações. Cabe salientar que tal diminuição se deve ao fato do cumprimento antecipado da Meta de Nivelamento nº 03/2014, já que o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro determina a realização anual da Correição Ordinária, que atinge 100% (cem por cento) das suas serventias judiciais. Apesar da significativa redução, é importante ressaltar que as inspeções/fiscalizações realizadas no decorrer deste ano foram deflagradas, na sua grande maioria, por solicitação do Conselho Nacional de Justiça, bem como por determinação da Alta Administração. Sendo assim, tais casos exigiram desta Divisão maior cautela e disponibilidade de tempo, tendo em vista a essência dos assuntos</p>
Mês	Tempo Médio (dias úteis)																										
jan/14	3,75																										
fev/14	6,67																										
mar/14	8,00																										
abr/14	7,00																										
mai/14	7,00																										
jun/14	9,00																										
jul/14	10,17																										
ago/14	5,00																										
set/14	6,00																										
out/14	4,53																										
nov/14	3,60																										
dez/14	2,00																										



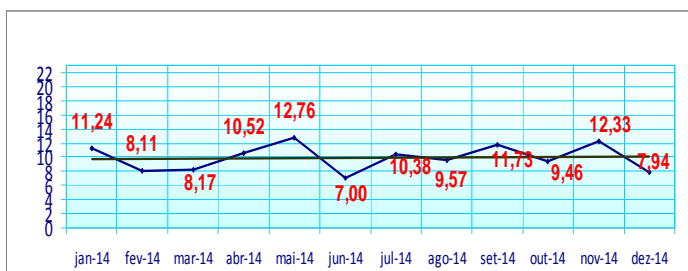
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

	<p>abordados.</p> <p>O indicador do tempo médio deste ano apresentou variações. No entanto, conseguimos atingir um resultado melhor do que o ano anterior, do mesmo modo que permanecemos dentro da Meta estabelecida. Em virtude do resultado médio alcançado no período, a meta do indicador foi alterada em dez/14 para 10 (dez) dias úteis.</p>																										
<p>Tempo Médio de Realização de Inspeções GEAP-C (Meta: 10 dias úteis) DIFIJ</p> <table border="1"><thead><tr><th>Período</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan e fev/14</td><td>8,64</td></tr><tr><td>mar e abr/14</td><td>8,43</td></tr><tr><td>mai e jun/14</td><td>6,72</td></tr><tr><td>jul e ago/14</td><td>6,72</td></tr><tr><td>set/14</td><td>4,08</td></tr><tr><td>out/14</td><td>4,42</td></tr><tr><td>nov/14</td><td>3,17</td></tr><tr><td>dez/14</td><td>4,23</td></tr></tbody></table>	Período	Tempo Médio (dias úteis)	jan e fev/14	8,64	mar e abr/14	8,43	mai e jun/14	6,72	jul e ago/14	6,72	set/14	4,08	out/14	4,42	nov/14	3,17	dez/14	4,23	<p>Este indicador tem por finalidade conhecer o grau de prestação no atendimento às solicitações de realização de inspeções relativas ao GEAP-C. A melhoria da prestação jurisdicional sempre foi uma das Metas desta Administração. Sendo assim, o apoio às serventias judiciais foi prestado através dos Grupos Emergenciais de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C). Apesar da inclusão das Inspeções de Prorrogação (Ato Executivo Conjunto nº 51/2013), bem como o aumento significativo no número de Inspeções Preliminares, o tempo médio deste indicador apresentou declínio no decorrer deste ano, não ultrapassando a Meta determinada.</p>								
Período	Tempo Médio (dias úteis)																										
jan e fev/14	8,64																										
mar e abr/14	8,43																										
mai e jun/14	6,72																										
jul e ago/14	6,72																										
set/14	4,08																										
out/14	4,42																										
nov/14	3,17																										
dez/14	4,23																										
<p>Tempo Médio de Instrução dos Processos (Meta: 18 dias úteis) DIOJA</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan-14</td><td>9,32</td></tr><tr><td>fev-14</td><td>8,77</td></tr><tr><td>mar-14</td><td>9,28</td></tr><tr><td>abr-14</td><td>17,45</td></tr><tr><td>mai-14</td><td>15,12</td></tr><tr><td>jun-14</td><td>12,75</td></tr><tr><td>jul-14</td><td>12,36</td></tr><tr><td>ago-14</td><td>7,72</td></tr><tr><td>set-14</td><td>9,44</td></tr><tr><td>out-14</td><td>4,42</td></tr><tr><td>nov-14</td><td>7,73</td></tr><tr><td>dez-14</td><td>11,62</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias úteis)	jan-14	9,32	fev-14	8,77	mar-14	9,28	abr-14	17,45	mai-14	15,12	jun-14	12,75	jul-14	12,36	ago-14	7,72	set-14	9,44	out-14	4,42	nov-14	7,73	dez-14	11,62	<p>O indicador tem como finalidade medir a celeridade da instrução processual e da emissão de pareceres atinentes às atividades judiciais e de movimentação de Oficial de Justiça Avaliador. Os resultados do último ano, de um total de 609 processos analisados, retrataram acentuadas variações (positivas e negativas) que foram sustentadas em razão da complexidade da demanda e da pequena equipe desta Divisão. Em virtude do resultado médio alcançado no período, a meta do indicador foi alterada em dez/14 para 16 (dezesesseis) dias úteis.</p> <p>Além dos processos administrativos, esta Divisão realizou inspeções em diversas Unidades Organizacionais que concentram Oficiais de Justiça Avaliadores, atendeu cerca de duzentas e vinte consultas mensais por telefone e recebeu cerca de cento e trinta mensagens eletrônicas referentes às diversas atividades que envolvem esses servidores.</p>
Mês	Tempo Médio (dias úteis)																										
jan-14	9,32																										
fev-14	8,77																										
mar-14	9,28																										
abr-14	17,45																										
mai-14	15,12																										
jun-14	12,75																										
jul-14	12,36																										
ago-14	7,72																										
set-14	9,44																										
out-14	4,42																										
nov-14	7,73																										
dez-14	11,62																										



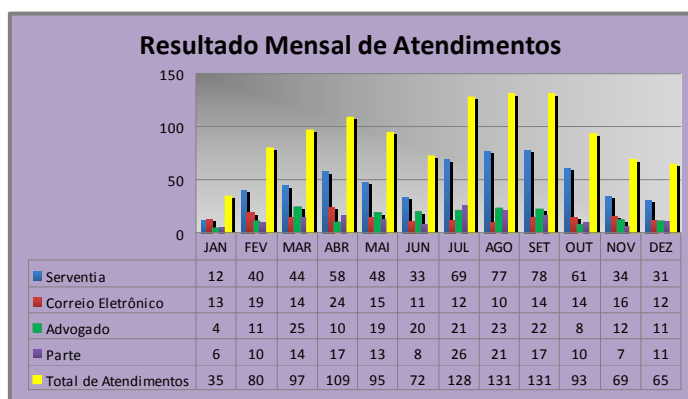
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

Tempo Médio de Instrução dos Processos (Meta: 18 dias úteis) DIPAJ



Este indicador tem a finalidade de aumentar a celeridade da instrução processual e emissão de pareceres. O tempo médio de instrução processual apresentou oscilações positivas e negativas durante o ano, atribuídas às entradas e saídas de servidores na Unidade Organizacional, bem como à variação do número de processos administrativos em trâmite. Foram analisados 431 (quatrocentos e trinta e um) processos no período, sendo 274 (duzentos e setenta e quatro), no segundo semestre. Em virtude do resultado médio alcançado nos últimos dois anos, a meta do indicador foi reduzida em dez/14 para 16 (dezesesseis) dias úteis.

Demonstrativo dos Atendimentos DIPAJ

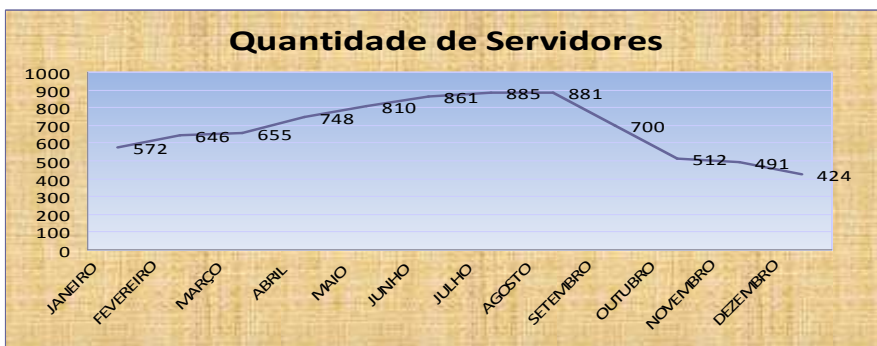
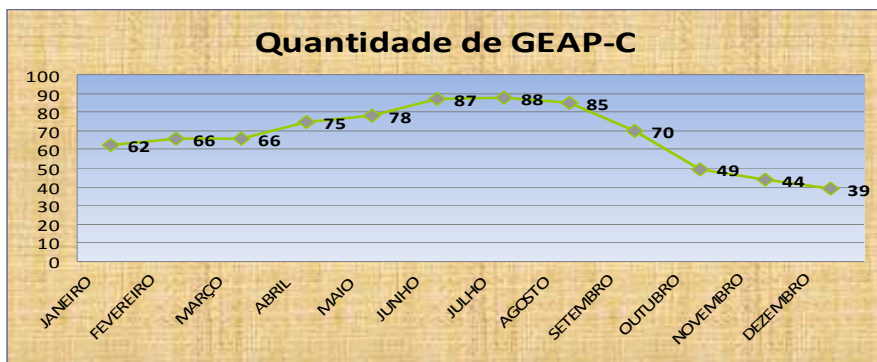


Foram realizados 1.105 (mil cento e cinco) atendimentos no período analisado, sendo 617 (seiscentos e dezessete) no segundo semestre. As orientações sobre a matéria judicial são atendidas por todos os servidores integrantes da Divisão, após consulta às normas regulamentares da Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – parte judicial, atos formais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, atos do Conselho Nacional de Justiça e legislação pertinentes.”



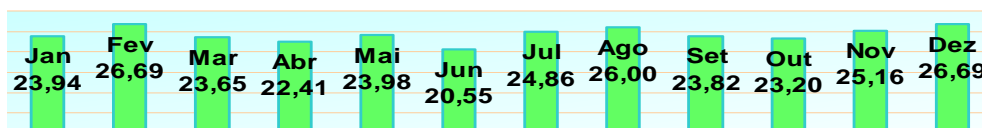
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

Evolução do GEAP-C em 2014 - DIPEA



Como podemos observar, de acordo com os gráficos acima, a Divisão de Processamento Especial e Arquivamento - DIPEA geriu neste ano 809 serventias que receberam o auxílio e 8185 servidores que atuaram nesses grupos de apoio. Esse suporte operacional prestado por esta Divisão baseia-se na formação de banco de dados de servidores inscritos, composição de grupos de apoio, elaboração de minuta de Aviso de Convocação, coordenação das alterações das equipes, orientação e saneamento de dúvidas à monitoria, bem como a comunicação com diversas unidades organizacionais, viabilizando a operacionalização do apoio, além do planejamento, execução, checagem dos resultados e ações corretivas necessárias.

Índice de Eficiência do GEAP-C (Meta: 21 Processos hora/Servidor) DIPEA



Este indicador tem a finalidade de medir o total de processos de complexidade média realizados por cada servidor por hora trabalhada no GEAP-C, com meta estabelecida em 21 processos por hora/servidor, apresentando, no período de janeiro a novembro de 2014, uma média de 24,02 processos, mantendo-se acima da meta estabelecida em todos os meses. No decurso do ano foram identificadas medidas necessárias para melhorar a execução do processo de trabalho e seus resultados, sendo implementadas pela Supervisão do GEAP-C, pela Diretora de Fiscalização Judicial (DIFIJ), pelos Coordenadores do GEAP-C e pela Alta



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

Administração, diversas ações quanto ao dimensionamento do escopo, as metas a serem alcançadas, a confecção dos relatórios de inspeção e ao contato periódico da Coordenação com a Monitoria, esta com o fito de avaliar mensalmente a evolução dos apoios e a eficácia x eficiência em seu resultado. As ações implementadas permitiram a percepção da necessidade de reformulação da metodologia aplicada no cálculo do indicador. Diante das necessidades evidenciadas, foi criada nova Planilha de Controle de Apoio Cartorário – PCAC, permitindo nova metodologia de cálculo e medição do “Índice de Eficiência do GEAP-C”, a partir do mês de dezembro de 2014, de modo a consagrar todos os aspectos necessários, bem como possibilitar a geração de estatística de maior rigor, o que viabiliza com isso melhores condições de gestão dos grupos de apoio do GEAP-C.

Arrecadação de Custas - DIPEA

ARRECAÇÃO DE CUSTAS PELAS CENTRAIS DE ARQUIVAMENTO - 2014

Fonte: CGJ/DGFAG/DIPEA - R\$

CENTRAIS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL
1º NUR/DIPEA	1.021.371	1.345.689	1.789.662	1.395.664	1.998.511	1.547.118	2.336.711	1.893.216	1.938.445	1.601.009	1.393.499	18.260.895
2º NUR	35.513	104.266	58.168	72.420	113.282	66.581	105.403	179.708	119.765	135.735	133.539	1.124.381
4º NUR	101.598	70.236	53.655	92.320	102.894	151.059	204.405	218.804	234.557	303.948	261.344	1.794.821
4º NUR (Núcleo de Arq.)	5.742	6.019	18.701	21.316	33.746	22.121	25.950	33.884	44.056	21.574	3.271	236.380
6º NUR	116.019	76.825	74.695	85.056	110.213	93.339	147.442	183.712	83.315	117.842	136.359	1.224.819
10º NUR	12.166	17.483	27.323	19.427	29.830	19.451	25.548	26.014	33.916	33.233	25.193	269.584
11º NUR	10.723	9.379	14.420	15.601	18.076	8.693	13.103	8.241	12.522	6.217	7.411	124.387
12º NUR	74.945	104.160	134.886	133.132	194.760	151.104	154.330	112.109	162.721	139.964	115.536	1.477.647
13º NUR	107.885	129.762	105.195	89.112	112.228	56.954	88.045	124.562	174.266	242.797	270.480	1.501.287
TOTAL	1.485.963	1.863.819	2.276.705	1.924.049	2.713.542	2.116.420	3.100.937	2.780.251	2.803.564	2.602.319	2.346.632	26.014.201

Destacamos o constante aumento na arrecadação de custas processuais desde a criação das Centrais/Núcleos de Arquivamento (191,73% a mais em relação ao ano de 2013), salientando que até novembro de 2014 a arrecadação foi de R\$ 26.014.201,00 (vinte e seis milhões, catorze mil e duzentos e um reais) contra R\$ 8.985.710,00 (oito milhões, novecentos e oitenta e cinco mil e setecentos e dez reais) em 2013, podendo ser apontado como fato gerador, dentre outros, a criação de mais Centrais de Arquivamento e a atuação do Grupo Emergencial de Auxílio Programado – GEAP-C nas atividades afetas àquelas unidades arrecadoras.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	



5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

A DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES – DIOJA, no decurso do ano:

- Monitorou permanentemente as Unidades Organizacionais concentradoras de Oficiais de Justiça Avaliadores, sendo certo que, no último trimestre, alcançou a meta de inspecionar a totalidade dessas Centrais de Cumprimento de Mandados e NAROJAS através do Sistema SCM.
- Inspeccionou, in loco, a totalidade das Centrais de Cumprimento de Mandados do 1º, 12º e 13º NUR, que apresentavam inconsistências, como mandados não cumpridos no prazo estipulado pela Consolidação Normativa da Corregedoria-Geral da Justiça e mandados não distribuídos aos Oficiais de Justiça Avaliadores.
- Obteve, nas Unidades Organizacionais inspecionadas pessoalmente, a redução de 4.410 (quatro mil, quatrocentos e dez) mandados que estavam em situação irregular.
- As Centrais de Cumprimento de Mandados e os NAROJAS que não foram inspecionados pessoalmente tiveram seus pontos sensíveis abordados através do Sistema SCM, ou seja, os relatórios foram autuados e encaminhados aos Juízes Auxiliares da Corregedoria-Geral da Justiça para as providências cabíveis.

A DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA), no decurso do semestre:

- Passou a administrar os processos de trabalho pertinentes à gestão do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – GEAP-C, e o diretor da Divisão a exercer a função de Supervisor, conforme previsto no Provimento da CGJ nº 19/2014, publicado no DJERJ de 09/04/2014;
- Coordenou o apoio às Varas Cíveis localizadas no Fórum Central, objetivando a diminuição do acervo cartorário em virtude da mudança das mesmas para outro prédio, em razão das obras de readequação que ocorrerão na Lâmina I do Fórum Central, realizando varredura em todas as estantes cartorárias, encaminhando processos para a Central de Arquivamento do 1º NUR e para o Grupo de Sentenças, buscando autos que se encontravam extraviados, juntando petições, remetendo processos para o Tribunal



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

de Justiça em grau de recurso. Em razão do apoio prestado foram encaminhados à Central de Arquivamento do 1º NUR, cerca de 17.750 processos, para serem cobradas as custas, quando houver, e após proceder ao encaminhamento dos autos ao arquivo definitivo.

- Apoiou o arquivamento dos autos físicos digitalizados (AFD) das 31ª e 49ª Varas Cíveis da Capital.
- Levantou em todos os Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro a quantidade de mandados de pagamento a serem digitados.

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
<p>Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ):</p> <ul style="list-style-type: none">• Padronização dos relatórios do GEAP-C e utilização de uma planilha, de modo que pudessem ser confeccionados de forma mais célere, com apresentação de cálculos precisos, sem prejuízo da qualidade;• Organização de um cronograma de inspeção/fiscalização baseado em Comarcas próximas e/ou dentro do mesmo NUR. Deste modo, conseguimos realizar mais inspeções em menos tempo, utilizando, por diversas vezes, a mesma equipe, reduzindo, assim, o número de veículos, o que, conseqüentemente, gerou economia de combustível.	<ul style="list-style-type: none">• Tempo e material; • Tempo, pessoal e financeira.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		Carência funcional nas seguintes Divisões: Divisão de Instrução e Pareceres Judiciais (DIPAJ).
Tecnologia da Informação		X		Dificuldades nos atendimentos quanto à desenvolvimento de sistemas, bem como nas solicitações de reparos e trocas de equipamentos.
Infraestrutura		X		Necessidade de aumento do espaço físico destinado à Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA) e a troca do piso elevado que constantemente cede provocando acidentes nas salas 803 e 805.

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

Este Relatório tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ) relativos ao ano de 2014.

A DGFAJ é uma unidade organizacional certificada, desde 2009, e mantém um sistema de gestão de acordo com os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008. Passou por uma auditoria interna em 18 de agosto/2014 e uma auditoria externa nos dias 17 e 18 de novembro/2014, ocasião em que recebeu a recomendação da Fundação Carlos Alberto Vanzolini para a sua 2ª Recertificação, de acordo com a Norma NBR ISO 9001:2008, e foram ressaltados os seguintes pontos fortes:

- Cultura da Qualidade consolidada;
- Sistema de Gestão e Qualidade claro e objetivo;
- Boa gestão e controle dos indicadores de prestação jurisdicional;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2014

- Criação de controle e medição da qualidade dos serviços prestados pelo GEAP-C;
- Rotinas para controle e fiscalização de processos eletrônicos e Varas Híbridas;
- Postura dos auditados.

A unidade realizou sua Pesquisa de Satisfação do Usuário e obteve o resultado de 93,70% Ótimo+Bom de satisfação geral.

No que tange a gestão da qualidade, a Diretoria traçou dois Objetivos da Qualidade:

- Aumentar a qualidade na realização das inspeções nas unidades jurisdicionais que funcionam com processo eletrônico. A unidade tem como meta implementar metodologia de fiscalização nas serventias que funcionam com processo eletrônico até dezembro/2014.
- Aumentar o número de servidores qualificados a emitir pareceres nas matérias mais demandadas na Divisão e captar servidores de apoio nas serventias de 1ª Instância, tendo como meta atingir 80% dos integrantes de equipe aptos a emitir pareceres em duas das áreas mais demandadas e captação de servidores de apoio nas serventias em seis matérias diferentes.

No que diz respeito à gestão operacional, a DGFAJ realiza os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, tendo todos os seus processos de trabalho documentados, monitorando mensalmente os seus resultados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

PLANILHA DE INDICADORES <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA					OBJETIVO ESTRATÉGICO									
INDICADOR					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
FINALIDADE											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			
PERIODICIDADE		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA											SENTIDO DE MELHORIA			
META								ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA			
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.
	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														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:				Responsável (aprovação e divulgação):						Data:				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

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	Grau de Satisfação Geral dos Usuários			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ					
FINALIDADE	Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	-----	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	-----	INDICADOR DE EFETIVIDADE	-----	
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: $\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom" / Somatório de respostas individuais}}{\text{Somatório de respostas individuais}} \right] \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META	Acima de 88%					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	Mai/12 89,86%			Nov/12 94,88%			Resultado no Per. 92,37%		
	2012	Nov/13 91,18%			Resultado no Per. 91,18%					
	2013	Set/14 93,70%			Resultado no Per. 93,70%					
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE	91,18%									
RESULTADO ATUAL	93,70%									
META	Acima de 88%									
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado foi bem positivo, acima da meta estabelecida, tendo como panorama geral: 93,70% de Ótimo + Bom; 6,30% de Regular e maior destaque para 0% de Ruim + Péssimo. Como podemos observar, a unidade ao longo do período vem alcançando resultados positivos.									
AÇÕES GERENCIAIS	Ações de melhoria quanto aos comentários recebidos referentes ao quesito regular: reunião do Supervisor do GEAP-C e sua equipe com a Diretora da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) e seus Coordenadores, para apresentação do resultado alcançado nesta pesquisa, inclusive os comentários apresentados, demonstrando a necessidade de ser avaliada mensalmente a produtividade geral do grupo e a atuação individual de cada integrante, de forma a permitir a identificação da necessidade de tomada de ações para adequação dos trabalhos e melhora de seus resultados.									
Responsável pela emissão do relatório:			Márcia Pereira de Carvalho	Responsável (aprovação e divulgação):			Bruno Mantuano da Nobrega	Data: 05/09/2014		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

PLANILHA DE INDICADORES <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFUJ	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	Mensal	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	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.	
		15,67		10,10		11,41		14,36		8,20		12,00		11,96	
	2014	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/14	Result. no Per.	
		3,75	6,67	8	7	7	9	10,17	5	6	4,53	3,60	2	6,06	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	11,96														
RESULTADO ATUAL	2,00														
META	13,00														
ANÁLISE CRÍTICA	Observamos que as inspeções foram quase zeradas no mês em análise, tendo em vista o período do recesso forense bem como o processo de transição da Alta Administração. Sendo assim, o tempo médio de realização das inspeções sofreu uma considerável redução se comparado aos períodos anteriores.														
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais a serem tomadas.														
Responsável pela emissão do relatório:				Rosana Rezende Dantas				Responsável (aprovação e divulgação):				Bruno Mantuano da Nóbrega		Data:	07/01/2015



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		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	16 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	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.	
		17,24	14,37	9,13	11,70	10,90	22,59	14,47	10,27	13,33	14,63	15,14	15,73	14,13	
2014	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Resultado no Per.		
	11,24	8,11	8,17	10,52	12,76	7,00	10,38	9,57	11,73	9,46	12,33	7,94	9,93		
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO Período: Dez/14 Fonte: FRM-DGFAJ-008-01</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-008-01</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	14,13														
RESULTADO ATUAL	7,94														
META	16,00														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No período analisado tramitaram 33 processos na unidade organizacional, dos quais 18 foram concluídos. O indicador de tempo médio processual diminuiu em relação ao período anterior, o que demonstra o empenho da equipe na entrega dos pareceres no menor tempo possível. Foi necessário o deferimento de três dilações de prazo, que, provavelmente, acarretará aumento do indicador para o próximo período. A meta foi alterada para 16 (dezesseis) dias úteis nesse mês de dezembro e deverá permanecer sob análise para uma futura adequação, caso necessária.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Aguardar os próximos resultados para avaliação da necessidade de alteração da meta estabelecida.</p>														
Responsável pela emissão do relatório: Cristina Maria Marques Rabelo				Responsável (aprovação e divulgação): Bruno Mantuano da Nóbrega				Data: 05/01/2015							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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	Mensal	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	10 dias úteis					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Inspeções GEAP-C DIFIJ (FRM-DGFAJ-009-06 - Rev. 02)	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.			
		4,22	8,80	5,12	9,21	8,76	8,36	7,41			
	2014	jan e fev/14	mar e abr/14	mai e jun/14	jul e ago/14	set /14	out/14	nov/14	dez/14	Result. no Per.	
		8,64	8,43	6,72	6,72	4,08	4,42	3,17	4,23	5,80	
RESULTADOS NO PERÍODO											
LINHA DE BASE	7,41										
RESULTADO ATUAL	4,23										
META	10,00										
ANÁLISE CRÍTICA	Apesar do número de inspeções de GEAP-C terem aumentado em torno de 158,33% (cento e cinquenta e oito vírgula trinta e três por cento) em relação ao mês anterior, obtivemos um excelente resultado. Tal fato se deve a presteza da equipe na elaboração dos relatórios.										
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais a serem tomadas.										
Responsável pela emissão do relatório:			Rosana Rezende Dantas			Responsável (aprovação e divulgação):			Bruno Mantuano da Nóbrega		
							Data:	09/01/2015			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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 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				INDICADOR DE EFICIÊNCIA		X	INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	$\text{ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DO GRUPO EMERGENCIAL DE AUXÍLIO PROGRAMADO CARTORÁRIO - GEAP-C} = \left[\left(\sum \text{ATIVIDADES REALIZADAS PELO GRUPO GEAP-C, EM PROCESSOS, NO MÊS} \right) \times \left(\text{PESOS PONDERADOS A CADA TIPO DE ATIVIDADE} \right) \right] \div \left(\sum \text{HORAS TRABALHADAS PELO GRUPO, NO MÊS} \right)$ POR TIPO DE COMPETÊNCIA DA UNIDADE, EXCETO PROCESSAMENTO DIPEA											SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor	
META	Não estabelecida								ORIGEM DOS DADOS		FRM-DGFAJ-009-05-Planilha de Controle de Apoio Cartorário - PCAC		UNIDADE DE MEDIDA	Processos trabalhados	
PERÍODO	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	No Ano		
TAXA DE PRODUTIVIDADE												85,37%	85,37%		
ÍNDICE DE EFICIÊNCIA												26,69	26,69		
PERÍODO	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	No Ano		
TAXA DE PRODUTIVIDADE															
ÍNDICE DE EFICIÊNCIA															
<p>Produtividade Linha Base (Dez/2014)</p> <p>Eficiência Linha Base (Dez/2014)</p> <p>Produtividade 2014 85%</p> <p>Eficiência 2014 27</p> <p>Produtividade 2015</p> <p>Eficiência 2015</p>															
<p style="text-align: center;">Eficiência e Produtividade do GEAP-C - Fonte: Planilha de Controle de Apoio Cartorário</p> <p> ■ ÍNDICE DE EFICIÊNCIA - Total de Feitos de Dificuldade Média Ponderada na Competência, Trabalhados por Servidor/Hora ■ TAXA DE PRODUTIVIDADE - Percentual Médio da Produção Realizada em relação à Planejada ■ Tendência Eficiência </p>															
ANÁLISE CRÍTICA	Trata-se da primeira medição do indicador com a aplicação de nova metodologia de cálculo que passou a considerar os níveis de dificuldade de cada competência; a quantidade de horas trabalhadas pelo grupo que anteriormente eram fixas e não condiziam com a realidade dos apoios; a quantidade de servidores planejada para o grupo nem sempre era alcançada; a contabilização de todas as atividades planejadas/realizadas. O resultado apresentado foi considerado positivo por se tratar de mês considerado atípico em razão do recesso forense. Por se tratar da primeira medição do indicador com nova metodologia de cálculo não há meta estabelecida devendo se aguardar os próximos cinco (5) meses para a formação de série histórica de seis (6) resultados e estabelecimento da mesma.														
AÇÕES GERENCIAIS	Aguardar a formação da série histórica de seis (6) resultados para estabelecimento da meta do indicador.														
Responsável pela emissão do relatório: Paulo Roberto Bacellar Pacheco				Responsável pela aprovação e divulgação: Bruno Mantuano da Nobrega				Data: 12/01/2015							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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	Tempo Médio de Instrução das solicitações, da data de entrada à data de saída da DIOJA			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Instruir processos administrativos atinentes às atividades judiciais e de 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	16 (dezesseis) dias úteis							ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos			UNIDADE DE MEDIDA		Dias
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	14,60	11,92	11,55	
	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.	
		10,29	9,16	11,86	7,71	7,50	9,74	11,34	9,95	14,71	12,91	17,25	14,48	11,41	
	2014	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Resultado no Per.	
		9,32	8,77	9,28	17,45	15,12	12,75	12,36	7,72	9,41	4,42	7,73	11,62	10,50	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	11,41														
RESULTADO ATUAL	11,62														
META	16,00														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês de dezembro de 2014 houve um acréscimo de 50,32% no tempo médio de instrução dos processos administrativos em relação ao período anterior. Ressalte-se que a variação decorreu da elevação da demanda dos processos mais complexos e da redução dos processos de baixa complexidade e urgentes. Importante ressaltar que o aumento do tempo médio, apesar de superar o patamar da linha de base, ficou abaixo da meta estabelecida de 16 dias. Diante do exposto, caso a tendência apontada seja mantida, espera-se a manutenção do tempo médio no próximo mês em razão da redução da demanda ocorrida no período de recesso forense.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	Manter o controle do processo de trabalho.														
Responsável pela emissão do relatório: Alexandre Augusto Chaves Matheus					Responsável (aprovação e divulgação): Bruno Mantuano da Nóbrega					Data: 06/01/2015					