



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**


---

## **Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual**

---

**DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS  
SERVENTIAS JUDICIAIS - DGFAJ**

**2010**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b>		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)	Aprovado por: PAULO ROBERTO BACELLAR PACHECO (DIRETOR-GERAL)	Período: 1º DE JANEIRO DE 2010 A 31 DE DEZEMBRO DE 2010

## SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO .....	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica .....	6
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	6
2.2 Objetivos da Qualidade.....	7
2.3 Indicadores dos Objetivos da Qualidade .....	13
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	18
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho).....	18
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho).....	21
4 GESTÃO DOS RECURSOS.....	30
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	30
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	32
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	34
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	34
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	35
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO .....	36
5.1 Auditorias de Gestão .....	36
5.2 Autoavaliação do SIGA.....	36
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES .....	39
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	39
8 ANEXOS.....	40
8.1 Análise das Pesquisas de Satisfação dos Usuários de maio e novembro de 2010....	40
8.2 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores .....	42



## **1 RESUMO EXECUTIVO**

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

A DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) definiu para o biênio de 2009/2010, três objetivos da qualidade, detalhados no item 2.2 deste relatório, que foram implementados por meio de Plano de Ação e para os anos de 2011 a 2014 já definiu três objetivos da qualidade “Desenvolvimento e Implementação de Relatórios de Dados Estatísticos Específicos em Função das Atribuições das Serventias Judiciais de 1ª Instância”, “Monitoramento Estatístico Comparativo por Período” e “Capacitação de Servidores”, que também serão implementados por meio de Plano de Ação.

De acordo com a Resolução TJ/OE nº 21/2009, a unidade consta como coordenadora de um projeto estratégico “Ampliar sistema de monitoramento virtual das unidades judiciais de 1ª instância”, porém sua execução foi considerada inviável, temporariamente, uma vez que não há prazo definido para utilização do sistema informatizado de Distribuição e Controle de Processos – DCP (Projeto Comarca), nos moldes do processamento virtual, por todas as serventias do estado.

Apesar da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) não ser coordenadora de projetos estratégicos do PJERJ, iniciou o desenvolvimento de um projeto não estratégico denominado “MANDADO JUDICIAL ELETRÔNICO”, inicialmente programado para iniciar em 2010 e terminar em 2011, tendo seu desenvolvimento sido prorrogado para iniciar e terminar em 2011 por determinação da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça que determinou ser aguardada a implantação do sistema “Malote Digital” para em seguida executar o plano de projeto para implementação do mesmo. Atualmente o plano de projeto está definido até a justificativa do mesmo (item 4).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Dos 4 projetos não considerados estratégicos do PJERJ que a unidade havia definido e foram citados no RIGER SETORIAL SEMESTRAL deste ano, a unidade desenvolveu o projeto “Reestruturação de serviços auxiliares I (Comarca da Capital)” que já se encontra encerrado e implementado conforme fora planejado; o projeto “Reestruturação de Serviços Auxiliares II (Demais Comarcas do Estado do Rio de Janeiro)” não será executado por deliberação da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça; o projeto “Mandado Eletrônico I” sofreu algumas alterações em sua idéia inicial, em seu conteúdo e inclusive em sua nomenclatura que passou a ser “MANDADO JUDICIAL ELETRÔNICO” já mencionado no item anterior; e o projeto “Mandado Eletrônico II”, por determinação da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça também não será realizado por ter se mostrado por ora inviável uma vez que a execução envolveria tecnologia e equipamento de alto custo para o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) não é responsável pela medição de indicadores estratégicos.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na unidade, uma vez que na DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ) verifica-se uma carência funcional bem expressiva tendo em vista a especificidade do serviço. Em dezembro de 2009 a divisão contava com um quantitativo de 20 servidores e nesta data verifica-se um quantitativo de apenas 12 servidores.

Quanto à capacitação, houve provimento parcial de cursos e treinamentos no que se refere à quantidade e satisfatório no que se refere à qualidade das ações de capacitação desenvolvidas, embora alguns servidores por necessidade de serviço não tenham conseguido se inscrever em cursos identificados para seu aprimoramento.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Quanto aos recursos de tecnologia da informação, houve provimento satisfatório de equipamentos e sistemas, apesar de ainda não ter sido atendido ao pedido de 45 monitores com torre, identificado como melhoria da ergometria, estando a solicitação nos autos do processo administrativo número 2010-179958 com o Diretor-Geral da DGTEC para apreciação; porém, no que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário da citada Diretoria Geral de Tecnologia da Informação no desenvolvimento de sistemas, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos recursos de infraestrutura, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; 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 APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) extinguiu dois processos de trabalho, documentou um e revisou oito, contando com o apoio da DGDIN. Não resta documentar processos de trabalho.

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

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

Quanto às auditorias de gestão, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) passou por três auditorias internas das quais, uma extraordinária e por duas auditorias externas, cujo resultado está detalhado no item 5.1 deste relatório.

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



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

## 2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

### 2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário, ressaltando que a Política da Qualidade e os Valores são os mesmos adotados pelo PJERJ.

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

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

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

**VALORES DO PJERJ:** “

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



## 2.2 Objetivos da Qualidade

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ), para o biênio de 2009/2010 definiu 03 objetivos da qualidade todos concluídos e que não foram implementados por meio de projetos (estratégicos ou não estratégicos), cujos resultados serão detalhados a seguir:

O objetivo da qualidade “Ampliar o sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª instância” foi alterado para “Aperfeiçoar o sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª instância”, vez que fora observado que o mesmo estava mal denominado, não refletindo a atividade que estava desenvolvendo cujo resultado é a entrega do relatório de monitoramento com novos indicadores aprovado e implementado, não se tratando também de ampliação e sim de aperfeiçoamento do sistema de monitoramento; quanto à meta foi alterada para “Relatório de Monitoramento com novos indicadores aprovado e implementado” e a forma de medição passou para “Realização das etapas para implementação do relatório de monitoramento”.

O objetivo da qualidade “Realizar fiscalizações e inspeções programadas e pontuais, bem como analisar a perfeita adequação dos dados estatísticos contidos no relatório de monitoramento com vistas ao seu aprimoramento” foi alterado para “Realizar fiscalização e inspeção aperfeiçoando seu relatório com análise e adequação dos dados contidos nos relatórios estatístico e de monitoramento, com vistas ao seu aprimoramento”, uma vez que com a mudança da atual Administração Superior e da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça ocorrida em fevereiro/2010 as fiscalizações e inspeções deixaram de ser planejadas e pontuais e passaram a ser planejadas diretamente pela Alta Administração, o que fez com que parte do objetivo da qualidade ficasse sem o objeto. Esta nova metodologia fez com que o citado objetivo da qualidade fosse avaliado e alterado no tocante a realização de fiscalização e inspeção, até porque esta é a atividade fim desta diretoria e por ter sido observado que o mesmo quando foi definido visava atingir uma quantidade de fiscalizações e inspeções programadas e pontuais e analisar os dados estatísticos contidos no relatório de monitoramento, para seu aprimoramento, e que na gestão da atual Administração, iniciada a partir de janeiro de 2010 o foco passou a ser apenas a busca pelo aprimoramento do relatório, que já era parte do objetivo da qualidade anteriormente planejado. Quanto à meta foi alterada para “Fiscalizar e inspecionar com a



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

implementação de seu relatório contendo obrigatoriamente análise de dados estatísticos de, pelo menos, 3 indicadores de monitoramento, até 31 de dezembro de 2010”, e quanto à forma de medição passou a ser a “Realização das etapas para implementação do relatório”.

O objetivo da qualidade “Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias processuais, no mínimo” foi alterado para “Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias de direito, no mínimo”, uma vez que há correntes dentro do PJERJ que entendem que matérias processuais dizem respeito à capacitação em processamento de matérias e que desde a definição deste objetivo da qualidade a intenção da implementação do citado objetivo da qualidade sempre foi capacitar a equipe da DIPAJ em matéria de direito; e quanto à medição a mesma passou a demonstrar o acompanhamento periódico e numérico do resultado, identificando a quantidade de servidores capacitados até o momento da medição.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

TEMA: EFICIENCIA OPERACIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Aperfeiçoar o sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª instância	Relatório de Monitoramento com novos indicadores aprovados e implementados	Sistema preparado para implementação dos novos indicadores	Implementar novo sistema de monitoramento; verificar eficiência do sistema de monitoramento; aprovar relatório de monitoramento.	Novo sistema de monitoramento implementado; verificada a eficiência do sistema de monitoramento e aprovado relatório de monitoramento.	100%	100%
			<b>OBSERVAÇÕES</b>			
			A realização do Plano de Ação somente foi medida quanto ao cumprimento do cronograma, pois o resultado alcançado é qualitativo.			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Todas as ações planejadas para a realização do objetivo da qualidade foram implementadas, tendo sido o mesmo concluído com êxito.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Não há em virtude do resultado alcançado.						

Fonte: Plano de Ação



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

TEMA: EFICIENCIA OPERACIONAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Realizar fiscalização e inspeção aperfeiçoando seu relatório com a análise e adequação dos dados contidos nos relatórios estatístico e de monitoramento, com vistas ao seu aprimoramento.	Fiscalizar e inspecionar com a implementação de seu relatório contendo obrigatoriamente análise de dados estatísticos de, pelo menos, 3 indicadores de monitoramento, até 31 de dezembro de 2010	Fiscalizações e inspeções realizadas com relatórios contendo análise de dados	Avaliação da situação dos relatórios; formulação de proposta para aprimoramento para os relatórios; aprovação de proposta de aprimoramento dos relatórios e implementação da nova forma de elaboração; definição e implementação de indicadores de monitoramento a serem analisados; avaliação dos relatórios realizados na forma da proposta apresentada; aprovação do relatório final de inspeção e fiscalização contendo análise de dados estatísticos.	Implementação de relatório de fiscalização e inspeção contendo análise de dados estatísticos de 3 indicadores de monitoramento	100%	100%
			OBSERVAÇÕES			
				O acompanhamento do resultado foi planejado para medir a realização das etapas de implementação do relatório.		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Todas as ações planejadas para a realização do objetivo da qualidade foram implementadas, tendo sido o mesmo concluído com êxito.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Não há em virtude do resultado alcançado.						

Fonte: Plano de Ação



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

TEMA: GESTÃO DE PESSOAS						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESENVOLVER CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES NOS MAGISTRADOS E SERVIDORES						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias de direito, no mínimo.	100% da equipe capacitada até dezembro de 2010.	40% da equipe capacitada.	Capacitar integralmente os integrantes da equipe da DIPAJ	Toda equipe da DIPAJ capacitada em custas processuais e em duas matérias de direito.	100%	100%
		OBSERVAÇÕES				
			A realização do Plano de Ação foi medida quanto ao cumprimento do cronograma e do correspondente número de servidores treinados.			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Todas as ações planejadas para a realização do objetivo da qualidade foram implementadas, tendo sido o mesmo concluído com êxito.						
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Não há em virtude do resultado alcançado.						

Fonte: Plano de Ação



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL


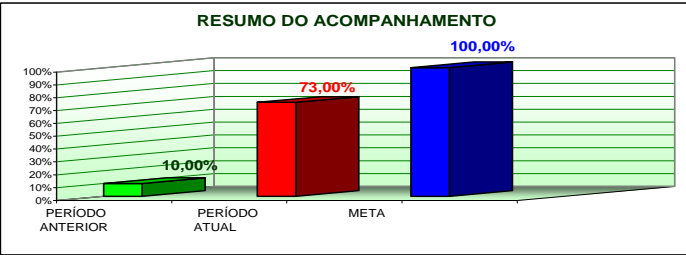
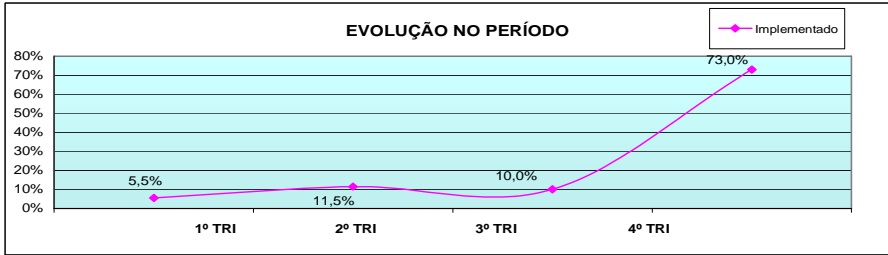
TEMA: EFICIENCIA OPERACIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar os serviços auxiliares na Comarca da Capital através da centralização das atividades	Centralizar 07 serviços auxiliares através da instalação de 07 centrais.	100%	100%	Instalação de 07 centrais	07 centrais instaladas	100% (R\$788.195,60)	35% (R\$277.258,28)
		OBSERVAÇÕES					
				A realização do Plano de Projeto foi medida quanto ao cumprimento do cronograma e do correspondente número de centrais instaladas.		O valor realizado no período diz respeito a aquisição dos equipamentos de informática disponibilizados para as Centrais. A apuração do valor gasto ficou aquém do planejado, pois algumas ações não demandaram custo mensurável, uma vez que o treinamento dos usuários no novo sistema informatizado desenvolvido foi realizado por serventário da DGTEC/DERUS e os móveis entregues não foram adquiridos novos e sim reformados por equipe especializada deste Tribunal.	
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Todas as ações planejadas para a realização do objetivo da qualidade foram implementadas, tendo sido o projeto concluído com êxito.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Não há em virtude do resultado alcançado.							

Fonte: Plano de Projeto



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 2.3 Indicadores dos Objetivos da Qualidade

		PLANILHA DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFIJ			
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>						
<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		Realizar fiscalização e inspeção, aperfeiçoando seu relatório com a análise e adequação dos dados contidos nos relatórios estatísticos e de monitoramento, com vistas ao seu aprimoramento.				
<b>INDICADOR</b>		Realização das etapas para implementação do relatório	<b>DESEMPENHO</b>	x	<b>MONITORAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Tornar as inspeções e fiscalizações mais eficientes e eficazes				
<b>FÓRMULA</b>		(percentual realizado/percentual planejado)				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Acumulado				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		% de implementação registrado no plano de ação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM (maior é melhor)		
<b>META</b>		100%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	%		
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	1º Trimestre 2010	2º Trimestre 2010	3º Trimestre 2010	4º Trimestre 2010	<b>Result. no Per.</b>
		5,50%	11,50%	10,00%	73,00%	100,00%
	2011	1º Trimestre 2011	2º Trimestre 2011	3º Trimestre 2011	4º Trimestre 2011	<b>Result. no Per.</b>
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	10,00%					
<b>PERÍODO ATUAL</b>	73,00%					
<b>META</b>	100,00%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O Objetivo Estratégico traçado para o ano de 2010 foi plenamente atingido.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Nenhuma ação gerencial a ser deflagrada.				
Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto F. Machado			Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco		Data: 07/01/2011	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGFAJ/DIPAJ

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias de direito, no mínimo.				
<b>INDICADOR</b>		Capacitar servidores	<b>DESEMPENHO</b>		x	<b>MONITORAMENTO</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Atingir a totalidade de servidores inscritos em cursos de aprimoramento para desenvolvimento de suas atividades.				
<b>FÓRMULA</b>		[( $\sum$ servidores que efetivaram todos os cursos previstos) / ( $\sum$ servidores da Unidade)] x 100				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Acumulado				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle dos Cursos	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM (maior é melhor)	
<b>META</b>		100%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		%	
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>	<b>1º Trimestre 2009</b>	<b>2º Trimestre 2009</b>	<b>3º Trimestre 2009</b>	<b>4º Trimestre 2009</b>	<b>Result. no Per.</b>
		0,00% (0 Servidores treinados)	0,00% (0 Servidores treinados)	0,00% (0 Servidores treinados)	40,00% (6 Servidores treinados)	40,00%
	<b>2010</b>	<b>1º Trimestre 2010</b>	<b>2º Trimestre 2010</b>	<b>3º Trimestre 2010</b>	<b>4º Trimestre 2010</b>	<b>Result. no Per.</b>
		30,77% (4 Servidores treinados)	50,00% (6 Servidores treinados)	75,00% (9 Servidores treinados)	100,00% (12 Servidores treinados)	100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	75,00%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b></p> </div> </div>				
<b>PERÍODO ATUAL</b>	100,00%					
<b>META</b>	100,00%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O Objetivo Estratégico planejado foi alcançado com sucesso.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Nenhuma ação gerencial a ser deflagrada.				

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 07/01/11

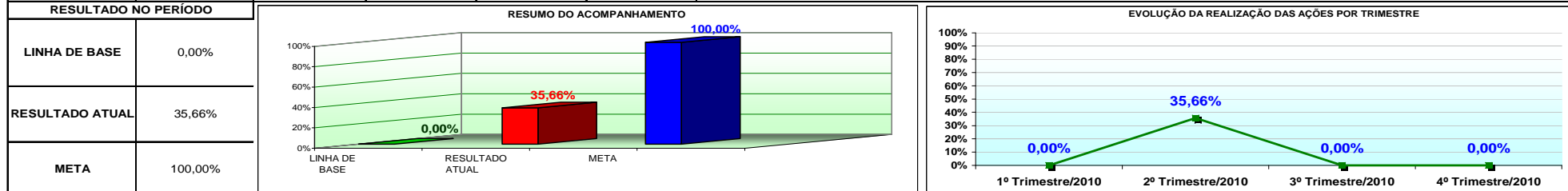


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	<b>PLANILHA DE INDICADORES DE PROJETOS</b>
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DGFAJ - Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais</b>

<b>TEMA</b>	EFICIÊNCIA OPERACIONAL		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS		
<b>PROJETO</b>	REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS AUXILIARES I (NA COMARCA DA CAPIATAL)		
<b>INDICADOR DO PROJETO</b>	<b>INDICADOR DE CONTROLE DO PROJETO - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO DO PROJETO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a realização do orçamento previsto para o projeto REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS AUXILIARES I (NA COMARCA DA CAPIATAL)		
<b>FÓRMULA</b>	[(VRacumulado do orçamento realizado) / (VR acumulado do orçamento planejado) do cronograma do projeto] x 100		
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	ACUMULADO		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	INFORMAÇÕES DAS UNIDADES INTERVENIENTES	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Nominal é melhor
<b>META</b>	100% DE REALIZAÇÕES DO ORÇAMENTO PREVISTO (TÉRMINO PREVISTO PARA 30/09)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	REAL
<b>PERIODICIDADE</b>	TRIMESTRAL		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	TRIMESTRE	1º Trimestre/ 2010	2º Trimestre/ 2010	3º Trimestre/ 2010	4º Trimestre/ 2010
		Planejado	R\$ 0,00	R\$ 777.474,80	R\$ 10.720,80
Realizado		R\$ 0,00	R\$ 277.258,28	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Resultado		#DIV/0!	35,66%	0,00%	#DIV/0!



<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Após reiteradas cobranças, a DGTEC informou que o valor total gasto na aquisição dos equipamentos disponibilizados para as Centrais instaladas alcançou o montante total de R\$ 277.258,28 (Central de Avaliadores Judiciais - R\$ 70.099,44; Central de Partilhas Judiciais - R\$ 17.034,44; Central de Cálculos Judiciais - R\$ 88.327,76; Central de Inventariantes Judiciais - R\$ 34.903,88; Central de Depositário Judicial - R\$ 34.648,88; Central de Liquidantes Judiciais - R\$ 32.243,88; Central de Testamentaria e Tutoria Judicial não houve necessidade de realização de obras). Ressalte-se que o gasto foi realizado no 2º trimestre entretanto só foi informado durante o 3º trimestre. Contudo, apesar de cobranças reiteradas através de e-mail e telefone, a DGENG ainda não informou o valor gasto na execução das obras realizadas para a instalação Centrais.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Continuar cobrando da DGENG que informe o valor gasto com as obras realizadas para a instalação Centrais.

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 01/10/2010
--	--	------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA DE INDICADORES DE PROJETOS			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ - Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais		
TEMA	EFICIÊNCIA OPERACIONAL				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS				
PROJETO	REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS AUXILIARES I (NA COMARCA DA CAPIATAL)				
INDICADOR DO PROJETO	<b>INDICADOR DE RESULTADO DO PROJETO</b> - QUANTIDADE DE CENTRAIS INSTALADAS NA COMARCA DA CAPITAL				
FINALIDADE DO INDICADOR	ACOMPANHAR O RESULTADO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS AUXILIARES I (NA COMARCA DA CAPITAL)				
FÓRMULA	SOMATÓRIO DE CENTRAIS INSTALADAS				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	ACUMULADO				
ORIGEM DOS DADOS	PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRONICO			SENTIDO DE MELHORIA	Mm (Maior é melhor)
META	07 CENTRAIS INSTALADAS			UNIDADE DE MEDIDA	Central instalada
PERIODICIDADE	TRIMESTRAL				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	TRIMESTRE	1º Trimestre/2010	2º Trimestre/2010	3º Trimestre/2010	4º Trimestre/2010
	Planejado	0	6	1	0
	Realizado	0	6	0	0
Resultado	0	6	0	0	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
LINHA DE BASE	0				
RESULTADO ATUAL	6				
META	7				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O projeto continua sendo implementado como planejado. Até o momento foram instaladas a Central de Avaliadores Judiciais em 12/05/2010; a Central de Partilhas Judiciais em 19/05/2010; a Central de Depositário Judicial em 26/05/2010; a Central de Cálculos Judiciais em 02/06/2010; a Central de Inventariantes Judiciais em 10/06/2010 e a Central de Liquidantes Judiciais em 17/06/2010.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	As Centrais estão sendo instaladas conforme planejado. Não há ação gerencial a ser tomada.				
Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado		Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco			Data: 01/07/2010



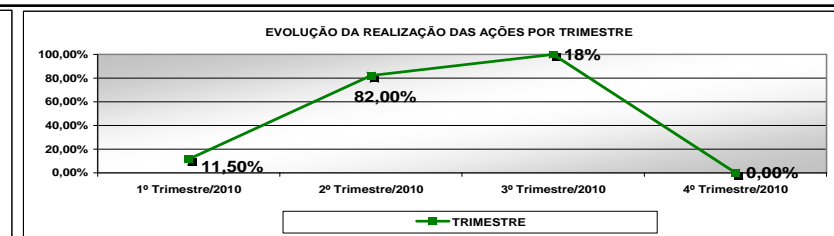
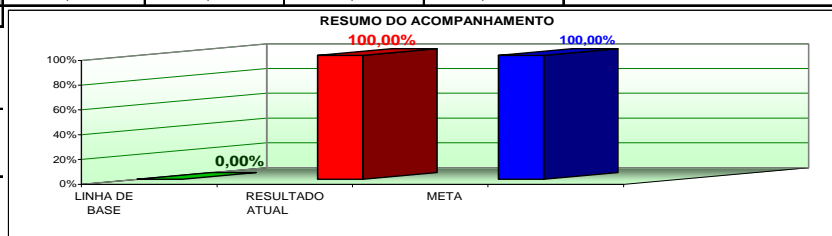


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	<b>PLANILHA DE INDICADORES DE PROJETOS</b>		
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>DGFAJ - Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais</b>		

<b>TEMA</b>	EFICIÊNCIA OPERACIONAL				
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS				
<b>PROJETO</b>	REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS AUXILIARES I (NA COMARCA DA CAPIATAL)				
<b>INDICADOR DO PROJETO</b>	INDICADOR DE CONTROLE DO PROJETO - ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a realização das ações propostas no cronograma definido para o projeto REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS AUXILIARES I (NA COMARCA DA CAPIATAL)				
<b>FÓRMULA</b>	[( $\sum$ % acumulado do realizado) / ( $\sum$ % acumulado do planejado) do cronograma do projeto] x 100				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	ACUMULADO0				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE PROJETOS	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Mm (Maior é melhor)		
<b>META</b>	100% DE REALIZAÇÕES DAS ATIVIDADES PLANEJADAS (TÉRMINO PREVISTO PARA 30/09)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Implementação das Ações		
<b>PERIODICIDADE</b>	TRIMESTRAL				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>TRIMESTRE</b>	<b>1º Trimestre/2010</b>	<b>2º Trimestre/2010</b>	<b>3º Trimestre/2010</b>	<b>4º Trimestre/2010</b>
	<b>Planejado</b>	3,25%	71,15%	25,60%	0,00%
	<b>Realizado</b>	11,50%	70,50%	18,00%	0,00%
<b>Resultado</b>	11,50%	82,00%	100,00%	0,00%	

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	
<b>LINHA DE BASE</b>	0,00%
<b>RESULTADO ATUAL</b>	100,00%
<b>META</b>	100,00%



<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O projeto foi implementado conforme o cronograma estabelecido com todas as entregas registradas no planejamento e efetuadas dentro dos prazos previamente estabelecidos. A Central de Testamentaria e Tutória Judicial foi instalada em 1º de julho do corrente. A verificação de eficácia foi realizada através de visita de equipe da DGFAJ às Centrais para, "in loco", colherem evidências objetivas da pertinência das instalações efetuadas. A análise crítica foi realizada através de reunião com a presença dos Encarregados pelas Centrais instaladas, pelos elaboradores do projeto e pelo Diretor-Geral da DGFAJ que parabenizou a forma como foi executado e implementado o projeto.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não há ação gerencial a ser tomada em virtude da implementação total do projeto com sucesso e seguindo os marcos e prazos previamente estabelecidos.

Responsável pela emissão do relatório: Jacqueline Leite Vianna Campos	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 01/10/2010
---	--	------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

PLANILHA DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.													
<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>Grau de satisfação Geral dos Usuários</b>												
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.												
<b>FÓRMULA</b>	Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários												
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação												
<b>META</b>	93%												
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 40%;">maio/09</th> <th style="width: 40%;">novembro/09</th> <th style="width: 10%;">Result. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td style="text-align: center;">96,30%</td> <td style="text-align: center;">97,60%</td> <td style="text-align: center;">96,95%</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td style="text-align: center;">93,51%</td> <td style="text-align: center;">98,31%</td> <td style="text-align: center;">95,91%</td> </tr> </tbody> </table>		maio/09	novembro/09	Result. no Per.	2009	96,30%	97,60%	96,95%	2010	93,51%	98,31%	95,91%
	maio/09	novembro/09	Result. no Per.										
2009	96,30%	97,60%	96,95%										
2010	93,51%	98,31%	95,91%										
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>PERÍODO ANTERIOR</b></p> <p>93,51%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>PERÍODO ATUAL</b></p> <p>98,31%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>META</b></p> <p>93,00%</p> </div> </div>												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O grau de satisfação geral dos usuários de 98,31% atingido nesta pesquisa obteve um aumento de 5,13% em relação a pesquisa anterior realizada em maio de 2010 cujo percentual obtido foi de 93,51%. O resultado alcançado nesta pesquisa foi considerado excelente, pois superou de forma bem expressiva a meta estabelecida.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Avaliar na próxima reunião de análise crítica a revisão da meta estabelecida para a satisfação geral dos usuários.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Ana Maria Pinheiro	<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Paulo Roberto Bacellar Pacheco												
<b>Data:</b> 09/12/2010													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)			
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>				
<b>INDICADOR</b>	<b>Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim</b>			<b>DESEMPENHO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar a evolução do grau de atendimento aos parâmetros de monitoramento das serventias judiciais, com o fim de subsidiar a tomada de decisão para fiscalizar ou inspecionar.			<b>MONITORAMENTO</b>		X
<b>FÓRMULA</b>	[(Total de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim ao final do período) / (total de serventias analisadas)] x 100					
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DataMart - Monitoramento serventias judiciais de 1ª Instância	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é melhor		
<b>META</b>	Não aplicável (indicador de acompanhamento)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		porcentagem		
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>1º T 2008</b>	<b>Relatório Inicial</b>	<b>3º T 2008</b>	<b>4º T 2008</b>	<b>Média</b>
		-	10,49%	11,72%	13,55%	11,92%
	<b>2009</b>	<b>1º T 2009</b>	<b>2º T 2009</b>	<b>3º T 2009</b>	<b>4º T 2009</b>	<b>Média</b>
		15,95%	17,05%	25,97%	16,83%	18,95%
	<b>2010</b>	<b>1º T 2010</b>	<b>2º T 2010</b>	<b>3º T 2010</b>	<b>4º T 2010</b>	<b>Média</b>
		10,71%	11,40%	12,59%	14,07%	12,19%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	12,6%	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		
<b>PERÍODO ATUAL</b>	14,1%					
<b>Resultado (percentual de variação)</b>	11,8%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O percentual de serventias com desempenho péssimo e ruim aumentou 11,76% em relação à medição anterior, passando de 12,59% para 14,07%, embora permaneça razoável em relação às demais medições. Apesar do incremento observado, a linha de tendência continua indicando queda no percentual de serventias com desempenho péssimo e ruim.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não há ação gerencial a ser tomada.					
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Luciana Dominguez		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Paulo Roberto Pacheco			<b>Data:</b> 10/01/2011	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

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

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário													
<b>INDICADOR</b>		Eficiência de Atendimento Geral						<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>MONITORAMENTO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar o grau de produtividade e de atendimento geral das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		{ Somatório [ ( N° de processos feitos / N° de servidores da Equipe) / (N° de dias trabalhados) ] } / Total de apoios no período													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		STATUS													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		Maior é Melhor	
<b>META</b>		A ser estabelecida										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº de processamentos	
<b>PERIODICIDADE</b>		MENSAL													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Result. no Per.	
	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
2010	24,94	<p style="text-align: center;">INCLUIR GRÁFICO (MODELO) - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p>													
2011	0	<p style="text-align: center;">INCLUIR GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO (MODELO)</p>													
META	A ser estabelecida														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O resultado do indicador deve-se ao fato de no mês em curso não ter sido disponibilizado, por ordem da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça, apoio do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C) para nenhuma unidade organizacional. Aguardar determinação para os próximos meses.													
<b>ACÇÕES GERENCIAIS:</b>		Em virtude da análise acima não há, no momento, ação gerencial a ser tomada.													

Responsável pela emissão do relatório: Clarice Vieira Nascimento

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 07/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>RAD-DGFAJ-005 - MANTER O CADASTRO DE SERVENTIAS JUDICIAIS</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECAJ</b>				<b>DESEMPENHO</b>		<b>X</b>		<b>MONITORAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho													
<b>FÓRMULA</b>	[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SECAJ no período) / (total de solicitações atendidas no período)]													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	<a href="#">Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls</a>				<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é melhor							
<b>META</b>	2,0				<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		dias							
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Média Anual</b>
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> </div> <div style="width: 48%;"> </div> </div>													
<b>MÉDIA DO ANO</b>	2,1													
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	2,4													
<b>PERÍODO ATUAL</b>	1,3													
<b>META</b>	2,0													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O tempo médio das solicitações manteve-se abaixo da média estabelecida. Quanto ao aumento na taxa de congestionamento deve-se ao período atípico de final de ano com o recesso forense.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não há ação gerencial a ser tomada, até o presente momento													

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

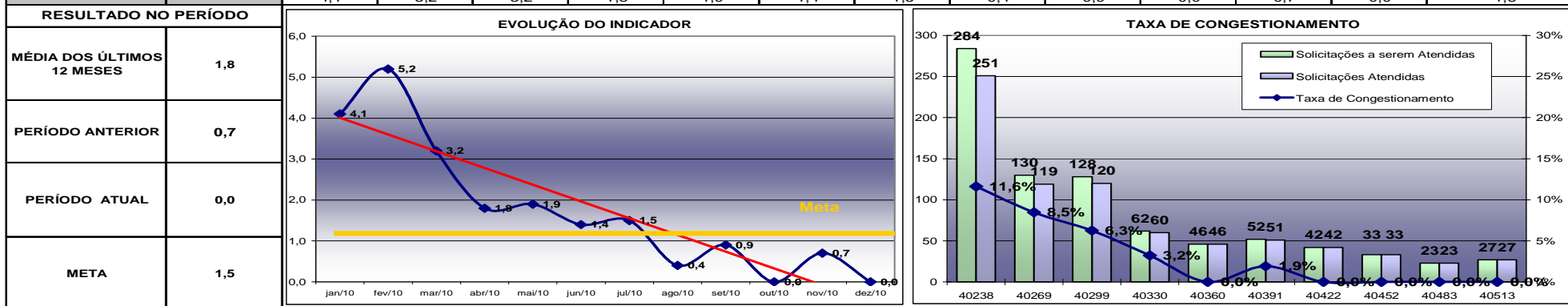
Data: 11/01/2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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



**ANÁLISE DE DADOS:** Pela segunda vez desde que se iniciou a medição, o indicador atingiu o valor mínimo possível considerando aproximação de uma casa decimal. A taxa de congestionamento foi nula pelo quarto mês consecutivo e pela quinta vez em dez meses. Após três meses de queda, o número de solicitações voltou a crescer, embora tenha sido o segundo menor registrado desde março de 2010.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez      Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco      Data: 10/01/2011

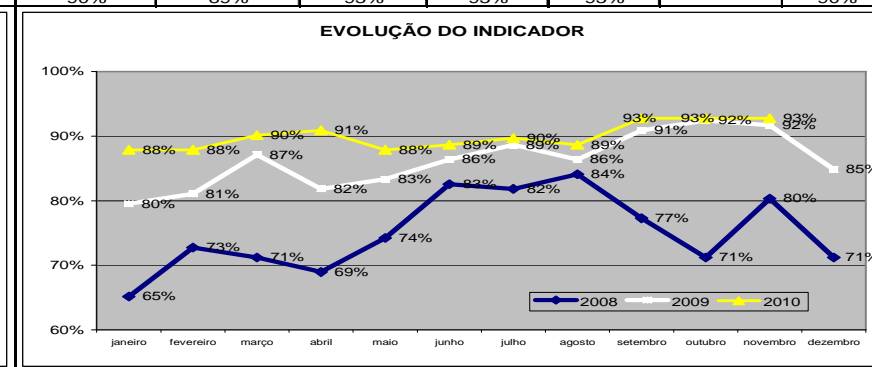
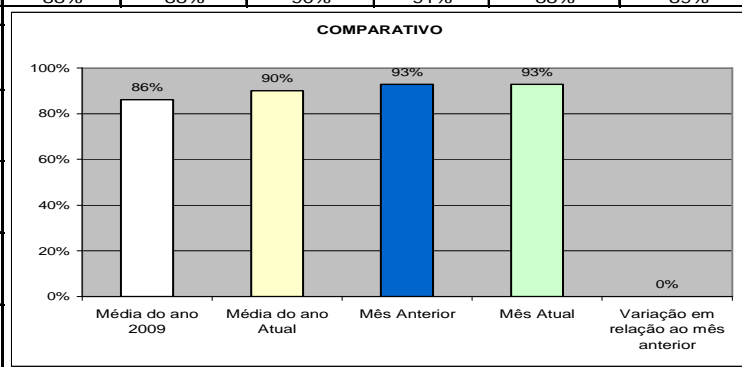


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos</b>					<b>DESEMPENHO</b>			<b>MONITORAMENTO</b>			<b>X</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o envio dos boletins estatísticos, por parte das serventias auxiliares do juízo, com o fim prover os gestores com as informações necessárias												
<b>FÓRMULA</b>		[(Quantidade de serventias auxiliares do juízo que enviaram os dados estatísticos dentro do prazo) / (total de serventias obrigadas ao envio)] x 100												
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Status												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DataMart - Questionários de Serventias Judiciais					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(MM) Maior é melhor				
<b>META</b>		Não aplicável (indicador de monitoramento)					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			porcentagem				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	<b>Média Anual</b>
		65%	73%	71%	69%	74%	83%	82%	84%	77%	71%	80%	71%	75%
	<b>2009</b>	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	<b>Média Anual</b>
		80%	81%	87%	82%	83%	86%	89%	86%	91%	92%	92%	85%	86%
	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Média Anual</b>
		88%	88%	90%	91%	88%	89%	90%	89%	93%	93%	93%	90%	90%

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	
<b>Média do ano 2009</b>	<b>86%</b>
<b>Média do ano Atual</b>	<b>90%</b>
<b>Mês Anterior</b>	<b>93%</b>
<b>Mês Atual</b>	<b>93%</b>
<b>Varição em relação ao mês anterior</b>	<b>0%</b>



<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado do indicador foi o mesmo dos dois meses anteriores, que é o maior valor já registrado desde que se iniciou a medição.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 10/01/2010
--	--	------------------

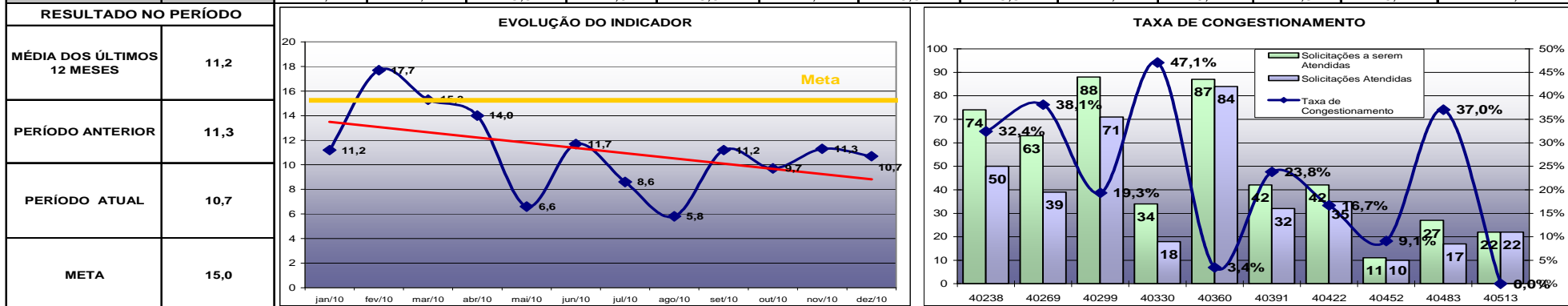


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD</b>	<b>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>	<b>MONITORAMENTO</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho			
<b>FÓRMULA</b>	[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SEJUD no período) / (total de solicitações atendidas no período)]			
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	<a href="#">Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls</a>	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) Menor é melhor	
<b>META</b>	15,0	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal			

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Média Anual
		2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09
2010	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	Média Anual	



**ANÁLISE DE DADOS:** O tempo médio de atendimento às solicitações diminuiu em relação ao período anterior e a média dos últimos 12 meses analisados, permanecendo abaixo da meta estabelecida. A taxa de congestionamento sofreu queda acentuada que pode ser explicada pelo recesso forense, período no qual houve decréscimo na demanda de solicitações recebidas pelo SEJUD.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco | Data: 10/01/2011





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGFAJ/DIFIJ

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais							
<b>INDICADOR</b>	Tempo médio de realização de Inspeções e Fiscalizações (da data da inspeção/fiscalização à data do envio do relatório)	<b>DESEMPENHO</b>	X		<b>MONITORAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Conhecer o grau de prestação no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais								
<b>FÓRMULA</b>	[[Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período) / (total de fiscalizações e inspeções realizadas no período)]]								
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização				<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM (Menor é melhor)			
<b>META</b>	18 dias				<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias			
<b>PERIODICIDADE</b>	Bimestral								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar e abr/10	mai e jun/10	jul e ago/10	set e out/10	nov e dez/10	<b>Result. no Per.</b>
		14,00	17,67	15,13	12,50	13,00	11,06	10,11	13,35
	<b>2011</b>	jan e fev/11		mar e abr/11	mai e jun/11	jul e ago/11	set e out/11	nov e dez/11	<b>Result. no Per.</b>
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>									
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	11,06	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b></p> </div> </div>							
<b>PERÍODO ATUAL</b>	10,11								
<b>META</b>	18								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações permanece na média dos anteriores e mantém-se abaixo da meta estabelecida. No bimestre foram realizadas 18 inspeções, considerando o mês de dezembro somente até o dia 17 (em função do recesso judiciário) e o final de gestão.								
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar a próxima reunião de Análise Crítica para avaliar a necessidade de redução da meta atual.								

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 07/01/2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



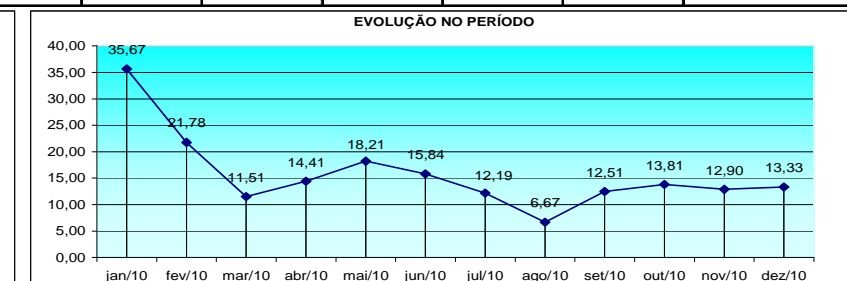
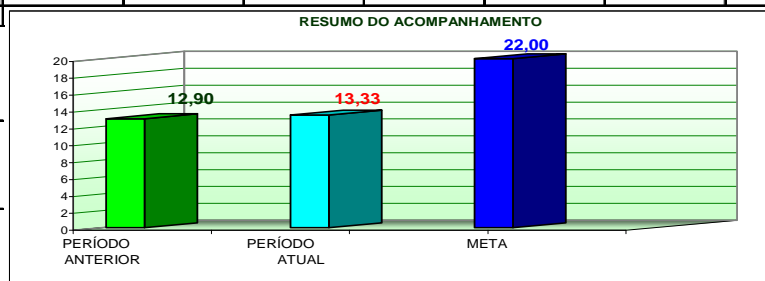
### PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL    DGFAJ/DIPAJ

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais														
<b>INDICADOR</b>	Tempo médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ								<b>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>	<b>MONITORAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres														
<b>FÓRMULA</b>	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / total de processos no período)														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM (menor é melhor)			
<b>META</b>	22 dias										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias			
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Result. no Per.</b>	
	<b>2011</b>	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	<b>Result. no Per.</b>	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															

<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	12,90
<b>PERÍODO ATUAL</b>	13,33
<b>META</b>	22



<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O tempo médio de instrução deste mês segue na tendência dos meses anteriores, onde o cenário permanece o mesmo (número reduzido de processos recebidos pela Divisão em função da greve dos servidores e final de gestão). Analisando os índices no decorrer do ano de 2010, observamos que se encontram abaixo da meta estabelecida de 22 dias.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Redução da meta para 20 dias a partir de Janeiro/2011.

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 07/01/2011
---	--	------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Result. no Per.</b>
	<b>2010</b>	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	<b>Result. no Per.</b>

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>GRÁFICO - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</b>		<b>GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO</b>	
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	100%				
<b>PERÍODO ATUAL</b>	94%				
<b>META</b>	=				

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	No mês de dezembro de 2010, o Departamento responsável pela contratação dos estagiários encaminhou um total de 17 de estagiários que não foram encaminhados às serventias vagas. Os mesmos foram encaminhados ao PROGER devido a greve dos serventuários da justiça. Assim só quando acabar o movimento de greve que os estagiários deverão ser encaminhados às serventias.
<b>ACÇÕES GERENCIAIS:</b>	Conforme decidido na Reunião de Análise Crítica, foi retirado do indicador, a Meta que anteriormente estava estabelecida. Aguardar o fim da greve dos serventuários para providenciar a alocação dos estagiários que foram encaminhados ao Proger nas serventias, conforme determina o Ato Executivo nº 606/2010.

Responsável pela emissão do relatório: Hideraldo Luiz Ferraz de Miranda	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 07/01/2011
---	--	------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>RAD-DGFAJ-012 - Administrar o Acesso a Sistemas e Cadastros Nacionais</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Índice de atendimento pelas varas à obrigação de alimentação do SNCI dentro do prazo</b>	<b>DESEMPENHO</b>		<b>MONITORAMENTO</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o cumprimento da obrigação, por parte das varas, de alimentar o Sistema Nacional de Controle de Interceptações (SNCI), mensalmente, até o 10º dia do mês subsequente ao mês de referência, com o fim de prover a Corregedoria			
<b>FÓRMULA</b>	[[Quantidade de varas que alimentaram o sistema dentro do prazo no período] / (Total de varas obrigadas à alimentação no período)] X 100			
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatório de Pendências do SNCI	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor	
<b>META</b>	Não aplicável (indicador de monitoramento)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem	
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal			

<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Média Anual</b>
										88%	93%	85%	52%	80%

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		
<b>MÉDIA DO ANO</b>	80%	<p><b>COMPARATIVO</b></p>
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	85%	
<b>PERÍODO ATUAL</b>	52%	
<b>VARIAÇÃO EM RELAÇÃO AO PERÍODO ANTERIOR</b>	-39%	
	<p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p>	

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O indicador acusou uma queda brusca e se afastou da faixa em que vinha oscilando nos meses anteriores. Este resultado pode ser um reflexo do recesso forense. Resta aguardar os períodos seguintes para verificar se a tendência anterior será retomada ou se estabelecerá uma nova.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Data: 11/01/2011
--	--	------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>RAD-DGFAJ-012 - ADMINISTRAR O ACESSO A SISTEMAS E CADASTROS NACIONAIS</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de atendimento às solicitações referentes a sistemas do CNJ</b>							<b>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>	<b>MONITORAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho														
<b>FÓRMULA</b>	[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas no período) / (total de solicitações atendidas no período)]														
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	<a href="#">Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls</a>							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) Menor é melhor						
<b>META</b>	Ainda não estabelecida							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>DO</b>	<b>2010</b>	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10	<b>Média Anual</b>
											0,6	0,0	0,8	0,0	0,4
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>MÉDIA DO ANO</b>	<b>0,4</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>TAXA DE CONGESTIONAMENTO</b></p> </div> </div>													
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	<b>0,8</b>														
<b>PERÍODO ATUAL</b>	<b>0,0</b>														
<b>META</b>	<b>-</b>														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O indicador atingiu pela segunda vez, em quatro meses de medição, o menor valor possível considerando aproximação de uma casa decimal. Como nos três meses anteriores, a taxa de congestionamento foi nula. Considerando o conjunto de resultados e levando em conta as quedas consecutivas no número de solicitações, que podem ser resultantes da sazonalidade (o que só poderá ser verificado nos próximos meses), sugere-se estabelecer, inicialmente, a meta em 1 (um) dia.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Promover reunião para discutir a meta proposta.														
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Luciana Dominguez					<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Paulo Roberto Bacellar Pacheco					<b>Data:</b> 10/01/2011					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ)	12	0	0	12
DIVISÃO DE PARECERES PARA SERVENTIAS JUDICIAIS (DIPAJ)	12	1	0	13
DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ)	08	0	0	08
DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)	05	0	0	05
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>38</b>

Fonte: LIVRO PONTO E SISTEMA HISTÓRICO FUNCIONAL (SHF)

#### - Capacitação

Nas identificações das competências profissionais dos servidores da DGFAJ tivemos o seguinte resultado:

- no tocante aos servidores lotados no gabinete da DGFAJ, todos os conhecimentos/habilidades identificados como necessários para execução de suas atividades foram realizados, deixando de ser realizados apenas conhecimentos/habilidades para aprimoramento de quatro (4) servidores com vista à política de educação continuada (Análise de Dados Estatísticos) uma vez que o curso para desenvolvimento do citado conhecimento não foi disponibilizado pela ESAJ;
- no tocante aos servidores lotados na DIFIJ todos os conhecimentos/habilidades identificados como necessários para execução de suas atividades foram realizados, deixando de ser realizados apenas



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

conhecimentos/habilidades para aprimoramento de 9 servidores com vista a política de educação continuada, em virtude de não ter sido disponibilizado pela ESAJ (Análise de Dados Estatísticos) e por falta de tempo hábil de um dos servidores (processamento em Vara Criminal) por estar o mesmo indicado para realizar inspeções consecutivas em diversas Comarcas do Estado. Quanto ao curso de “Análise de Dados Estatísticos” a divisão oficiou a ESAJ solicitando a disponibilização do mesmo no decorrer ao ano de 2011;

- no tocante aos servidores lotados na DIPAJ, todos os conhecimentos/habilidades identificados como necessários para execução de suas atividades foram realizados, deixando de ser desenvolvidos apenas conhecimentos/habilidades para aprimoramento de 7 servidores com vista à política de educação continuada, tanto pela falta de tempo hábil de servidores por necessidade do serviço quanto pela não disponibilização pela ESAJ de cursos para desenvolvimento de dois conhecimentos (Técnica de Negociação e Técnica de Reuniões Produtivas);
- no tocante aos servidores lotados na DIMOJ, todos os conhecimentos/habilidades identificados como necessários para execução de suas atividades foram realizados, deixando de ser desenvolvidos conhecimentos/habilidades para aprimoramento de 8 servidores com vista a política de educação continuada, por diversos motivos tais como: falta de disponibilização pela ESAJ de curso para desenvolvimento de um conhecimento (Análise de Dados Estatísticos); necessidade de desenvolvimento de outros conhecimentos; falta de tempo hábil dos servidores e falta de “quorum” em turmas disponibilizadas pela ESAJ para a realização do curso.

Apesar de não terem sido desenvolvidos todos os conhecimentos/habilidades necessários para a realização do seu trabalho e para o aprimoramento de seus conhecimentos, os servidores do gabinete da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ), da DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ), da DIVISÃO DE PARECERES PARA SERVENTIAS JUDICIAIS (DIPAJ)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

e da DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ), encontram-se aptos a desempenhar suas funções, descritas nas RAD existentes, todas regularmente implementadas.

O Diretor Geral da DGFAJ e os Diretores da DIFIJ, DIPAJ e DIMOJ avaliarão quando da identificação das competências profissionais dos servidores para o ano de 2011 a necessidade da manutenção dos cursos de aprimoramento que não foram realizados no exercício de 2010.

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

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

### **4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação**

#### **- Sistemas**

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

- DW – DATAWAREHOUSE (Oracle Business Intelligence Discoverer);
- Relatórios Gerenciais de Pessoas – Presidência;
- Conselho Recursal;
- Sistema de Controle de Mandados – 1ª Instância (SCM).
- SCJ – Sistema de Cálculo Judicial Produção;
- Vara de Execuções Penais – Sistema de Controle de Penas e Medidas;
- Distribuição e Controle de Processos – 1ª Instância (DCP);
- Sistema PROT – Protocolo Administrativo;





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- Sistema SHF – Sistema Histórico Funcional;
- Sistema SHM – Sistema Histórico de Magistrado;
- Sistema SHS – Sistema Histórico de Serventia;
- Sistema EST – Estatística do Judiciário.

Permanece em andamento junto à Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) o processo 2010.090488 onde foi solicitada a disponibilização do programa Oracle Business Intelligence Discoverer Desktop em todas as máquinas da DIMOJ e a permissão do seu acesso por todos os servidores da Divisão, além de duas (2) licenças de cada um dos programas MS Project, MS Visio e MS Office, também para serem instalados na DIMOJ, ante a necessidade da disponibilização para desenvolvimento de seus projetos.

Encontra-se ainda em andamento junto à DGTEC o processo número 2009-264944 remetido para a citada Diretoria Geral pelo Juiz Auxiliar da Corregedoria Geral da Justiça responsável pela área judicial, que visa o desenvolvimento de indicadores e relatórios para monitoramento das serventias auxiliares do Juízo, NADAC e VEP e o processo número 2009-264946, atualmente sobrestado nesta Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ), junto à Divisão de Monitoramento (DIMOJ), aguardando o desenvolvimento de novos indicadores que subsidiarão o novo Objetivo da Qualidade que será desenvolvido por esta divisão denominado “Monitoramento Estatístico Comparativo por Período).

### **- Equipamentos**

Toda necessidade básica para o desempenho do SIGA/DGFAJ no tocante a obtenção de equipamentos de informática identificada por esta Diretoria foi atendida no ano de 2010, porém, no tocante ao atendimento do pedido de 45 monitores de computador com regulagem de altura, identificado como melhoria da ergonomia identificada na primeira avaliação do grau de implementação do SIGA/DGFAJ, foi autuado o processo número 2010-179958, que ainda não foi atendido, estando atualmente no gabinete do Diretor-Geral da DGTEC para apreciação.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 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 APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ), inclusive no tocante ao Gabinete.

#### - Materiais de Consumo

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

#### - Materiais Permanentes

Os materiais permanentes foram considerados adequados.

#### - Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

### 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 APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (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	06	DGFAJ	Em vigor	Revisada em novembro de 2010
RAD-DGFAJ-002	Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	06	DGFAJ	Em vigor	Revisada em novembro de 2010
RAD-DGFAJ-003	Tratar Produtos Não Conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	03	DGFAJ	Avaliação até março de 2011 quanto à necessidade de revisão	Última revisão ocorrida em março de 2010.
RAD-DGFAJ-005	Manter o Cadastro de Serventias Judiciais	05	DIMOJ	Em vigor	Revisada em setembro de 2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RAD-DGFAJ-006	Monitorar Atividades Judiciais	06	DIMOBJ	Em vigor	Revisada em novembro de 2010
RAD-DGFAJ-007	Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais	05	DIFIJ	Em vigor	Revisada em dezembro 2010
RAD-DGFAJ-008	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais	05	DIPAJ	Em vigor	Revisada em agosto de 2010
RAD-DGFAJ-009	Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C)	04	DGFAJ	Em vigor	Revisada em agosto de 2010
RAD-DGFAJ-010	Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ Para o Programa de Estágio em Direito	06	DGFAJ	Em vigor	Revisada em novembro de 2010
RAD-DGFAJ-012	Administrar o acesso a sistemas e cadastros nacionais	01	DIMOBJ	Em vigor	Revisada em novembro de 2010

Fonte: Lista Mestra publicada na Intranet

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) no decurso do ano de 2010 excluiu do escopo de certificação duas rotinas administrativas RAD-DGFAJ-004 e RAD-DGFAJ-011 a primeira por decisão tomada pela Administração Superior em reunião de análise crítica e a segunda em virtude de extinção, através de Ato Oficial da Corregedoria Geral da Justiça (Portaria CGJ nº 08/2010), do grupo de apoio que originou o processo de trabalho, e criou uma nova rotina administrativa RAD-DGFAJ-012.

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

#### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

#### 5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	29/09/2010	02 NC
INTERNA EXTRAORDINÁRIA	29/11/2010	00

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / "Preocupação" / OM APONTADAS
SUPERVISÃO	15/03/2010	01 PREOCUPAÇÃO E 01 OM
SUPERVISÃO	13/12/2010	00

Fonte: Relatório de Auditoria

#### 5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

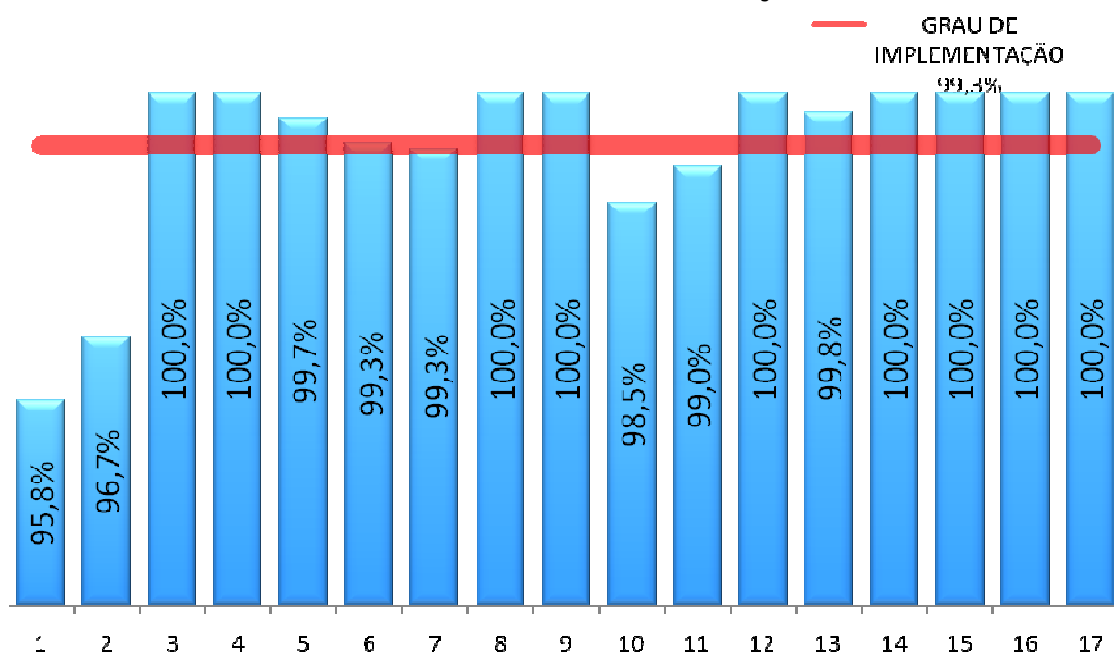
<u>Resultados (No ano)</u>		
<u>1ª Avaliação</u>		
<u>Resultado:</u>	99,3%	<u>Ações Gerenciais</u>
<u>Período de Realização:</u>	19/04/2010	Solicitado à DGTEC a troca de todos os monitores da Diretoria por outros com regulagem de altura (Processo administrativo número atualmente no Gabinete do Diretor-Geral da citada diretoria para apreciação; 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.
<u>2ª Avaliação</u>		
<u>Resultado:</u>	100%	<u>Ações Gerenciais</u>
<u>Período de Realização:</u>	07/12/2010	Não há em virtude do resultado obtido.

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### Resultado Global da 1ª Avaliação



1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS
2. PLANOS E PROJETOS
3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS
5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS
6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE
7. DOCUMENTOS E REGISTROS
8. INDICADORES
9. COMPETÊNCIAS

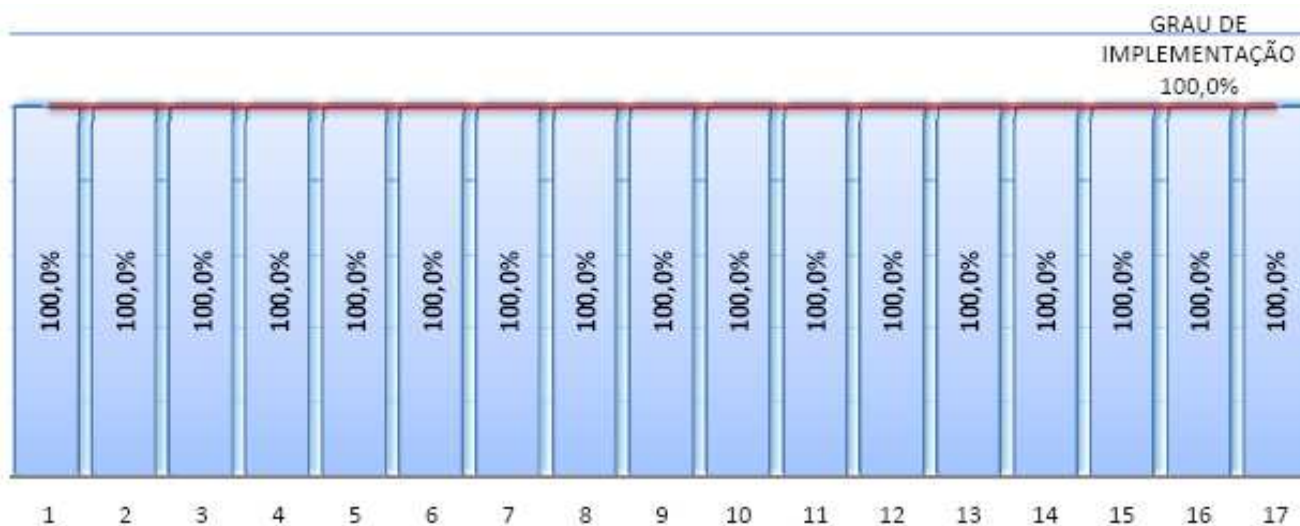
10. CAPACITAÇÃO
11. AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL
12. INFRAESTRUTURA
13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO
14. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME
15. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA
16. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO
17. RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 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%
<b>GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO</b>	<b>100,0%</b>





## **6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES**

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

## **7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

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

- Desenvolvimento e Implementação de Relatórios de Dados Estatísticos Específicos em Função das Atribuições das Serventias Judiciais de 1ª Instância;
- Monitoramento Estatístico Comparativo por Período;
- Capacitação de Servidores;
- Mandado Judicial Eletrônico.



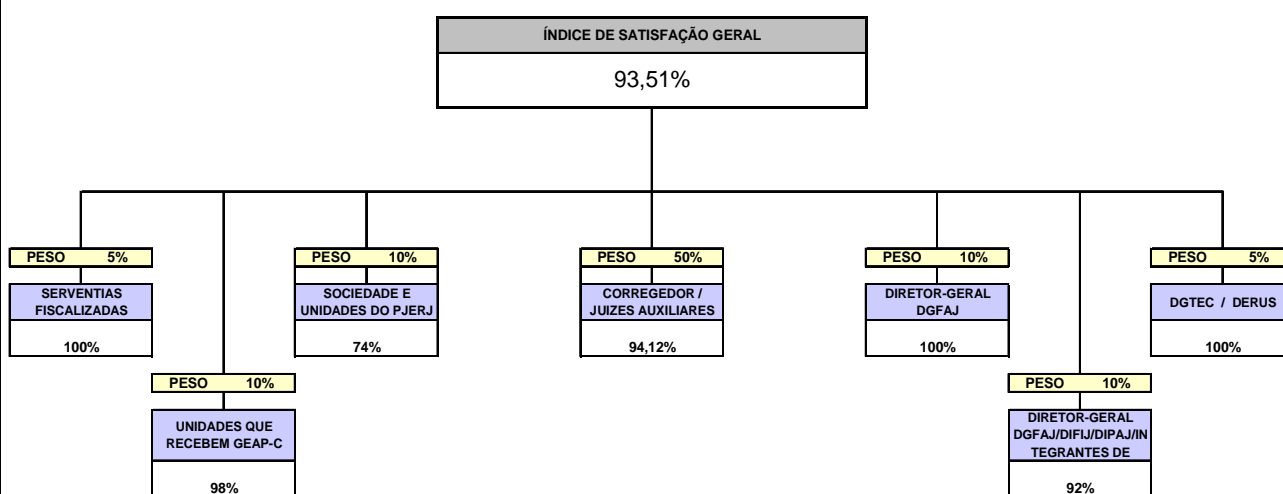
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 8 ANEXOS

#### 8.1 Análise das Pesquisas de Satisfação dos Usuários de maio e novembro de 2010

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

#### GRÁFICO:



#### ANÁLISE DE DADOS:

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

#### AÇÃO GERENCIAL:

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

Administração Superior: Paulo Roberto Bacellar Pacheco

RAS/RD: Ana Maria Pinheiro

Data: 10/06/2010

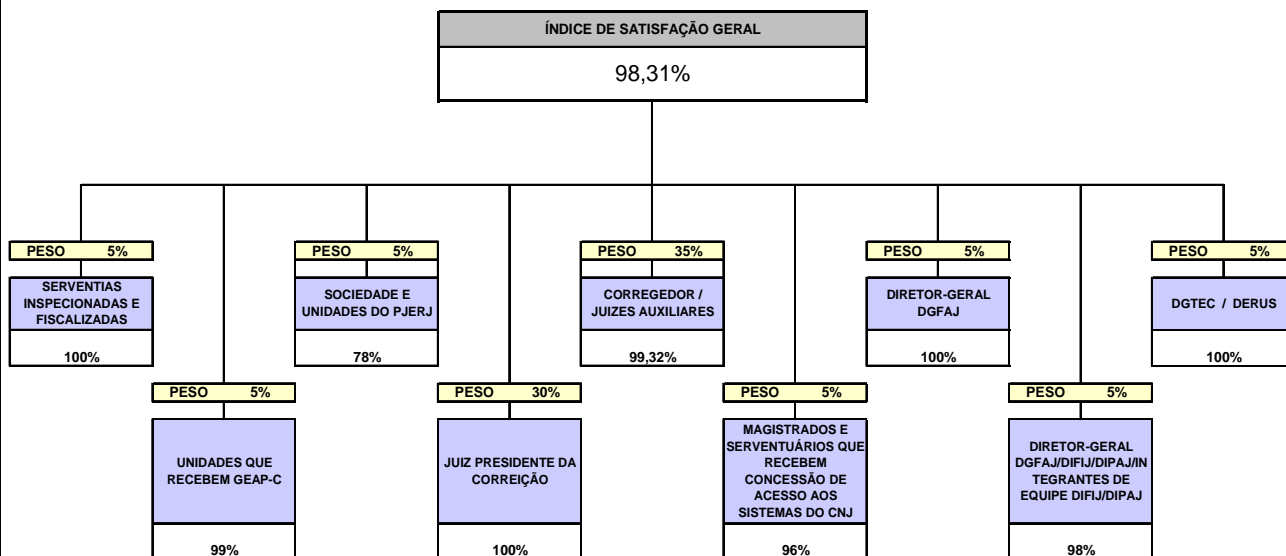




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO: 08/11 A 07/12/2010	PESQUISA Nº: 02/2010
ITEM DA PESQUISA: ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL		META: 93% de satisfação geral

### GRÁFICO:



### ANÁLISE DE DADOS:

O grau de satisfação geral dos usuários de 98,31% atingido nesta pesquisa obteve um aumento de 5,13% em relação a pesquisa anterior realizada em maio de 2010 cujo percentual obtido foi de 93,51%. O resultado alcançado nesta pesquisa foi considerado excelente, pois superou de forma bem expressiva a meta estabelecida.

### AÇÃO GERENCIAL:

Avaliar na próxima reunião de análise crítica a revisão da meta estabelecida para a satisfação geral dos usuários.

Administração Superior: Paulo Roberto Bacellar Pacheco	RAS/RD: Ana Maria Pinheiro	Data: 09/12/2010
--	----------------------------	------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 8.2 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Monitorar, Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais e Apoiar a Correição em Serventias Judiciais de 1ª Instância	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ  ID 7.2 – Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim  ID.7.3 – Eficácia 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 e integrantes de equipe da DIFIJ/DIPAJ
			ID.7.1.6 – Grau de satisfação das serventias inspeccionadas e/ou fiscalizadas
			ID.7.1.7 – Grau de satisfação das unidades que recebem o apoio do GEAP-C (Serventias Judiciais e Grupo de Apoio ao Processamento do Arquivo – GAPA)
			ID.7.1.8 – Grau de satisfação dos usuários que consultam o cadastro de serventias (intranet/internet)
			ID.7.1.9 – Grau de Satisfação dos Magistrados e serventuários que recebem acesso a sistemas e cadastros nacionais



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Monitorar, Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais e Apoiar a Correição em Serventias Judiciais de 1ª Instância	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ	P.7.2 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais (RAD-DGFAJ-005)	ID.7.2.1 – Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECAJ
	ID 7.2 – Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim	P.7.3 - Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006)	ID.7.3.1 - Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ
			ID.7.3.2 – Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD
			ID.7.3.3 - Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos
			ID.7.3.5 - Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim
	ID.7.3 – Eficácia de Atendimento Geral do GEAP-C	P.7.4 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-007)	ID.7.4.1 - Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (da data do início da inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)
	P.7.5. - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-008)	ID.7.5.1 - Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ	
	P.7.6 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C) (RAD-DGFAJ-009)	ID.7.6.1 - Eficiência de Atendimento Geral	
	P.7.7 - Supervisionar os Estagiários disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito (RAD-DGFAJ-010)	ID.7.7.1 – Índice de Atendimento	
	P.7.8 – Administrar o acesso a sistemas e cadastros nacionais (RAD-DGFAJ-012)	ID.7.8.1 – Tempo médio de atendimento às solicitações referentes a sistemas do CNJ	
ID.7.8.2 – Índice de atendimento pelas varas à obrigação de alimentação do SNCI dentro do prazo			