




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial 1º Semestre

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

1º Semestre de 2012

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE		
	Unidade Organizacional: DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)	Aprovado por: DANIELA GONÇALVES FERREIRA	Período: 1º DE JANEIRO DE 2012 A 30 DE JUNHO DE 2012

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

1 RESUMO EXECUTIVO.....	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	5
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	7
2.3 Indicadores Estratégicos.....	10
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	11
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	11
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	14
4 GESTÃO DOS RECURSOS	23
4.1 Situação do Quadro de Pessoal.....	23
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	26
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura.....	27
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	28
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	30
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	30
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	33
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	33
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES.....	35
9 ANEXOS.....	39
9.1 Análise da 1ª Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Ano de 2012.....	39



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

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ), relativos ao período de janeiro de 2012 a junho de 2012.

Quanto à **gestão estratégica** a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) tem definido 2 (dois) **objetivos da qualidade**, que estão sendo implementados por meio de Plano de Ação. Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

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

No que se refere a **recursos relacionados à pessoal**, constata-se que permanece a necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas continua inadequado ao serviço desempenhado na unidade, especialmente nas DIVISÕES DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ), DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) e na DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA) onde pode se verificar uma carência funcional bem expressiva tendo em vista a especificidade dos serviços.

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

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

No que se refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) revisou um (1) processo de trabalho e um (1) formulário de pesquisa de satisfação, contando com o apoio da DGDIN, estando atualmente em fase de revisão de duas rotinas administrativas cuja vigência já completou um (1) ano, dependendo sua finalização de edição de Atos Oficiais do PJERJ que influenciarão diretamente nos processos de trabalho.

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

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

A unidade não passou por nenhuma **auditoria de gestão** no período.

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

No período de abrangência deste relatório, a DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) realizou diversas **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições, determinadas pela Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ), conforme detalhado no item 6 deste relatório.



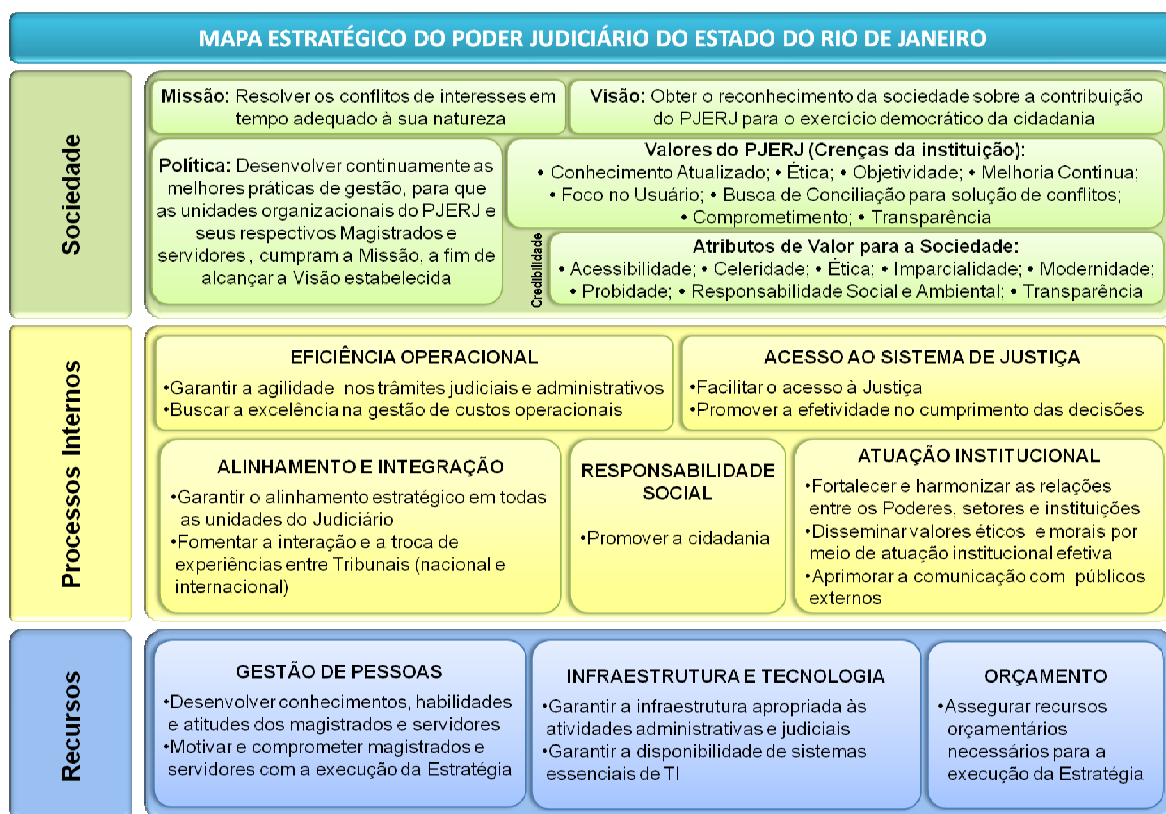
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

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



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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

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

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
3	Aprimorar os controles de produtividade, por meio do desenvolvimento e implementação de método de monitoramento da variação individual de produtividade de unidades de 1ª instância, por segmento.	X	-	-
3	Habilitar os integrantes da equipe da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico.	X	-	-

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

TEMA: Eficiência Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Aprimorar os controles de produtividade por meio do desenvolvimento e implementação de método de monitoramento da variação individual de produtividade de unidades de 1ª instância, por segmento.	5% dos segmentos abrangidos pelo método até junho/2013;	40%	40%	40%	40%	-----	-----
	55% dos segmentos abrangidos pelo método até dezembro/2013; 95% dos segmentos abrangidos pelo método até junho/2014; 100% dos segmentos abrangidos pelo método até dezembro de 2014.	OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Análise de Dados: Todas ações planejadas para serem realizadas no primeiro semestre/2012, assim como as que ficaram pendentes no período anterior, foram realizadas. Houve necessidade de rever as datas para atingir as metas estabelecidas para que 5% e 55% dos segmentos sejam abrangidos pelo método de monitoramento da variação individual de produtividade, pois só é possível considerar um segmento contemplado pelo método após a aprovação e a implementação formal do mesmo, que se verifica com a publicação de uma nova rotina ou com a revisão da rotina já existente que trata de "Monitorar Atividades Judiciais" – RAD-DGFAJ-006, estando esta ação prevista para ser realizada até 31/12/2012.							
AÇÕES GERENCIAIS: Como foram realizadas todas as ações planejadas, não há no momento ação gerencial para ser tomada.							

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

TEMA: Eficiência Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Habilitar os integrantes da equipe da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico	100% dos integrantes da equipe da DIFIJ habilitados em inspecionar serventias judiciais que funcionam com processo eletrônico até dezembro de 2012.	10%	10%	-----	-----	-----	-----
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Todas as ações planejadas para serem realizadas no 1º semestre de 2012 foram realizadas. Houve necessidade de replanejamento das ações inicialmente identificadas, uma vez que o tempo para a habilitação dos integrantes da equipe da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) foi inicialmente subestimado, pois, como se trata de implantação de um sistema novo, gera uma demanda de tempo muito maior do que havia sido inicialmente planejado.							
AÇÕES GERENCIAIS: Em virtude dos resultados alcançados não foi identificada nenhuma ação a ser tomada.							

Fonte: Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

2.3 Indicadores Estratégicos

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE/RJ nº 13/2012.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

		PLANILHA DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)			
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.					
PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ			
INDICADOR	Grau de satisfação Geral dos Usuários	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.			
FÓRMULA		$\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom", por tipo de quesito, de cada usuário (1)}}{\text{Somatório de respostas individuais, por tipo de quesito, de cada usuário (1)}} \right] \times 100$ (1) O percentual de satisfação de cada usuário é obtido: $\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom"}}{\text{Somatório de respostas individuais}} \right] \times 100$			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status			
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação		SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor
META		Não estabelecida		UNIDADE DE MEDIDA	porcentagem
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	maio/2011	-	novembro/2011	88,38%
	2012	maio/2012	89,86%	novembro/2012	-
RESULTADO NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO			
PERÍODO ANTERIOR	88,38%				
PERÍODO ATUAL	89,86%				
META	-				
		EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
ANÁLISE DE DADOS:		Trata-se de resultado da segunda medição do grau de satisfação geral dos usuários obtido através de novos parâmetros de apuração. O percentual alcançado nesta pesquisa, de 89,86%, foi considerado bom, uma vez que além da nova metodologia estão incluídos os novos usuários da Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA) e Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores (DIOJA), mantendo-se a linha de tendência praticamente estável, pois a variação no resultado desta pesquisa em relação ao anterior foi de 1,67%. Analisando individualmente os usuários verifica-se que a variação no resultado desta pesquisa em relação ao anterior pode ser atribuído, em grande parte, ao aumento da satisfação individual dos usuários que consultam o cadastro de endereços e telefones de serventias na intranet e internet que passaram a melhor compreender o objetivo da pesquisa com as ações que foram tomadas na revisão do formulário de pesquisa dos mesmos, bem como dos usuários que recebem concessão de acesso aos Sistemas do CNJ, que, apesar de ser um usuário de difícil participação, a amostra conseguida demonstrou uma grande satisfação em seu resultado. Ainda não há meta estabelecida por tratar-se do segundo resultado para a satisfação geral dos usuários desta Diretoria Geral.			
AÇÕES GERENCIAIS:		Analisar na próxima Reunião de Análise Crítica o estabelecimento da meta para a satisfação geral do usuário.			
Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro		Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira			Data: 25/06/2012



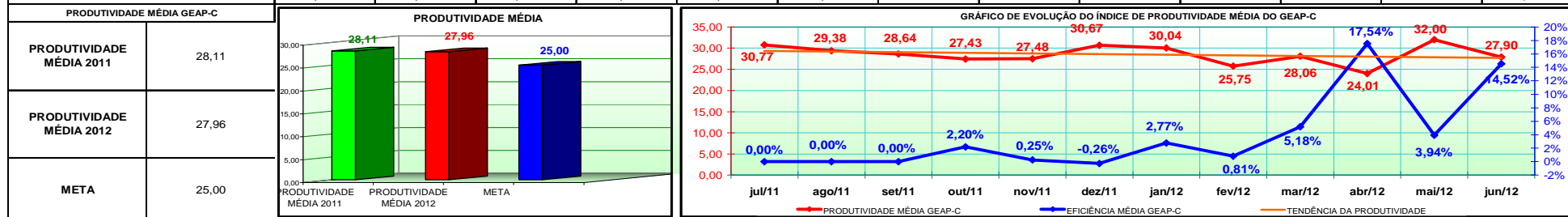
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-009-Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)													
INDICADOR	Índice de Eficiência do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - GEAP-C							DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir a produtividade das Equipes do GEAP-C													
FÓRMULA	$\text{ÍNDICE DE EFICIÊNCIA} = \left\{ \left[\frac{\sum \text{REALIZADO}}{\sum \text{PROCESSOS REALIZADOS NO TIPO DE TRABALHO} \times \text{PESO DO TIPO DE TRABALHO}} \right] \div \left[\frac{\sum \text{CARGA HORÁRIA} \times \sum \text{SERVIDORES NA EQUIPE}}{\sum \text{PLANEJADO}} \right] \right\} \left[\frac{\sum \text{PROCESSOS PLANEJADOS NO TIPO DE TRABALHO} \times \text{PESO DO TIPO DE TRABALHO}}{\sum \text{PLANEJADO}} \right]$													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS													
ORIGEM DOS DADOS	FRM-DGFAJ-009-05-Planilha de Controle de Apoio Cartorário - PCAC										SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor	
META	25 processos por hora/homem										UNIDADE DE MEDIDA		Processos trabalhados	
PERIODICIDADE	MENSAL													
MESES	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Σ no Per.	
PRODUTIVIDADE MÉDIA GEAP-C						22,43	30,77	29,38	28,64	27,43	27,48	30,67	28,11	
EFICIÊNCIA MÉDIA GEAP-C						0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,20%	0,25%	-0,26%	0,31%	
MESES	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Σ no Per.	
PRODUTIVIDADE MÉDIA GEAP-C	30,04	25,75	28,06	24,01	32,00	27,90							27,96	
EFICIÊNCIA MÉDIA GEAP-C	2,77%	0,81%	5,18%	17,54%	3,94%	14,52%							7,46%	



ANÁLISE DE DADOS:	<p>No terceiro mês de medição com a meta de 25 processos por hora/homem definida, percebendo-se que a linha de tendência vem se mantendo estável. O resultado atingido pelo indicador neste mês foi 12,81% menor do que o mês anterior e 11,60% maior do que a meta estabelecida. Trata-se do segundo mês consecutivo, após a definição da meta, que o resultado do indicador vem se mantendo acima da meta. Diversas ações foram tomadas pela Supervisora Geral a fim de adequar as especificidades da necessidade de apoio. Por se tratar ainda não se ter uma série histórica madura com o novo estabelecimento da meta, deve-se aguardar os próximos resultados para avaliar a necessidade de adequação.</p>
ACÕES GERENCIAIS:	Em virtude do resultado, não há, no momento, ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Morgana Maia Oliveira de Araújo	Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira	Data: 06/07/2012
--	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DGFAJ/DIFIJ

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)							
INDICADOR	Tempo Médio de Realização de Inspeções (Da data do início da inspeção à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Conhecer o grau de prestação no atendimento às solicitações de realização de inspeções							
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de realização de inspeções no período/ Total de inspeções no período)							
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status							
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Inspeções GEAP-C DIFIJ				SENTIDO DE MELHORIA	mM (Menor é melhor)		
META	12 dias úteis				UNIDADE DE MEDIDA	dias		
PERIODICIDADE	Bimestral							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan e fev/11	mar e abr/11	mai e jun/11	jul e ago/11	set e out/11	nov e dez/11	Result. no Per.
							3,09	3,09
	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				6,90

RESULTADO NO PERÍODO

PERÍODO ANTERIOR	8,44	<p>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p>	<p>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</p>
PERÍODO ATUAL	6,04		
META	12		

ANÁLISE DE DADOS: Embora seja este o primeiro período cuja análise conte efetivamente com a meta estabelecida de 12 dias úteis, podemos verificar na evolução do indicador que o mesmo vinha apresentando um aumento constante nos meses de nov/11 a abr/12. Já no bimestre mai/jun/12 o indicador apresentou uma leve queda, de aproximadamente 28%. Desta forma os resultados apresentados até então são bastante satisfatórios, revelando celeridade na entrega dos relatórios provenientes de inspeções de GEAP-C. Por se tratar da primeira medição com a meta estabelecida, monitorar o mesmo de forma a se ter uma série madura e verificar a necessidade de adequação.

RIGER SETORIAL 1º SEMESTRE / 2012 - DGFAJ
AÇÕES GERENCIAIS:

Em face da análise aguardar as próximas medições do indicador.

13/40



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOUJ)
PROCESSO DE TRABALHO	RAD-DGFAJ-005 - MANTER O CADASTRO DE SERVENTIAS JUDICIAIS
INDICADOR	Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECAJ DESEMPENHO X MONITORAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho
FÓRMULA	$[(\text{Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SECAJ no período}) / (\text{total de solicitações atendidas no período})]$
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Atendimento às Solicitações SENTIDO DE MELHORIA (mM) Menor é melhor
META	1,5 UNIDADE DE MEDIDA dias
PERIODICIDADE	Mensal
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010
	2011
	2012
	Média Anual
RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES	1,2
PERÍODO ANTERIOR	0,7
PERÍODO ATUAL	0,9
META	1,5
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>TAXA DE CONGESTIONAMENTO</p> </div> </div>
ANÁLISE DE DADOS:	O tempo médio de atendimento às solicitações se manteve estável, em relação à última medição e a meta foi atingida.
AÇÕES GERENCIAIS:	No presente momento não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 05/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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

PROCESSO DE TRABALHO	RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais														
INDICADOR	Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ							DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho														
FÓRMULA	[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SECOJ no período) / (total de solicitações atendidas no período)]														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Atendimento às Solicitações							SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é melhor						
META	1,0							UNIDADE DE MEDIDA	dias						
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Média Anual	
								26,0	19,2	22,6	7,3	6,9	5,4	14,6	
	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	
2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média Anual		
	0,4	0,2	0,4	0,6	0,5	0,8	1,3	0,5	0,3	0,5	0,0	0,6	0,5		
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	Média Anual		
	2,8	2,3	1,0	1,1	3,6	0,7							1,9		

RESULTADO NO PERÍODO													
MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES	1,2												
PERÍODO ANTERIOR	3,6												
PERÍODO ATUAL	0,7												
META	1,0												

ANÁLISE DE DADOS:	O indicador acusou uma queda brusca em relação ao mês anterior e ficou abaixo da meta pela primeira vez no ano. Entretanto, há que se levar em consideração que o número de solicitações foi o menor registrado nos últimos doze meses.
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira Data: 05/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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



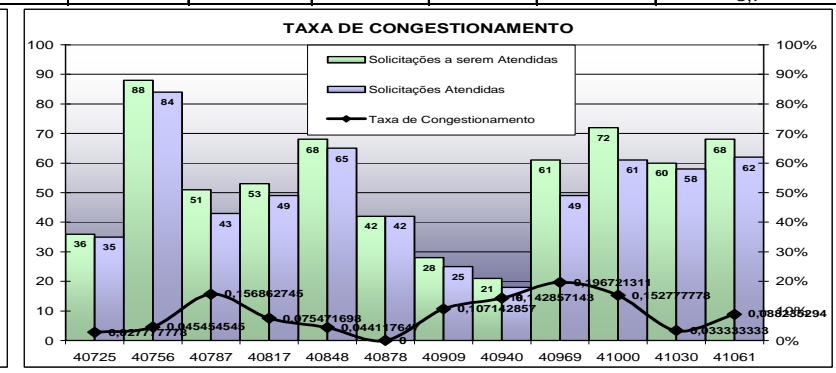
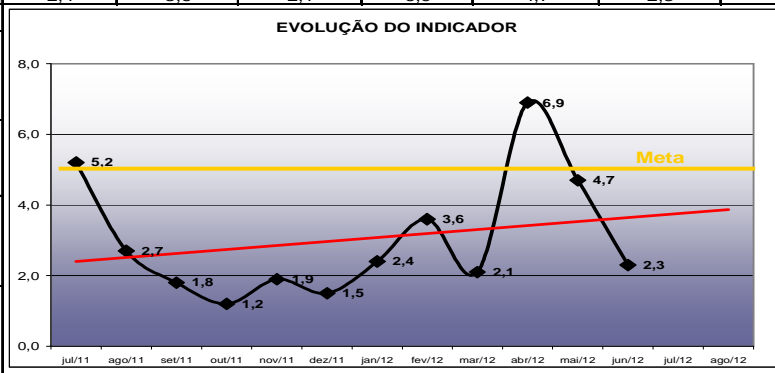
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)

PROCESSO DE TRABALHO	RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais													
INDICADOR	Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD							DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho													
FÓRMULA	[(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações feitas ao SEJUD no período) / (total de solicitações atendidas no período)]													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Atendimento às Solicitações							SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é melhor				
META	5,0							UNIDADE DE MEDIDA		dias				
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Média Anual
		2,7	6,7	10,1	4,2	4,8	3,8	8,1	5,3	3,7	6,2	5,2	8,7	3,3
	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Média Anual
		11,2	17,7	15,3	14,0	6,6	11,7	8,6	5,8	11,2	9,7	11,3	10,7	11,2
	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
		2,3	5,2	9,1	7,2	4,7	4,3	5,2	2,7	1,8	1,2	1,9	1,5	3,9
	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Média Anual
		2,4	3,6	2,1	6,9	4,7	2,3							3,7
	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	Média Anual

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA DOS ÚLTIMOS 12 MESES	3,0
PERÍODO ANTERIOR	4,7
PERÍODO ATUAL	2,3
META	5,0



ANÁLISE DE DADOS:	Contrariando a linha de tendência, o tempo médio de atendimento às solicitações caiu, ficando abaixo da média dos últimos doze meses e da meta estabelecida, como provável reflexo da grande quantidade de solicitações verbais/e-mail recebidas, que representaram aproximadamente 73% do total de solicitações a serem atendidas no mês em tela. Tais pedidos, dado ao seu caráter urgente são atendidos prontamente, influenciando diretamente no aumento verificado na taxa de congestionamento.
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada.

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira | Data: 05/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ/DIFIJ

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais							
INDICADOR	Tempo médio de realização de Inspeções e Fiscalizações (da data da inspeção/fiscalização à data do envio do relatório)	DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais								
FÓRMULA	[(Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período) / (total de fiscalizações e inspeções realizadas no período)]								
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status								
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização	SENTIDO DE MELHORIA	mM (Menor é melhor)						
META	13 dias	UNIDADE DE MEDIDA	dias						
PERIODICIDADE	Bimestral								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan e fev/11	mar e abr/11	mai e jun/11	jul e ago/11	set e out/11	nov e dez/11	Result. no Per.	
		7,75	5,97	5,24	4,60	6,30	7,33	6,20	
	2012	jan e fev/12	mar e abr/12	mai e jun/12	jul e ago/12	set e out/12	nov e dez/12	Result. no Per.	
		18,00	8,80	8,00				11,60	
RESULTADO NO PERÍODO		RESUMO DO ACOMPANHAMENTO			EVOLUÇÃO NO PERÍODO				
PERÍODO ANTERIOR	8,80								
PERÍODO ATUAL	8,00								
META	13								
ANÁLISE DE DADOS:	Observamos no período em análise que o tempo médio de realização de inspeção mantém-se estável e bastante abaixo da meta estabelecida, a linha de tendência nos apresenta, para os próximos períodos, uma possível queda no indicador. Em função disto e do reduzido número de inspeções que chegam a esta divisão, observaremos nos próximos meses a necessidade de readequar a meta de 13 dias úteis.								
AÇÕES GERENCIAIS:	Observação do indicador para possível ajuste caso se faça necessário.								

Responsável pela emissão do relatório: Carlos Alberto Fontes Machado

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 04/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ/DIPAJ

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais													
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ							DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres													
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / total de processos no período)													
CRITERIO DE ACOMPANHAMENTO	Status													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)							SENTIDO DE MELHORIA	mM (menor é melhor)					
META	18 dias							UNIDADE DE MEDIDA	Dias					
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.
	12,14	13,06	12,46	12,38	12,98	13,88	10,31	13,05	11,84	9,69	8,00	10,27	12,35	11,67
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12							Result. no Per.
	7,64	11,06	14,21	17,19	12,35	16,50								13,16
RESULTADO NO PERÍODO														
PERÍODO ANTERIOR	12,35													
PERÍODO ATUAL	16,50													
META	18													
		<p style="text-align: center; font-size: small;">RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p>						<p style="text-align: center; font-size: small;">EVOLUÇÃO NO PERÍODO</p>						
ANÁLISE DE DADOS:	O tempo médio de instrução de processos voltou a subir neste período e, novamente, temos um mês com reduzido número de dias úteis (16), por este motivo acreditamos que tenha havido este acréscimo, próximo de 34% em relação à maio/12, ainda que o número de processos recebidos também tenha diminuído (32). Embora tenha ficado abaixo da meta estabelecida, mais uma vez alcança um patamar que requer atenção no sentido da melhor adequação do índice em função da realidade da Divisão.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Manter observação atenta.													

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 04/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ/DIOJA

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos atinentes as Atividades Judiciais														
INDICADOR	Tempo médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIOJA							DESEMPENHO	X	MONITORAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres														
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIOJA no período / total de processos no período).														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	status														
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)							SENTIDO DE MELHORIA		mM (menor é melhor)					
META	20 (vinte) dias úteis							UNIDADE DE MEDIDA		Dias					
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.	
										2,67	11,83	12,70	16,56	21,70	13,09
	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.	
		16,60	19,77	10,05	17,20	20,00	10,69							15,72	
RESULTADO NO PERÍODO															
PERÍODO ANTERIOR	20,00	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESUMO DO ACOMPANHAMENTO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO NO PERÍODO</p> </div> </div>													
PERÍODO ATUAL	10,69														
META	20														
ANÁLISE DE DADOS:	O tempo médio de instrução dos processos teve um decréscimo de 47,65% em relação ao mês anterior. Atribuem-se como causas deste resultado a substituição do Responsável pela divisão, que adotou novas medidas administrativas, bem como o esforço de toda a equipe no sentido de otimizar o desempenho da divisão.														
AÇÕES GERENCIAIS:	Verificar com o resultado das próximas medições do indicador se a meta estabelecida foi super ou subdimensionada e propor sua adequação.														

Responsável pela emissão do relatório: Mário de Lima Mattos Souza Neto

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 02/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito													
INDICADOR	Índice de Atendimento - Estagiários							DESEMPENHO				MONITORAMENTO	x	
FINALIDADE DO INDICADOR	Verificar o grau de atendimento às solicitações de estagiários na Corregedoria Geral da Justiça													
FÓRMULA	[(Total de serventias atendidas com alocação de estagiários no mês) / (Total de serventias identificadas como necessitadas de alocação de estagiários no mês)] x 100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS													
ORIGEM DOS DADOS	Planilha Índice de Atendimento - Estagiários									SENTIDO DE MELHORIA	MM (maior é Melhor)			
META	Não aplicável									UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem			
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.
	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.
		-	50%	84%	43%	65%	41%	100%	75%	92%	67%	23%	45%	89%
		-	61%	22%	4%	16%	11%						45%	23%

RESULTADO NO PERÍODO		GRÁFICO - RESUMO DO ACOMPANHAMENTO						GRÁFICO COMPARATIVO - EVOLUÇÃO NO PERÍODO							
PERÍODO ANTERIOR	16%														
PERÍODO ATUAL	11%														
META	Não aplicável														

ANÁLISE DE DADOS:	No mês de maio foram identificadas 37 (trinta e sete) serventias como necessitadas de alocação de estagiários. Foram encaminhados apenas 06 estagiários pelo DEDEP, dentre os quais, 01 (uma) estagiária, que pertencia à DIPEA, foi transferida para a DGFAJ e alocada na própria DIPEA e 02 (dois) estagiários foram alocados na Vara da Infância, da Juventude e do Idoso da Comarca da Capital em substituição a dois estagiários que foram alocados nas serventias identificadas como necessitadas de estagiários, sendo que 01 (uma) foi alocada no mês de maio. Portanto, no mês de junho, das 37 serventias, 04 (quatro) foram atendidas com alocação de estagiários. A quantidade de estagiários encaminhados pelo DEDEP extremamente baixa e, em contato telefônico com aquele Departamento, fomos informados sobre a dificuldade constante enfrentada pelo CIEE em se contratar estagiários.
AÇÕES GERENCIAIS:	Considerando a quantidade de estagiários encaminhados pelo DEDEP, continuar mantendo contato com aquele Departamento a fim de solicitar o encaminhamento de tantos estagiários quantos forem necessários para o preenchimento de todas as serventias identificadas como necessitadas de alocação.

Responsável pela emissão do relatório: Morgana Maia Oliveira de Araújo	Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira	Data: 04/07/2012
--	--	------------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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



PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFAJ/DIOJA

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

PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ - 013 - Instruir e Emitir Pareceres e Informações referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador.														
INDICADOR		Tempo Médio de Instrução das solicitações, da data de entrada à data de saída da DIOJA							DESEMPENHO		X		MONITORAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres														
FÓRMULA		(somatório dos tempos de instrução das solicitações encaminhadas à DIOJA no período / total de solicitações no período).														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status														
ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)										SENTIDO DE MELHORIA		mM (menor é melhor)		
META		20 (vinte) dias úteis										UNIDADE DE MEDIDA		Dias		
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.		
	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.		
		8,56	11,38	12,33	13,49	11,44	4,20							10,23		
RESULTADO NO PERÍODO																
PERÍODO ANTERIOR	11,44															
PERÍODO ATUAL	4,20															
META	20															
		RESUMO DO ACOMPANHAMENTO							EVOLUÇÃO NO PERÍODO							
ANÁLISE DE DADOS:		O tempo médio de instrução dos processos teve um decréscimo de 63,29% em relação ao mês anterior. Atribui-se como causa deste resultado a edição de edital de remoção, o que acarretou o sobrestamento de vários feitos atinentes a esta matéria.														
AÇÕES GERENCIAIS:		Verificar com o resultado das próximas medições do indicador se a meta estabelecida foi super ou subdimensionada e propor sua adequação.														

Responsável pela emissão do relatório: Mário de Lima Mattos Souza Neto

Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira

Data: 02/07/2012



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

	PLANILHA DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ-DIPEA												
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
PROCESSO DE TRABALHO / OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-014-Realizar o Processamento Especial e o Arquivamento Definitivo de Autos de Processo													
INDICADOR	Trâmite de Processos na DIPEA						DESEMPENHO		MONITORAMENTO		x			
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o fluxo de entrada e saída de processos na Divisão													
FÓRMULA	[(Σ de processos recebidos) / (Σ de processos remetidos)] x 100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema DCP e SISCOMA									SENTIDO DE MELHORIA		(nM) Nominal é melhor		
META	N/A									UNIDADE DE MEDIDA		percentual		
PERIODICIDADE	Mensal													
RESULTADOS	jan-12	fev-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12	set-12	out-12	nov-12	dez-12	RESULTADOS	
PROCESSOS RECEBIDOS DO DEGEA	5.658	6.788	5.555	6.503	8.578	5.792							38.874	
PROCESSOS RECEBIDOS DAS VARAS	2.277	2.134	2.222	4.018	3.776	4.074							18.501	
PROCESSOS REMETIDOS P/ARQUIVO	8.152	7.329	8.888	6.716	12.637	6.834							50.556	
PROCESSOS REMETIDOS ÀS VARAS	114	31	444	187	270	237							1.283	
TOTAL PROCESSOS RECEBIDOS	7.935	8.922	7.777	10.521	12.354	9.866	0	0	0	0	0	0	57.375	
TOTAL PROCESSOS REMETIDOS	8.266	7.360	9.332	6.903	12.907	7.071	0	0	0	0	0	0	51.839	
% DE FLUXO	104,17%	82,49%	119,99%	65,61%	104,48%	71,67%							90,35%	
RESULTADO NO PERÍODO														
2011	90,95%													
2012	90,35%													
META	N/A													
ANÁLISE DE DADOS:	<p>No mês em análise verificou-se uma diminuição de 20,14% no total dos processos recebidos em relação ao mês anterior. Contribuiu para este resultado o aumento de 7,89% verificado nos processos oriundos das Varas e a diminuição de 32,48% dos processos vindos do DEGEA, em relação ao mês anterior. Já com relação aos processos remetidos verificou-se que ocorreu uma diminuição de 45,22% comparando com o resultado anterior, o que fez com que o fluxo de processos recebidos/remetidos sofresse uma diminuição de 31,40%, aumentando novamente o estoque de processos. A diminuição dos processos remetidos neste mês se atribui ao reduzido número de dias úteis em virtude de feriados (Corpus Christi e Rio +20) e às atividades complementares designadas pela Alta Administração da Corregedoria Geral de Justiça à Divisão, no concernente ao arquivamento extraordinário de feitos relacionados a Executivos Fiscais da 12ª Vara de Fazenda Pública, em atendimento à determinação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).</p>													
AÇÕES GERENCIAIS:	Manter o acompanhamento do fluxo de recebimento e remessa para regulação do estoque de processos na Divisão.													
4	Responsável pela emissão do relatório: Paulo Roberto Bacellar Pacheco				Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira				Data: 11/07/2012					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
GABINETE	5	5	5	0	0	0	0	0	0	5	5	5
DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DIMOJ)	8	8	8	0	0	0	0	0	0	8	8	8
DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ)	12	9	10	0	0	0	0	0	0	12	9	10
DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS (DIPAJ)	12	11	12	1	1	1	0	0	0	13	12	13
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA)	-	4	5	-	-	0	-	-	0	-	4	5
DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA)	-	27	29	-	14	13	-	1	1	-	42	43
TOTAL	37	64	69	1	15	14	0	1	1	38	80	84

Fonte: Boletim de Frequência



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

Analisando o período de 2010 a 2012, a tabela demonstra a manutenção da carência bem expressiva no quadro da equipe da DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ).

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

. Na DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) houve uma mudança substancial no seu quadro, com a saída de três (3) servidores, dos quais um (1) era Encarregado da Divisão e a lotação de quatro (4) servidores, dos quais um (1) é o novo Encarregado da Divisão.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2011 até a presente data, a quantidade de funcionários variou de 64 para 69, porém ainda se pode considerar esta quantidade muito abaixo da necessidade, uma vez que houve um aumento na lotação de apenas cinco (5) servidores de 2011 para 2012, que foram lotados um (1) na DIOJA, um (1) na DIFIJ, um (1) na DIPAJ e apenas (2) na DIPEA cuja quantidade de servidores ainda é considerada deficitária face a especificidade do seu serviço que necessita de uma lotação muito superior a então existente, especialmente porque recentemente, com a Edição do Provimento CGJ nº 08 de 27/02/2012 foram atribuídas a divisão a certificação de custas finais e ao arquivamento definitivo dos processos distribuídos às Varas Cíveis, Empresariais, de Família, de Fazenda Pública, de Registros Públicos e de Órfãos e Sucessões localizadas no Forum Central. A DIPEA conta atualmente com o apoio de treze (13) estagiários e com o apoio permanente do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – GEAP-C para suprir a carência de pessoal.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

- Capacitação:

Equipe – DGFAJ							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	Outlook 2003	12	8	96	562	50,02%
		Excel Básico Versão 2010	16	11	176		
		Produzindo Documentos no Word	16	3	48		
		Excel I	16	2	32		
		Fundamentos da Informática	20	1	20		
		Powerpoint	14	1	14		
		MS Word 2007 Básico	14	10	140		
		Excel II	18	2	36		
2	Gestão e Qualidade	Sistema Integrado de Gestão (SIGA) – Introdução	4	5	20	137,5	12,24%
		Metodologia de Implementação de Projetos	20	1	20		
		Administração do Tempo	9	3	27		
		Inteligência Organizacional	9	1	9		
		Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18		
		Gestão do Estresse e Qualidade de Vida na Corregedoria Geral da Justiça	1:30	1	1:30		
		Noções básicas da Norma Iso 9001:2008	12	3	36		
		Gestão do Capital Intelectual	6	1	6		
3	Procedimentos e Rotinas	Processamento em Vara Criminal	20	1	20	20	1,78%
4	Técnico- Administrativa	Comunicação Verbal e Apresentação em Público	18	1	18	60	5,34%
		A Reforma Ortográfica	12	1	12		
		Orações: o período e sua construção	18	1	18		
		Colocação Pronominal	12	1	12		
5	Outros	Momento Cultural	2	3	6	344	30,62%
		Monitor acadêmico	2	3	6		
		Implementação de RAD	1	2	2		
		Curso para a Carreira da Magistratura – 6º Nível	302	1	302		
		Encontro de Encarregados de Centrais de Cumprimento de Mandados	7	4	28		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						1123,5	
Total de servidores da UO				84			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				13,38horas/servidor			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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

- Equipamentos

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

FINAL DE 2011			1º SEMESTRE DE 2012		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
93	23	80	93	25	84

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

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

DE JUSTIÇA AVALIADORES (DIOJA) e ao Gabinete; entretanto, no tocante a DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO (DIPEA), em virtude da especificidade de seu serviço e com a edição do Provimento CGJ nº 8, de 27/02/2012, que incluiu à citada divisão proceder à certificação das custas finais e ao arquivamento definitivo dos processos distribuídos às Varas Cíveis, Empresariais, de Família, de Fazenda Pública, de Registros Públicos e de Órfãos e Sucessões, localizadas no Forum Central, a mesma teve um aumento substancial em seu acervo permanecendo a necessidade, em caráter de urgência, de aumento do seu espaço físico e, conseqüentemente seu mobiliário também necessitará ser adequado.

- Materiais de Consumo

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

- Materiais Permanentes

Os materiais permanentes foram considerados adequados a necessidade básica.

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

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

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

	Serventias Judiciais				
RAD-DGFAJ-005	Manter o cadastro de Serventias Judiciais	06	DIMOJ	Em vigor	Revisada em 01/06/2011
RAD-DGFAJ-006	Monitorar Atividades Judiciais	09	DIMOJ	Em vigor	Revisada em 10/05/2012
RAD-DGFAJ-007	Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais	06	DIFIJ	Em vigor	Revisada em 01/08/2011
RAD-DGFAJ-008	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais	08	DIPAJ/DIOJA	Em vigor	Revisada em 15/08/2011
RAD-DGFAJ-009	Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C)	07	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 25/11/2011
RAD-DGFAJ-010	Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito	07	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 05/08/2011
RAD-DGFAJ-012	Administrar o acesso a sistemas e cadastros nacionais	03	DGFAJ	Em vigor	Revisada em 01/07/2011
RAD-DGFAJ-013	Instruir e emitir pareceres e informações referentes à movimentação de Oficial de Justiça Avaliador	01	DIOJA	Em vigor	Revisada em 17/11/2011
RAD-DGFAJ-014	Realizar o processamento especial e o arquivamento definitivo de autos de processo	00	DIPEA	Em vigor	Em vigor a partir de 26/09/2011

Fonte: Lista Mestre publicada na internet

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) revisou uma rotina administrativa (RAD-DGFAJ-006) e o formulário da FRM-DGFAJ-002-12, que trata da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, estando atualmente em fase de revisão a RAD-DGFAJ-005 e RAD-DGFAJ-012, em virtude de estarem dependendo da edição de Atos Oficiais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), que irão atingir diretamente os processos de trabalho.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não há contratos fiscalizados pela DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ).

5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

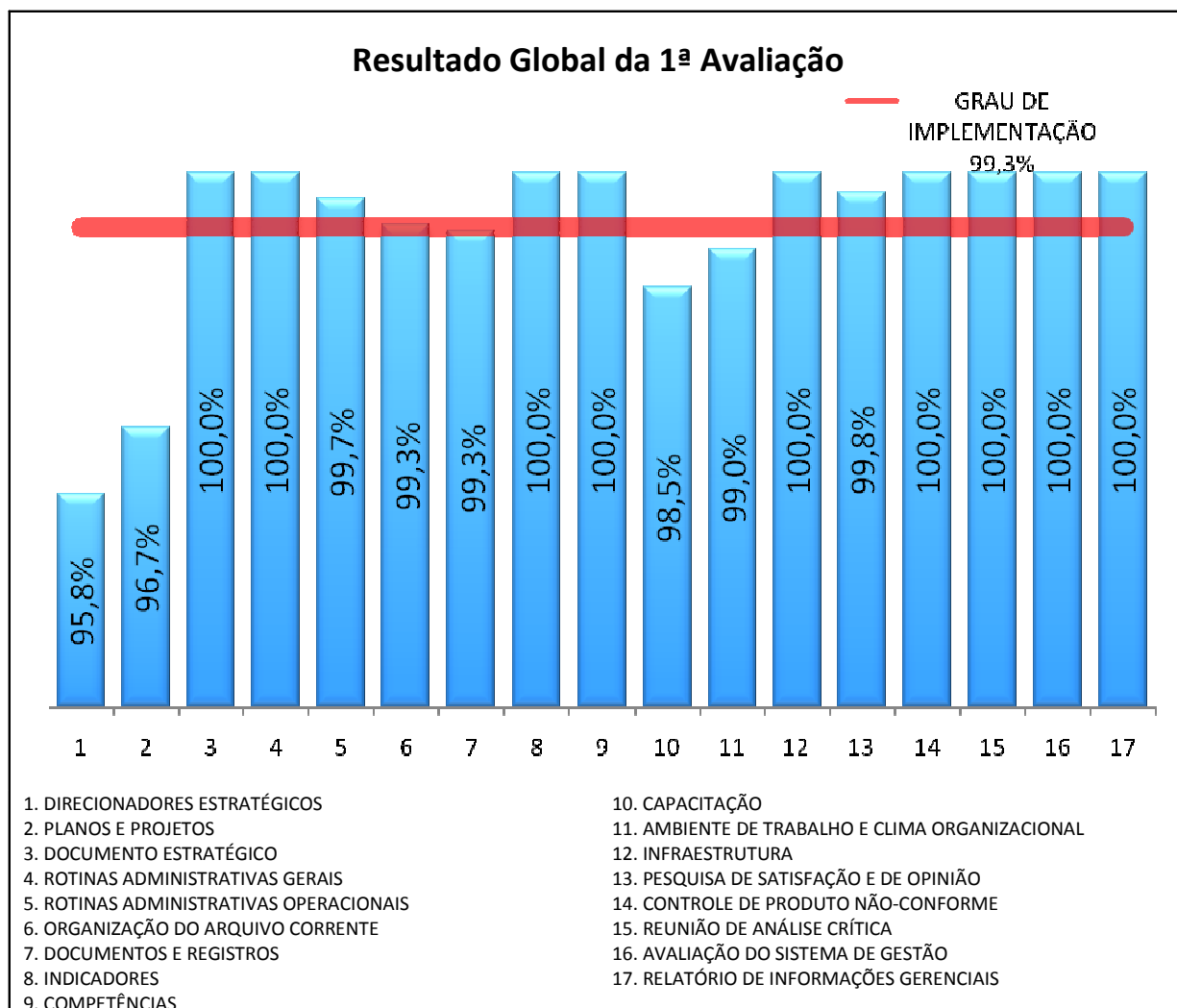
Resultados 2010		
1ª Avaliação		
Resultado:	99,3%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	19/04/2010	Solicitado à DGTEC a troca de todos os monitores da Diretoria por outros com regularem de altura, que foi atendido no 1º semestre de 2011; criado o quadro de equipe por processos de trabalho/atividades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

Fonte: Relatórios de avaliação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

Resultado Global da 2ª Avaliação

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





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

A unidade não passou por auditorias de gestão no período.

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

A DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ) no período abrangente por este relatório realizou diversas atividades complementares àquelas previstas entre as suas atribuições, determinada pela Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ), como a prestação de apoio a reestruturação cartorária e redução do acervo da 12ª Vara de Fazenda Pública, para atender a meta estabelecida pelo Conselho Nacional da Justiça (CNJ); apoio nas instalações dos Núcleos de Autuação e Núcleos de Arquivamento e das Centrais de Serviços Auxiliares, em todo o Estado do Rio de Janeiro; assessoramento direto ao Gabinete de Juízes Auxiliares da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) na formulação de minutas de Atos Oficiais da CGJ; apoio ao Grupo de Sentenças; apoio aos Mutirões de Audiências Conciliatórias das Varas Cíveis e Fazendárias, durante todo o período da preparação e realização, bem como procedendo ao cálculo das custas judiciais referentes aos processos destas audiências; apoio ao processamento e reestruturação de diversas serventias na Comarca da Capital e do Interior e o arquivamento dos processos da Justiça Itinerante dos novos bairros da Comarca da Capital (Batan, Cidade de Deus, Vila Cruzeiro, Alemão e Rocinha).

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

Para melhoria do desempenho da unidade seria importante o aumento do espaço físico destinado a DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

(DIPEA), bem como o aumento do quadro de pessoal, especialmente nesta divisão e na DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ).

Para continuidade e consolidação dos ganhos obtidos, deverão ser executados os objetivos da qualidade definidos:

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

A árvore de processo de trabalho e indicadores abaixo é a que consta do Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) anual de 2011.

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Fiscalizar e Assessorar Unidades Judiciais e Administrativas	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ ID.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	P.7.1 - Gerir a DGFAJ (RAD-DGFAJ-002)	ID.7.1.1 - Grau de satisfação Geral dos usuários
			ID.7.1.2 – Grau de satisfação do usuário que recebe o apoio à correição – Juiz Presidente da Correição
			ID.7.1.3 – Grau de satisfação da unidade que utiliza o código de cadastramento de serventias – DGTEC/DERUS
			ID.7.1.4 – Grau de satisfação das unidades internas que recebem os relatórios de monitoramento (Diretor-Geral da DGFAJ)
			ID.7.1.5 – Grau de satisfação das unidades internas que demandam relatórios estatísticos – Diretor-Geral da DGFAJ, Diretor da DIFIJ, Diretor da DIPAJ, Diretor da DIOJA e integrantes de equipe da DIFIJ/DIPAJ/DIOJA
			ID.7.1.6 – Grau de satisfação das unidades que recebem o apoio do GEAP-C (Serventias Judiciais e Divisão de Processamento Especial e Arquivamento – DIPEA)
			ID.7.1.7 – Grau de satisfação dos usuários que consultam o cadastro de serventias (intranet/internet)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Fiscalizar e Assessorar Unidades Judiciais e Administrativas	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ	P.7.1 - Gerir a DGFAJ (RAD-DGFAJ-002)	ID.7.1.8 – Grau de Satisfação dos Magistrados e serventuários que recebem acesso a sistemas e cadastros nacionais
			ID.7.1.9 – Grau de satisfação da unidade que recebe processos judiciais para arquivo definitivo – DGCON/DEGEA
			ID.7.1.10 – Grau de satisfação dos usuários que utilizam o balcão de atendimento da DIPEA
		P.7.2 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais (RAD-DGFAJ-005)	ID.7.2.1 – Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECAJ
	ID.7.2 – Índice de Eficiência de Atendimento Geral do GEAP-C	P.7.3 - Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006)	ID.7.3.1 - Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ
			ID.7.3.2 – Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD
	P.7.4 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-007)	ID.7.4.1 - Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (da data do início da inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)	
	P.7.5. - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes às Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-008)	ID.7.5.1 - Tempo médio de instrução, da data de entrada à data da saída da DIPAJ	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

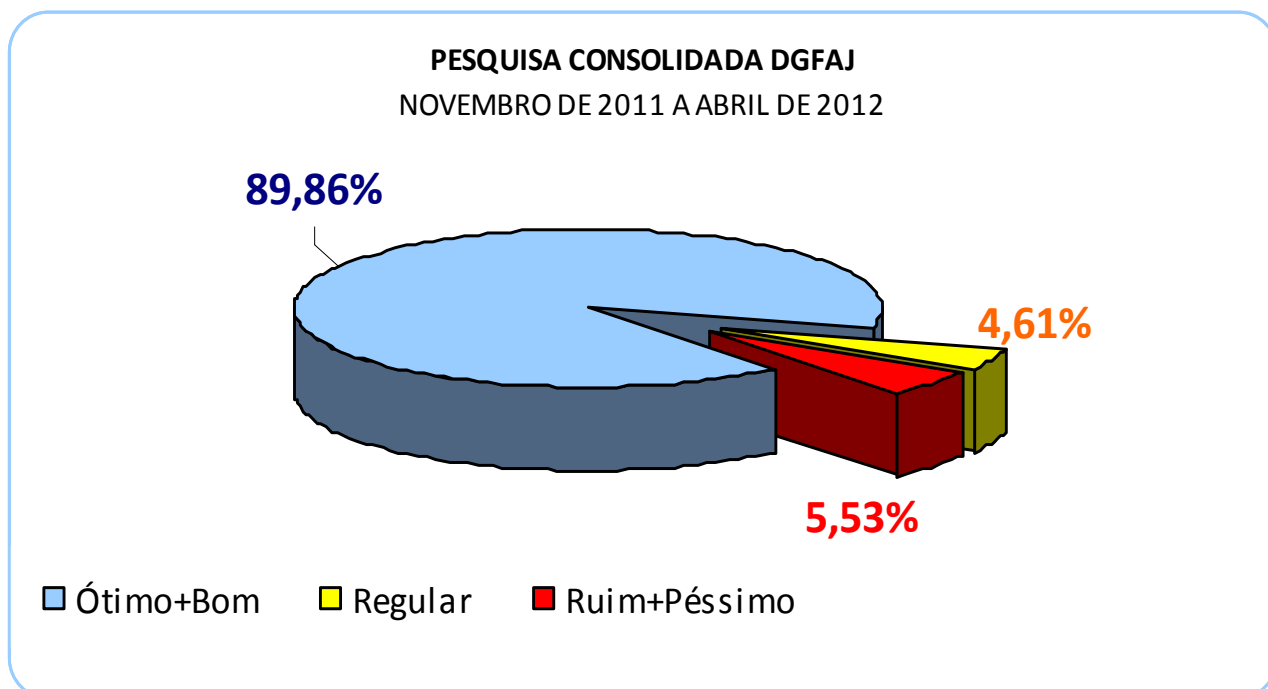
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

9 ANEXOS

9.1 ANÁLISE DA 1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO ANO DE 2012

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

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

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

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

O percentual de “ruim + péssimo” sofreu uma diminuição substancial de 21,78% em relação ao obtido na pesquisa anterior que foi de 7,07%, atribuindo-se a este



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS 1º SEMESTRE

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

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

AÇÃO GERENCIAL:

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

META DA PRÓXIMA PESQUISA:

A ser estabelecida.

Administração Superior:
Daniela Gonçalves Ferreira

RAS/RD: Ana Maria Pinheiro

Data: 25/06/2012