



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

---

# **Relatório de Informações Gerenciais Setorial do 1º Semestre**

**DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO  
JUDICIAL**

**1º Semestre de 2013**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013</b>		
	Unidade Organizacional: <b>Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial</b>	Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial	Período: Janeiro a Junho de 2013

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

## SUMÁRIO

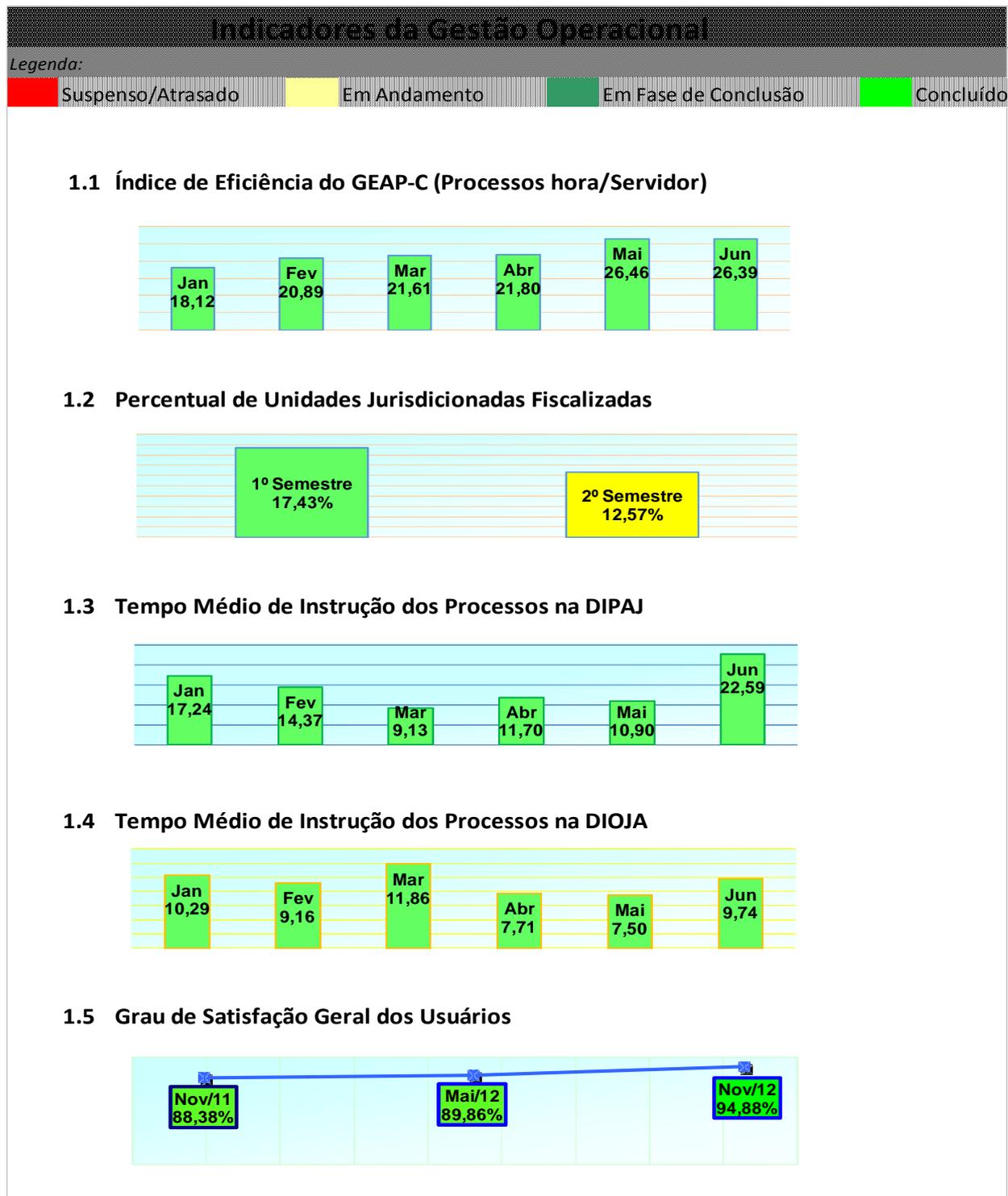
<b>1 RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
1.1 ANÁLISES E COMENTÁRIOS DO RESUMO EXECUTIVO .....	4
<b>2 GESTÃO OPERACIONAL .....</b>	<b>5</b>
2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL .....	5
2.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	6
2.3 INDICADORES OPERACIONAIS DE PRIMEIRO NÍVEL .....	7
<b>4. GESTÃO DE RECURSOS .....</b>	<b>15</b>



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

## 1 Resumo Executivo

Abaixo apresentamos os principais indicadores de gestão da Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial:





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

## 1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

- **1.1 Índice de Eficiência do GEAP-C (Processos hora/Servidor):** Este indicador representa o total de processos de complexidade média (\*) realizados por cada servidor, por hora trabalhada no GEAP-C. (\*) Complexidade média é a média ponderada de 5 tipos de trabalho usualmente realizados pelas equipes do GEAP-C (juntada, autuação, digitação, processamento e arquivamento) com pesos relacionados ao tempo de execução de cada processo de trabalho. Observa-se crescimento contínuo, tanto dos níveis de produtividade quanto da taxa de eficiência nos últimos 6 meses, notadamente nos últimos 2 meses.
- **1.2 Percentual de Unidades Jurisdicionadas Fiscalizadas:** Este indicador refere-se à Meta 6 de Nivelamento das Corregedorias que possui como objetivo fiscalizar 30% das unidades jurisdicionadas no ano de 2013. Ao final do 1º semestre, 58% desta meta já foi alcançada, estando o restante em andamento/planejamento para o alcance da mesma.
- **1.3 Tempo Médio de Instrução dos Processos na DIPAJ:** Este indicador tem como finalidade melhorar a celeridade da instrução processual e da emissão de pareceres. No 2º semestre de 2013 sofrerá revisão.
- **1.4 Tempo Médio de Instrução dos Processos na DIOJA:** Este indicador tem como finalidade melhorar a celeridade da instrução processual e da emissão de pareceres. Também será revisto no 2º semestre de 2013.
- **1.5 Grau de Satisfação Geral dos Usuários:** Refere-se ao resultado da Pesquisa de Satisfação realizada junto aos usuários dos nossos serviços. Observa-se que o resultado vem se mantendo numa escala ascendente. Estas variações positivas são atribuídas às ações que foram tomadas após a análise das pesquisas anteriores para a melhora no grau de satisfação individual dos usuários.



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

## **2 Gestão Operacional**

### **2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional**

#### **Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial - DGFAJ**

- Transferência das atribuições da DIMOJ e seus serviços para o DEIGE em abril/2013 (Ato Executivo Conjunto 12/2013) e sua posterior extinção com a nova estrutura organizacional em junho/2013 (Resolução TJ/OE 19/2013); adequação dos processos de trabalho e respectivas rotinas administrativas que tenham interface com os serviços que eram prestados pela DIMOJ.

#### **Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores - DIOJA**

- Apesar da carência de servidores, conseguimos manter a nossa meta; unificamos as RAD's, e elaboramos índice de normas que possibilitou a redução de consultas telefônicas.

#### **Divisão de Fiscalização Judicial - DIFIJ**

- Apesar da carência funcional, alcançamos, até o momento, 58% da Meta 6 de Nivelamento das Corregedorias (30% de serventias judiciais fiscalizadas em 2013); o desenvolvimento do Objetivo da Qualidade que permitirá aumentar a qualidade no apoio e nas inspeções dos Cartórios que funcionam com processo eletrônico; melhora nos resultados do indicador, não obstante o aumento expressivo na quantidade das fiscalizações.

#### **Divisão de Instrução e Pareceres Judiciais - DIPAJ**

- As trocas de gestores e o remanejamento de servidores da DIPAJ para a DIFIJ provocaram impactos na unidade. Apesar disto, o resultado do indicador não foi comprometido, se comparado com o mesmo período do ano anterior, quando esta Divisão contava com um grande número de servidores, o que evidencia comprometimento e dedicação da equipe remanescente na entrega dos processos. Há expressiva carência funcional.

#### **Divisão de Processamento Especial e Arquivamento - DIPEA**

- Alteração nas atribuições da DIPEA em decorrência da instalação da Central de Arquivamento do 1º NUR, acarretando a necessidade de aumento do espaço físico e carência funcional; recursos necessários ao retorno do recebimento dos processos da DGJUR/DEGEA.

#### **Coordenação de Estagiários**

- Verificamos 80 serventias identificadas como necessitadas de estagiários, tendo sido atendidos 42,5% dos pedidos. O DEDEP, responsável pelo encaminhamento dos estagiários para a DGFAJ, tem se empenhado para atender as nossas solicitações.



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

### **GEAP-C (Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário)**

- As mudanças de gestores do serviço impactaram na administração do mesmo; realização de novo planejamento dos trabalhos visando à melhoria de sua gerência; número crescente de GEAP-C atuantes com resultados positivos.

## **2.2 Auditorias de Gestão da Qualidade**

- A unidade não passou por nenhuma auditoria de gestão no período;
- Próximas auditorias:
- AUD-CGJ/DGFAJ-01/13 - 9ª Auditoria Interna – Auditor Líder: Joana Darc da Silva – Data: 26/08/2013;
- AUD-CGJ/DGFAJ-02/13 - 2ª Auditoria de Supervisão - Auditor Líder: Fabricio Assis Carvalho - Data: 29/11/2013.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

### 2.3 Indicadores Operacionais de Primeiro Nível

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFAJ/DIFUJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
<b>TEMA</b>		-		<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	-			
<b>INDICADOR</b>	Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (Da data do início da inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	RAD-DGFAJ-007 - Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais			
<b>FINALIDADE</b>	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais					<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS	
<b>PERIODICIDADE</b>	Bimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>	-	<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>	<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>	
<b>FÓRMULA</b>	(Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período/ Total de fiscalizações e inspeções no período)					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM	
<b>META</b>	13 dias úteis			<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização (FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	DIAS	
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2011	jan e fev/11 7,75	mar e abr/11 5,97	mai e jun/11 5,24	jul e ago/11 4,60	set e out/11 6,30	nov e dez/11 7,33	Result. no Per. 6,20
	2012	jan e fev/12 18,00	mar e abr/12 8,80	mai e jun/12 8,00	jul e ago/12 8,50	set e out/12 10,71	nov e dez/12 8,50	Result. no Per. 10,42
	2013	jan e fev/13 15,67	mar e abr/13 10,10	mai e jun/13 11,41	-	-	-	Result. no Per. 12,39
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>								
<b>LINHA DE BASE</b>	10,42	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO - Período: maio e junho/13</b> Fonte: FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02</p> <p>LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02</b></p> <p>jan e fev/12 18,00 mar e abr/12 8,80 mai e jun/12 8,00 jul e ago/12 8,50 set e out/12 10,71 nov e dez/12 8,50 jan e fev/13 15,67 mar e abr/13 10,10 mai e jun/13 11,41</p> </div> </div>						
<b>RESULTADO ATUAL</b>	11,41							
<b>META</b>	13,00							
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<p>Obtivemos um resultado positivo no bimestre analisado, tendo em vista que o tempo médio ficou abaixo da meta estabelecida. Podemos observar que a quantidade de inspeções/fiscalizações vem aumentando consideravelmente, em atendimento a determinação da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça, com o objetivo de atingir a Meta de Nivelamento número 6 estabelecida do CNJ para o ano de 2013 (realizar inspeções ordinárias ou extraordinárias, em pelo menos 30% das unidades jurisdicionais). Neste bimestre tivemos 27 inspeções/ fiscalizações em comparação ao bimestre anterior onde observamos um total de 10. Apesar do aumento expressivo observado, pode-se concluir que os integrantes de equipe têm envidado esforços no sentido de minimizar o tempo de entrega dos relatórios conclusivos. A rotina administrativa referente a este indicador (RAD-DGFAJ-007) para se adequar aos objetivos da nova administração foi revisada em sua versão 07 e entrou em vigor a partir de 01/07/2013, sendo necessário se aguardar pelo menos os dois próximos resultados para identificar se haverá necessidade de adequação deste indicador.</p>							
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Aguardar o resultados dos próximos dois bimestres para identificar a necessidade de adequação do indicador.							
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Rosana Rezende Dantas		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>		Bruno Mantuano da Nóbrega		
				<b>Data:</b>		05/07/2013		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

## PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIPAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	-		OBJETIVO ESTRATÉGICO		-									
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais								
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / total de processos no período)							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	18 DIAS ÚTEIS					ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Result. no Per.
		12,14	13,06	12,46	12,38	12,98	13,88	10,31	13,05	11,84	9,69	8,00	10,27	11,67
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Result. no Per.
		7,64	11,06	14,21	17,19	12,35	16,50	12,31	12,71	12,74	16,50	15,86	17,38	13,87
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
		17,24	14,37	9,13	11,70	10,90	22,59							

### RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	13,87
RESULTADO ATUAL	22,59
META	18,00



**ANÁLISE CRÍTICA** O indicador obtido nesse mês foi negativo, pois houve uma alteração na rotina administrativa onde os processos passaram a ser sobrestados na Divisão. Como não havia previsão de sobrestamento na planilha, o indicador ficou comprometido. Aliado a isto, o gestor encontrava-se acumulando a Supervisão do GEAP-C, fato que acabou comprometendo o tempo médio de instrução dos processos desta Divisão.

**AÇÕES GERENCIAIS** Alteração da RAD, do FRM e a nomeação de um novo Supervisor para o GEAP-c, cessando assim, a acumulação de funções. Aguardar os próximos resultados para avaliação da necessidade de alteração da meta estabelecida.

Responsável pela emissão do relatório: Cristina Maria Marques Rabelo      Responsável (aprovação e divulgação): Bruno Mantuano da Nóbrega      Data: 05/07/2013



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

### PLANILHA DE INDICADORES

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

<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGFAJ/DIFU	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>	X	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	
<b>TEMA</b>	-			<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	-				
<b>INDICADOR</b>	Tempo Médio de Realização de Inspeções (Da data do início da inspeção à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)				
<b>FINALIDADE</b>	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	STATUS
<b>PERIODICIDADE</b>	Bimestral	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X	<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>	
<b>FÓRMULA</b>	(Somatório dos tempos de realização de inspeções no período/ Total de inspeções no período)							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM
<b>META</b>	12 dias úteis					<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Inspeções GEAP-C DIFU (FRM-DGFAJ-009-06 - Rev. 02)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	DIAS
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<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>2012</b>	jan e fev/12	mar e abr/12	mai e jun/12	jul e ago/12	set e out/12	nov e dez/12	<b>Result. no Per.</b>	
		6,21	8,44	6,04	4,82	6,57	5,29	6,23	
	<b>2013</b>	jan e fev/13	mar e abr/13	mai e jun/13	jul e ago/13	set e out/13	nov e dez/13	<b>Result. no Per.</b>	
	4,22	8,80	5,12						
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>									
<b>LINHA DE BASE</b>	6,23								
<b>RESULTADO ATUAL</b>	5,12								
<b>META</b>	12,00								
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Maio e Junho/13 Fonte: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</p> </div> </div>									
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<p>O tempo médio continua dentro da meta estabelecida. Obtivemos um resultado de 5,12 dias neste bimestre, relativo ao tempo médio de realização de inspeções (da data do início da inspeção à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral), que correspondeu a um total de 22 inspeções realizadas, fato que se atribui ao excelente trabalho realizado pelos servidores in loco, como também uma maior eficiência na entrega dos relatórios dentro do prazo estabelecido. A linha de tendência permanece estável. A rotina administrativa relativa a gestão do Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C) foi revisada, em sua versão 09 com entrada em vigor a partir de 01/07/2013. Sendo assim, o resultado desse indicador deverá ser observado por no mínimo seus próximos 2 resultados para se verificar a necessidade de se adequar a meta hoje estabelecida.</p>								
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Aguardar o resultado do indicador nos próximos dois bimestres para avaliação da necessidade de adequação da meta hoje estabelecida.								
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>			Rosana Rezende Dantas			<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>			Bruno Mantuano da Nóbrega
								<b>Data:</b>	05/07/2013



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

## PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	-													
INDICADOR	Índice de Atendimento - Estagiários			OBJETIVO ESTRATÉGICO		-								
INDICADOR	Índice de Atendimento - Estagiários			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito								
FINALIDADE	Verificar o grau de atendimento às solicitações de estagiários na Corregedoria Geral da Justiça						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	-					
FÓRMULA	[(Total de serventias atendidas com alocação de estagiários no mês) / (Total de serventias identificadas como necessitadas de alocação de estagiários no mês)] x 100						SENTIDO DE MELHORIA		MM (maior é Melhor)					
META	Não aplicável						ORIGEM DOS DADOS	Planilha Índice de Atendimento - Estagiários	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.
		-	50%	84%	43%	65%	41%	100%	75%	92%	67%	23%	45%	89%
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
		-	61%	22%	4%	16%	11%	7%	0%	5%	6%	13%	6%	14%
2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.	
	33%	56%	60%	67%	14%	27%							43%	
RESULTADOS NO PERÍODO	RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:													
LINHA DE BASE	14%													
RESULTADO ATUAL	27%													
META	Não Aplicável													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês analisado, foram identificadas 22 serventias necessitadas de alocação de estagiários, das quais foram atendidas 6, que representa 27% das solicitações. O resultado do indicador se justifica pelo fato de a maioria dos estagiários encaminhados pelo Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP) serem alocados em caráter emergencial, em algumas serventias da Capital por determinação da Alta Administração da Corregedoria Geral da Justiça. Vale ressaltar que das serventias das Comarcas do Interior que tiveram processos administrativos deferindo a alocação de estagiários, não foi possível o atendimento, tendo em vista a dificuldade por parte do DEDEP de contratar estagiários a serem disponibilizados para tais Comarcas.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Continuar mantendo contato com o Departamento de Desenvolvimento de Pessoas (DEDEP), a fim de solicitar o encaminhamento de estagiários que permitam atender todos os pedidos de alocação deferidos.</p>													
Responsável pela emissão do relatório:	Ana Paula Flexa Magalhães				Responsável (aprovação e divulgação):	Bruno Mantuano da Nóbrega				Data:	16/07/2013			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGFAJ/DIOJA	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>						<b>INDICADOR DE PROJETO</b>				<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>	X	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		
<b>TEMA</b>	-							<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	-							
<b>INDICADOR</b>	Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIOJA						<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes as Atividades Judiciais RAD-DGFAJ-008								
<b>FINALIDADE</b>	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres										<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>						<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	X			<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>				
<b>FÓRMULA</b>	(Somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIOJA no período/Total de processos no período).										<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM				
<b>META</b>	20 (vinte) dias úteis							<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</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	Resultado no Per.		
										2,67	11,83	12,70	16,56	21,70	13,09	
	<b>2012</b>	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.		
		16,60	19,77	10,05	17,20	20,00	10,69	10,80	16,29	17,92	17,54	10,83	11,08	14,90		
	<b>2013</b>	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.		
		12,75	14,73	12,29	21,57	10,41	15,43									
<b>RESULTADOS NO PERÍODO</b>																
<b>LINHA DE BASE</b>	14,90	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</b></p> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</b></p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>														
<b>RESULTADO ATUAL</b>	15,43															
<b>META</b>	20,00															
<b>ANÁLISE CRÍTICA</b>	<p>No mês analisado verificou-se um acréscimo de 48,22% no tempo médio de instrução dos processos referentes as consultas de atividades judiciais. O resultado obtido decorreu de aumento da demanda em relação a movimentação de oficiais de justiça avaliadores, bem como a remoção de uma integrante da equipe desta Divisão durante o mês em curso. Importante ressaltar que apesar do acréscimo, não houve extrapolação de prazo e que houve a fusão das rotinas administrativas pertinentes à Divisão.</p>															
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Nenhuma ação gerencial a ser tomada.															
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>				Alexandre Augusto Chaves Matheus				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>				Bruno Mantuano da Nóbrega				
												<b>Data:</b>		03/07/2013		



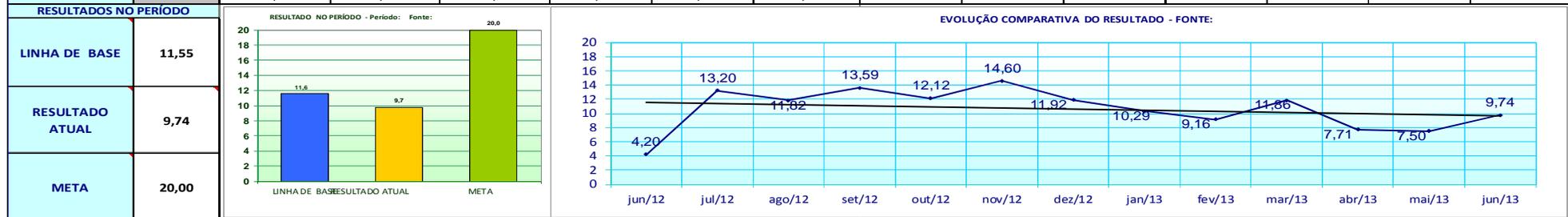
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

### PLANILHA DE INDICADORES

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

<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL</b>	DGFAJ/DIOJA	<b>INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>INDICADOR DE PROJETO</b>		<b>INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO</b>	X	<b>INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE</b>						
<b>TEMA</b>	-													
<b>INDICADOR</b>	Tempo Médio de Instrução das solicitações, da data de entrada à data de saída da DIOJA			<b>PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE</b>		Instruir e Emitir Pareceres e Informações Referentes à Movimentação de Oficial de Justiça Avaliador - RAD-DGFAJ-013								
<b>FINALIDADE</b>	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres							<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal	<b>INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO</b>		<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>		<b>INDICADOR DE EFICIÊNCIA</b>		<b>INDICADOR DE EFETIVIDADE</b>						
<b>FÓRMULA</b>	(Somatório dos tempos de instrução das solicitações encaminhadas à DIOJA no período/Total de solicitação no período).							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM					
<b>META</b>	20 (vinte) dias úteis						<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Dias				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.
										6,00	14,62	15,00	9,62	15,80
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
		8,56	11,38	12,33	13,49	11,44	4,20	13,20	11,82	13,59	12,12	14,60	11,92	11,55
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
		10,29	9,16	11,86	7,71	7,50	9,74							



**ANÁLISE CRÍTICA**

No corrente mês ocorreu um acréscimo de 29,87% no tempo médio de instrução dos processos administrativos. Fato atribuído a remoção de uma servidora integrante da equipe desta Divisão, bem como ao aumento da demanda ocorrida no período. Importante ressaltar que, apesar do acréscimo, não houve extrapolação de prazo. Diante desse fato e da recente alteração das rotinas administrativas, dever-se-á aguardar a estabilização do novo processo de trabalho pertinente à Divisão, para melhor análise.

**AÇÕES GERENCIAIS**

Aguardar a estabilização do novo processo de trabalho pertinente à Divisão, para melhor análise

**Responsável pela emissão do relatório:** Alexandre Augusto Chaves Matheus      **Responsável (aprovação e divulgação):** Bruno Mantuano da Nóbrega      **Data:** 03/07/2013



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

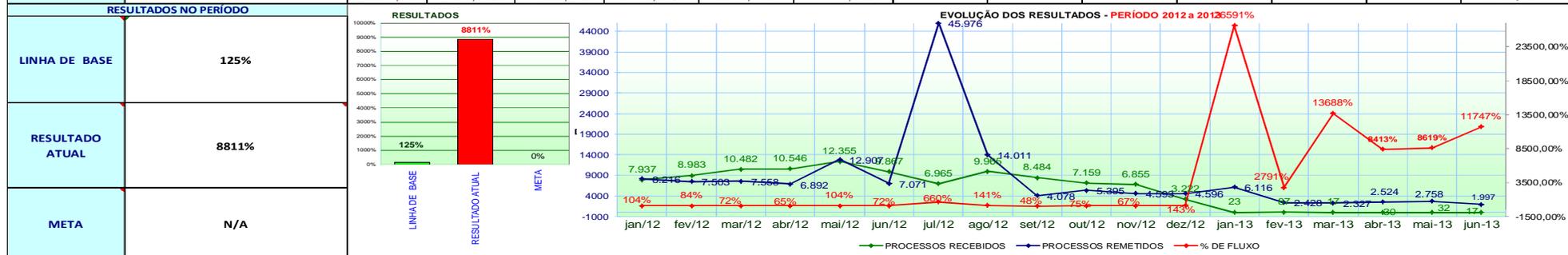
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

## PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ-DIPEA	INDICADOR DE OBJETO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETO DA QUALIDADE	
TEMA	OBJETIVO ESTRATÉGICO						
INDICADOR	Trâmite de Processos na DIPEA		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-014-Realizar o Processamento Especial e o Arquivamento Definitivo de Autos de Processo			
FINALIDADE	Monitorar o fluxo de entrada e saída de processos na Divisão					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	[(Σ de processos remetidos) / (Σ de processos recebidos)] x 100					SENTIDO DE MELHORIA	(nM)
META	N/A					UNIDADE DE MEDIDA	percentual

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	ORIGEM DOS DADOS												Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	
PROCESSOS RECEBIDOS	7.937	8.983	10.482	10.546	12.355	9.867	6.965	9.965	8.484	7.159	6.855	3.222	102.820
PROCESSOS REMETIDOS	8.216	7.503	7.558	6.892	12.907	7.071	45.976	14.011	4.078	5.395	4.593	4.596	128.796
% DE FLUXO	103,52%	83,52%	72,10%	65,35%	104,47%	71,66%	660,10%	140,60%	48,07%	75,36%	67,00%	142,64%	125,26%
2013	jan-13	fev-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13	jul-13	ago-13	set-13	out-13	nov-13	dez-13	Resultado no Per.
	23	57	17	30	32	17							176
PROCESSOS RECEBIDOS DO DEGEA	0	30	0	0	0	0							30
PROCESSOS RECEBIDOS DAS VARAS	5.577	2.183	2.117	2.371	2.587	1.868							16.703
PROCESSOS REMETIDOS P/ARQUIVO	539	245	210	153	171	129							1.447
PROCESSOS RECEBIDOS ÀS VARAS	23	87	17	30	32	17							206
PROCESSOS REMETIDOS	6.116	2.428	2.327	2.524	2.758	1.997							18.150
% DE FLUXO	26591,3%	2790,80%	13688,24%	8413,33%	8618,75%	11747,06%							8810,68%



**ANÁLISE CRÍTICA**  
No mês de junho observou-se que os números de processos remetidos tiveram resultados inferiores comparados com os do mês anterior. A diferença foi a menor em (-22,81%). Tal fato pode ser explicado por conta da diminuição do número de servidores que faziam o GEAP-C. Como exemplo, podemos citar: aposentadorias, desistências e também pelas manifestações que tomaram conta da cidade, impossibilitando inclusive, cumprimento integral da carga horária de 40 horas para os servidores envolvidos no referido trabalho. Ressaltamos que a equipe tem envidado esforços no sentido de encerrar o acervo da Divisão, o que permitirá receber os processos oriundos do DGJUR/DEGEA, apenas. Com isso, a Central do 1º NUR ficará liberada para atendimento da demanda oriunda das varas conforme Avisos CGJ 208/2012 e CGJ 89/2013. Lembramos que o percentual de fluxo tem seu cálculo baseado nos processos remetidos sobre os processos recebidos, o que, por conta das mudanças ocorridas, colocam percentuais acima do observado nos mesmos períodos de 2012.

**AÇÕES GERENCIAIS**  
O fluxo de remessa deve permanecer sob acompanhamento do Diretor da DIPEA até que seu estoque seja regularizado com o encerramento dos processos recebidos diretamente das varas e a permanência apenas dos processos oriundos do DGJUR/DEGEA.

Responsável pela emissão do relatório:	Paulo Roberto Bacellar Pacheco	Responsável (aprovação e divulgação):	Bruno Mantuano da Nóbrega	Data:	08.07.2013
--	--------------------------------	---------------------------------------	---------------------------	-------	------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

**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.**

<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>DESEMPENHO</b>	<b>X</b>	<b>MONITORAMENTO</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>	$\left[ \frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom", por tipo de quesito, de cada usuário (1)}}{\text{Somatório de respostas individuais, por tipo de quesito, de cada usuário (1)}} \right] \times 100$ (1) O percentual de satisfação de cada usuário é obtido: $\left[ \frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom" / Somatório de respostas individuais}}{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom" / Somatório de respostas individuais}} \right] \times 100$				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Status				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor		
<b>META</b>	Acima de 88%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem		
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2011	maio/2011		novembro/2011	Result. no Per.
		-		88,38%	88,38%
	2012	maio/2012		novembro/2012	Result. no Per.
		89,86%		94,88%	92,37%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>PERÍODO ANTERIOR</b>	89,86%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>			
<b>PERÍODO ATUAL</b>	94,88%				
<b>META</b>	Acima de 88%				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>					
Trata-se de resultado da terceira medição do grau de satisfação geral dos usuários obtido através de novos parâmetros de apuração e o primeiro com meta estabelecida. Foi atingido o grau de satisfação geral dos usuários de 94,88% nesta pesquisa, obtendo-se um aumento de 5,59% em relação à pesquisa anterior realizada em maio de 2012 cujo percentual obtido foi de 89,86%. A meta estabelecida a partir desta pesquisa foi alcançada e seu resultado foi superior aos obtidos nas pesquisas realizadas em novembro de 2011 e maio de 2012, com a aplicação dos mesmos parâmetros de apuração. O resultado alcançado nesta pesquisa foi considerado excelente e atribuído a melhora individual, principalmente dos usuários que recebem o apoio do grupo do GEAP-C e da sociedade e unidades do PJERJ que consultam o cadastro de endereço e telefones de serventias na internet e intranet, que, pelas suas respostas há como se perceber que as medidas que foram adotadas para o melhor entendimento dos objetivos da pesquisa passaram a ser mais claros para os usuários. Contribuíram ainda para o resultado alcançado a satisfação demonstrada pelos usuários que comparecem ao balcão de atendimento da Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA), adotadas para minimizar o tempo de espera para o atendimento surtiram os efeitos desejados.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>					
Por ser a primeira medição com meta estabelecida, aguardar as próximas pesquisas para avaliar seu dimensionamento.					
Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro			Responsável (aprovação e divulgação): Daniela Gonçalves Ferreira Barra		Data: 30/11/2012



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – 1º semestre de 2013

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

### 4. GESTÃO DE RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		<b>X</b>		Há uma carência funcional bem expressiva, tendo em vista a especificidade dos serviços.
Tecnologia da Informação		<b>X</b>		Atende em parte, no que tange a sistemas.
Infraestrutura		<b>X</b>		Troca do piso elevado da UO que constantemente cede provocando acidentes. Necessidade de maior espaço físico para a Divisão de Processamento Especial e Arquivamento (DIPEA).

LEGENDA: Atende

Atende em Parte

Não Atende