



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

***Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio
às Serventias Extrajudiciais (DGFEX)***

2011

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)		
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: FELIPPE SCARPA	Período: JANEIRO A DEZEMBRO 2011

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

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	6
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	6
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	7
2.3 Indicadores Estratégicos.....	10
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	10
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	11
4 GESTÃO DOS RECURSOS	28
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	28
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	30
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	31
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	31
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	32
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	32
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	36
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	36
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	36
9 ANEXOS

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)		
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: FELIPPE SCARPA	Período: JANEIRO A DEZEMBRO 2011

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 Apoio às Serventias Extrajudiciais, relativos ao período de janeiro/2011 a dezembro/2011.

Quanto à **gestão estratégica** a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais definiu **2 objetivos da qualidade**, que estão sendo implementados por meio de planos de ação. Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

A unidade é também coordenadora de **2 projetos estratégicos**, de acordo com o anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Até a data de emissão deste RIGER, um dos projetos foi concluído e o outro está sendo cumprido de acordo com o planejamento inicial, conforme detalhado no item 2.3 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 Apoio às Serventias Extrajudiciais 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 a pessoal**, constata-se que seria conveniente o aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não é suficiente para o serviço desempenhado na unidade, uma vez que nossas atribuições incluem a fiscalização *in loco* de 483 serviços extrajudiciais, localizados em todas as Comarcas do Estado.

Quanto à **capacitação**, verifica-se a necessidade de adequação nas ações de capacitação, no que se refere à maneira como os cursos são oferecidos a esta Diretoria Geral, haja vista que, por se tratar de uma unidade que trata de matéria muito especializada, existe uma dificuldade em encontrar cursos voltados para o Direto Notarial e Registral, bem como existe a dificuldade de que todos participem de cursos presenciais, pois a equipe da fiscalização é itinerante.

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, houve provimento satisfatório de equipamentos, contudo, seria importante para a melhoria contínua de nossos

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)		
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: FELIPPE SCARPA	Período: JANEIRO A DEZEMBRO 2011

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

processos de trabalho que fossem fornecidos *scanner* de mão para agilizar as fiscalizações in loco, bem como disponibilizados computadores com maior capacidade de processamento, para garantir celeridade na extração de relatórios de monitoramento. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário da DGTEC no desenvolvimento do Sistema Extrajudicial Integrado, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade. Não obstante, é fundamental a constante atualização dos livros disponíveis sobre a matéria extrajudicial, para a melhoria da prestação de pareceres e instrução de processos administrativos.

No que se refere à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais documentou dez processos de trabalho e revisou as rotinas dos dez processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN.

Para a organização do **arquivo corrente**, a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais 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.

Quanto à **fiscalização de contratos**, a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais está fiscalizando um contrato, referentes ao fornecimento de selos de fiscalização, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

Quanto às **auditorias de gestão**, a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais passou por seis auditorias internas e seis auditorias externas, cujo resultado está detalhado no item 5.1 deste relatório.

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais ainda não realizou autoavaliação no período de abrangência deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

No período de abrangência deste relatório, a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais não realizou **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições.

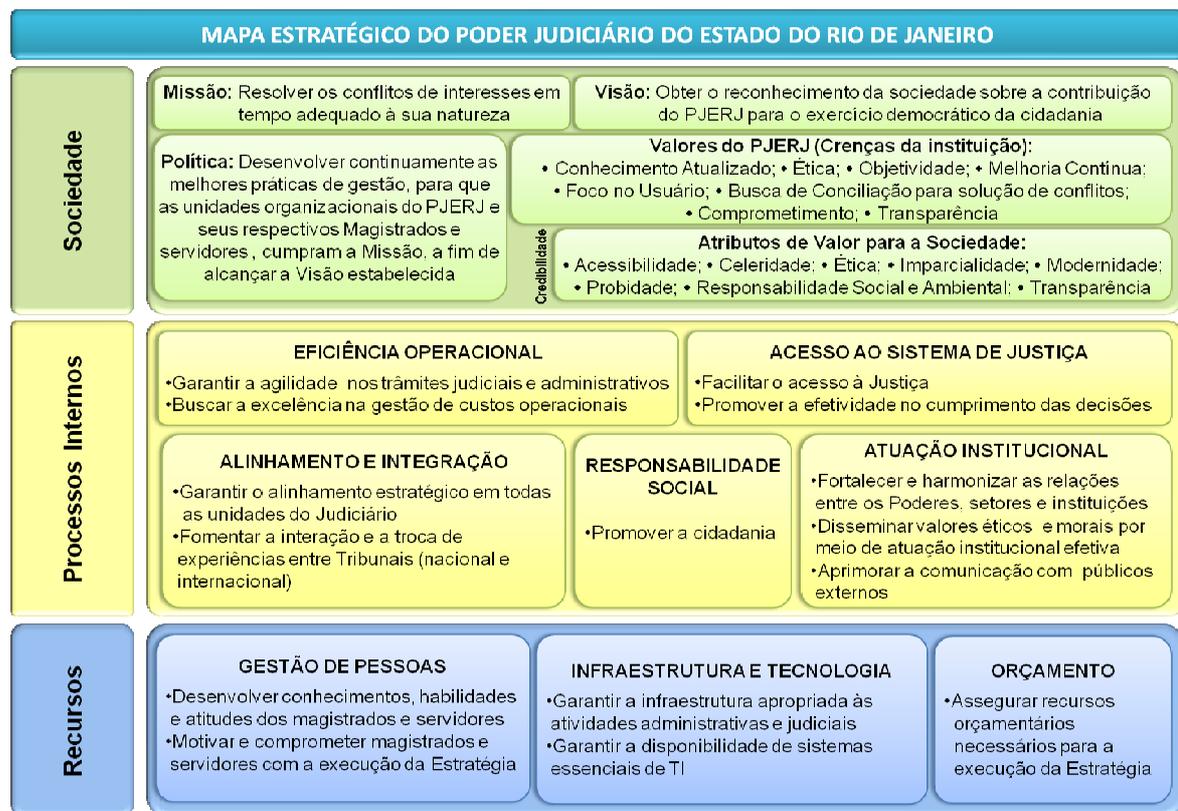
	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)		
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: FELIPPE SCARPA	Período: JANEIRO A DEZEMBRO 2011

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 Apoio às Serventias Extrajudiciais são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



A última alteração efetuada nos Direcionadores Estratégicos da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais ocorreu em 2008. Cabe destacar que a Política da Qualidade e os Valores são os mesmos adotados pelo PJERJ e que os Direcionadores Estratégicos da DGFEX (Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade) estão alinhados aos Direcionadores Estratégicos do PJERJ e plenamente adequados às atribuições que lhe cabem. Segue abaixo a redação atual:

-Missão: “Monitorar, fiscalizar e orientar os Serviços Extrajudiciais do Estado do Rio de Janeiro.”;

-Visão: “Garantir ao PJERJ e à Sociedade segurança e eficácia na prática dos atos extrajudiciais.”.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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 Apoio às Serventias Extrajudiciais é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	Reembolso Eletrônico			X
2	SEI – Sistema Extrajudicial Integrado			X
3	Ampliar o acesso ao entendimento extrajudicial da Corregedoria Geral da Justiça	X		
4	Manter a satisfação dos usuários da DGFEX	X		

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

TEMA: Eficiência Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Buscar a Excelência na Gestão de Custos Operacionais							
PROJETO	METAS	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)
Reembolso Eletrônico	-- Geração do ofício de pagamento do reembolso no 4º dia útil do mês subsequente, através de processamento eletrônico.	100%	100%	Emissão de ofício de pagamento do reembolso no 4º dia útil do mês subsequente.	Após implementação do sistema, a meta foi alcançada.	—	—
		OBSERVAÇÕES					
		—		—		Os recursos utilizados no projeto são da própria DGTEC, não havendo previsão de impacto orçamentário.	
ANÁLISE DE DADOS: A evolução do projeto seguiu o cronograma planejado, atingindo os resultados desejados.							
AÇÕES GERENCIAIS: Analisada a eficácia do projeto, considera-se que o mesmo está concluído.							

Fonte: Planilha de Monitoramento do Projeto e de Indicador de Resultado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

TEMA: Eficiência Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Buscar a Excelência na Gestão de Custos Operacionais							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Sistema Extrajudicial Integrado	-- Diminuir em 80%, ao final do projeto, a quantidade de irregularidades de transmissão eletrônica dos Serviços de Distribuição.	100%	100%	---	---	---	---
		OBSERVAÇÕES					
		---	A medição dos resultados ainda não foi possível por conta de dificuldades técnicas da DGTEC em gerar o relatório que permitirá a medição.		Os recursos utilizados no projeto são da própria DGTEC, não havendo previsão de impacto orçamentário.		
ANÁLISE DE DADOS: A evolução do projeto seguiu o cronograma planejado, porém, ainda não foi possível aferir o resultado do mesmo, pois o relatório que permitirá verificar o cumprimento da meta está indisponível, em razão de dificuldades técnicas enfrentadas pela DGTEC.							
AÇÕES GERENCIAIS: Manutenção do acompanhamento do indicador de resultado do projeto, a fim de aferir sua eficácia.							

Fonte: Planilha de Monitoramento do Projeto



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

TEMA: Atuação Institucional

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aprimorar a comunicação com públicos externos

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)
Ampliar o acesso ao entendimento extrajudicial da Corregedoria Geral da Justiça	2011: estender o acesso do banco de dados de decisões e pareceres extrajudiciais aos 13 NURs	100%	100%	100%	100%	_____	_____
		OBSERVAÇÕES					
				Em 09/12/2011 a DGFEX promoveu um encontro transmitido por videoconferência a todos o NURs, contando com a presença do Juiz Auxiliar.			

ANÁLISE DE DADOS: O plano de ação foi desenvolvido de acordo com o cronograma estabelecido.

AÇÕES GERENCIAIS: Manter o contato com os Núcleos Regionais, a fim de avaliar a eficácia das ações planejadas.

VISÃO DO PJERJ: Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania

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)
Manter a satisfações dos usuários da DGFEX	Acima de 95%	100%	50%	Acima de 95%	94,46%	_____	_____
		OBSERVAÇÕES					

ANÁLISE DE DADOS: O plano de ação está sendo desenvolvido de acordo com o cronograma estabelecido. Houve melhora do resultado do segundo semestre, tendo sido estabelecidas ações para a melhoria contínua, até que se atinja a meta.

AÇÕES GERENCIAIS: Manutenção do acompanhamento do cronograma e das ações estabelecidas, a fim de garantir a eficácia das ações planejadas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

2.3 Indicadores Estratégicos

A Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

Inicialmente, cabe destacar que a DGFEX procedeu a mudanças nas fórmulas de alguns de seus indicadores da DIMEX (SEAEX, SEDEX, SELEX e SECEX) e da DIPEX, respectivamente: Percentual de processos em andamento, referentes à multa, recebidos no mês corrente (SEDEX); Percentual de processos em andamento, referentes a relatórios, recebidos no mês corrente (SEDEX); Percentual de processos em andamento recebidos no mês corrente (SEAEX e SELEX); Percentual de adimplência na apresentação de prestação de contas (SECEX) e Percentual de processos administrativos com menos de 29 dias na DIPEX, no último dia útil do mês (DIPEX).

A denominação anterior de todos esses indicadores era: Quantidade de Processos Administrativos com mais de 30 dias. Assim, cumpre ressaltar que a Árvore de Indicadores deste RIGER sofreu alterações desde a apresentação do RIGER Setorial do 1º Semestre, tendo sido devidamente atualizada no item 8 deste documento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Divisão de Fiscalização Extrajudicial – DIFEX

3.1.1 Quantidade de diligências realizadas

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES											
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIFEX										
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Diligência												
INDICADOR	Quantidade de diligências realizadas						DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	SIM			
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de diligências realizadas no mês												
FÓRMULA	Total de diligências realizadas no mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status												
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA	-					
META	-						UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de diligências					
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RESULTADO NO PERÍODO		0	0	0	1	2	0	0	3	0	0	0	0
JAN	0	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>											
FEV	0												
MAR	0												
ABR	1												
MAI	2												
JUN	0												
JUL	0												
AGO	3												
SET	0												
OUT	0												
NOV	0												
DEZ	0												
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês nenhuma diligência foi realizada.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Não há ação gerencial a ser tomada.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						10.01.2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.1.2 Quantidade de inspeções de emolumentos e/ou recolhimentos de seus acréscimos

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIFEX												
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Inspeção de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos												
INDICADOR	Quantidade de inspeções de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos						DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO			SIM	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de inspeções de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos realizadas nos Serviços Extrajudiciais durante o mês												
FÓRMULA	Total de inspeções de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos realizadas no mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status												
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA		-				
META	-						UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de Inspeção de recolhimento de emolumentos e seus acréscimos				
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RESULTADO NO PERÍODO		1	6	13	9	0	0	5	0	13	0	0	0
JAN	1												
FEV	6												
MAR	13												
ABR	9												
MAI	0												
JUN	0												
JUL	5												
AGO	0												
SET	13												
OUT	0												
NOV	0												
DEZ	0												
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês não foi realizada nenhuma inspeção de emolumentos e/ou recolhimentos de seus acréscimos pois no acervo de processos não há nenhum procedimento de emolumentos.												
AÇÕES GERENCIAIS:	Nenhuma ação gerencial a ser tomada.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						10.01.2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.1.3 Quantidade de inspeções de vistoria em imóvel para serviço extrajudicial realizadas no trimestre

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																									
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIFEX																							
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Inspeção de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial																									
INDICADOR		Quantidade de inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial realizadas no trimestre				DESEMPENHO				ACOMPANHAMENTO		SIM															
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial, visando a contínua melhoria na gestão desta Divisão.																									
FÓRMULA		Total de inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial realizadas no trimestre																									
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de estatísticas				SENTIDO DE MELHORIA		-																			
META		-				UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de vistorias																			
PERIODICIDADE		Trimestre																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010		1º TRIM/10	2º TRIM/10	3º TRIM/10	4º TRIM/10																				
		2011		1º TRIM/11	2º TRIM/11	3º TRIM/11	4º TRIM/11																				
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1"> <tr> <td>1º TRIM/11</td> <td>3</td> <td>2º TRIM/11</td> <td>6</td> <td>3º TRIM/11</td> <td>4</td> <td>4º TRIM/11</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>												1º TRIM/11	3	2º TRIM/11	6	3º TRIM/11	4	4º TRIM/11	1						
1º TRIM/11	3	2º TRIM/11	6	3º TRIM/11	4	4º TRIM/11	1																				
		<p align="center">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p>						<p align="center">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p>																			
ANÁLISE DE DADOS:		No trimestre em referência foi realizada uma vistoria de imóvel.																									
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ação gerencial a ser tomada.																									
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						10.01.2012															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.1.4 Quantidade de inspeções realizadas no mês

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIFEX												
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Inspeção em Serviços Extrajudiciais												
INDICADOR	Quantidade de inspeções realizadas no mês					DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			SIM	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de inspeções realizadas nos Serviços Extrajudiciais durante o mês												
FÓRMULA	Total de inspeções realizadas no mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status												
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Estatística						SENTIDO DE MELHORIA		-				
META	-						UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de inspeções em Serviços Extrajudiciais				
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RESULTADO NO PERÍODO	2010	14	27	29	52	41	44	39	40	63	88	43	27
2011	18	29	53	23	39	22	38	31	14	18	20	6	
JANEIRO	18												
FEVEREIRO	29												
MARÇO	53												
ABRIL	23												
MAIO	39												
JUNHO	22												
JULHO	38												
AGOSTO	31												
SETEMBRO	14												
OUTUBRO	18												
NOVEMBRO	20												
DEZEMBRO	6												
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO													
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês foram realizadas 6 inspeções. A diminuição desse processo de trabalho foi em razão do recesso forense bem como das licenças médicas de alguns servidores.												
AÇÕES GERENCIAIS:	manutenção da organização dos processos administrativos aguardando o agendamento das inspeções.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						10.01.2012	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.1.5 Percentual de relatórios ratificados na primeira apresentação

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																							
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIFEX																																							
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar e apoiar correições em Serviços Extrajudiciais, Realizar Inspeção e Diligências em Serviços Extrajudiciais e Apoiar Serviços Extrajudiciais																																							
INDICADOR	Percentual de relatórios ratificados na primeira apresentação		DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO																																	
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir a eficácia do processo de elaboração de relatórios																																							
FÓRMULA	[[Quantidade de relatórios ou minutas de relatórios ratificados na primeira apresentação] / (Quantidade total de relatórios ou minutas de relatórios)] x 100																																							
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																							
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de relatórios ratificados						SENTIDO DE MELHORIA		Aumentar																															
META	90%						UNIDADE DE MEDIDA		Percentual																															
PERIODICIDADE	Mensal																																							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																											
	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																											
RESULTADO NO PERÍODO	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">META</td> <td style="text-align: center;">90%</td> </tr> <tr> <td>JANEIRO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>FEVEREIRO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>MARÇO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>MAIO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>JUNHO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>JULHO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>SETEMBRO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>OUTUBRO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>NOVEMBRO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>DEZEMBRO</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> </table>														META	90%	JANEIRO	100%	FEVEREIRO	100%	MARÇO	100%	ABRIL	100%	MAIO	100%	JUNHO	100%	JULHO	100%	AGOSTO	100%	SETEMBRO	100%	OUTUBRO	100%	NOVEMBRO	100%	DEZEMBRO	100%
META	90%																																							
JANEIRO	100%																																							
FEVEREIRO	100%																																							
MARÇO	100%																																							
ABRIL	100%																																							
MAIO	100%																																							
JUNHO	100%																																							
JULHO	100%																																							
AGOSTO	100%																																							
SETEMBRO	100%																																							
OUTUBRO	100%																																							
NOVEMBRO	100%																																							
DEZEMBRO	100%																																							
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>																																								
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês, dos 12 relatórios apresentados ao Diretor da DIFEX, TODOS FORAM RATIFICADOS.																																							
AÇÕES GERENCIAIS:	Manter o procedimento adotado a fim de manter a meta.																																							
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					10.01.2012																														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.1.6 Quantidade de informações prestadas em processos de denúncia espontânea

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIFEX											
PROCESSO DE TRABALHO		Informar processos de denúncia espontânea												
INDICADOR		Quantidade de informações prestadas em processos de denúncia espontânea						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			SIM
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de informações prestadas mensalmente em processos de denúncia espontânea												
FÓRMULA		Total de informações prestadas no mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status												
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA			-			
META		-						UNIDADE DE MEDIDA			Quantidade de informações			
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
		100	88	126	49	150	71	114	100	53	63	124	105	
		2011												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
		153	22	113	84	104	112	133	148	67	107	154	70	
RESULTADO NO PERÍODO														
JANEIRO		153												
FEVEREIRO		22												
MARÇO		113												
ABRIL		84												
MAIO		104												
JUNHO		112												
JULHO		133												
AGOSTO		148												
SETEMBRO		67												
OUTUBRO		107												
NOVEMBRO		154												
DEZEMBRO		70												
		<p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p>						<p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p>						
ANÁLISE DE DADOS:		Neste mês foram efetuadas 70 informações em denúncia espontânea. Cabe salientar que esta Divisão não tem ingerência na quantidade de processos de denúncia espontânea, uma vez que são processos remetidos à DIFEX por outro departamento para instrução e prosseguimento no Depto de origem.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Manutenção do acompanhamento da quantidade de entradas e saídas, a fim de aferir se há correspondência entre os dados.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						10.01.2012		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.1.7 Quantidade de informações prestadas em processos administrativos

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIFEX												
PROCESSO DE TRABALHO		Informar processos administrativos												
INDICADOR		Quantidade de informações prestadas em processos administrativos						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			SIM
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de informações prestadas mensalmente em processos administrativos												
FÓRMULA		Total de informações prestadas no mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status												
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA			-			
META		-						UNIDADE DE MEDIDA			Quantidade de informações			
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
RESULTADO NO PERÍODO		4	18	30	27	45	34	17	27	15	16	14	22	
JANEIRO		4												
FEVEREIRO		18												
MARÇO		30												
ABRIL		27												
MAIO		45												
JUNHO		34												
JULHO		17												
AGOSTO		27												
SETEMBRO		15												
OUTUBRO		16												
NOVEMBRO		14												
DEZEMBRO		22												
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO 						EVOLUÇÃO DO INDICADOR 						
ANÁLISE DE DADOS:		Neste mês foram efetuadas 24 informações em processos administrativos.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ação gerencial a ser tomada.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						10.01.2012		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

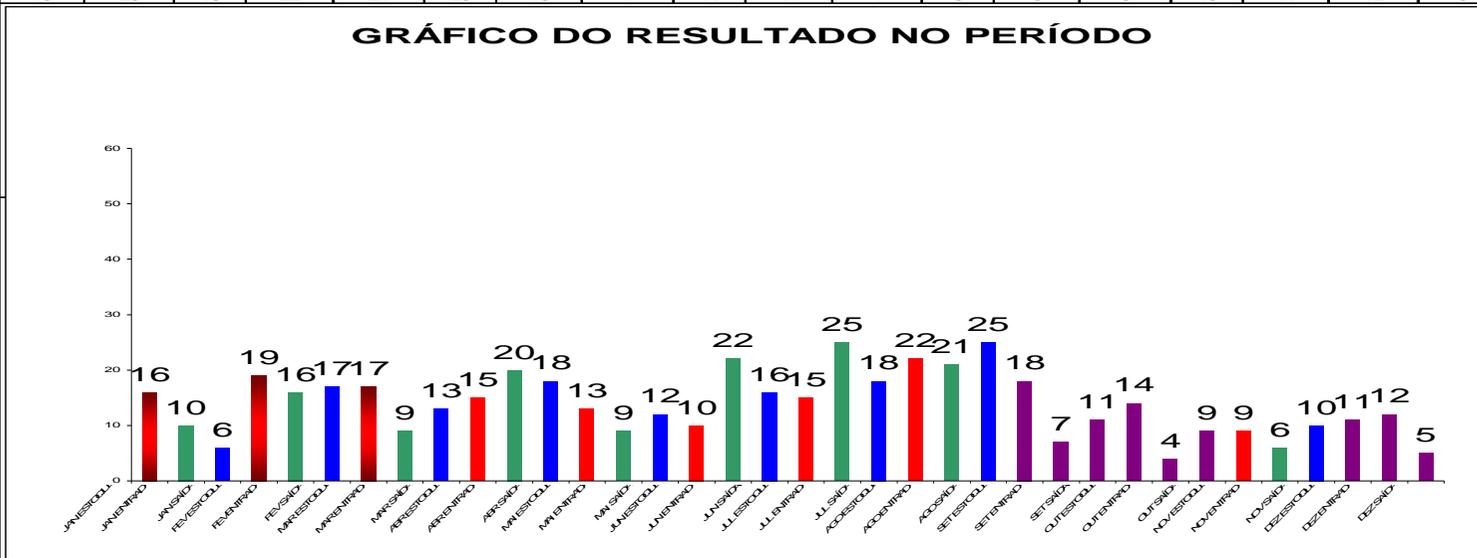
Emissão:
10/01/2012

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

3.1.8 Movimentação de processos de fiscalização na DIFEX

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																		
		UNIDADE ORGANIZACIONAL						DGFEX/DIFEX												
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Inspeção em Serviços Extrajudiciais																		
INDICADOR		Movimentação de Processos de Fiscalização na DIFEX						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO									
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de processos de fiscalização na DIFEX																		
FÓRMULA		Quantidade mensal de estoque, entrada e de saída de processos de fiscalização na DIFEX																		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																		
ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Ordem Cronológica da DIFEX						SENTIDO DE MELHORIA												
META		-						UNIDADE DE MEDIDA			Quantidade de processos									
PERIODICIDADE		Mensal																		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO												
		ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA				
		17	3	12	13	13	9	20	3	7										
	2011	JANEIRO			FEVREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			
		ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	
		16	10	6	19	16	17	17	9	13	15	20	18	13	9	12	10	22	16	
		JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			
		ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	
		15	25	18	22	21	25	18	7	11	14	4	9	9	6	10	11	12	5	
		RESULTADO NO PERÍODO																		
		JAN ESTOQUE	16																	
		JAN ENTRADA	10																	
JAN SAÍDA	6																			
FEV ESTOQUE	19																			
FEV ENTRADA	16																			
FEV SAÍDA	17																			
MAR ESTOQUE	17																			
MAR ENTRADA	9																			
MAR SAÍDA	13																			
ABR ESTOQUE	15																			
ABR ENTRADA	20																			
ABR SAÍDA	18																			
MAI ESTOQUE	13																			
MAI ENTRADA	9																			
MAI SAÍDA	12																			
JUN ESTOQUE	10																			
JUN ENTRADA	22																			
JUN SAÍDA	16																			
JUL ESTOQUE	15																			
JUL ENTRADA	25																			
JUL SAÍDA	18																			
AGO ESTOQUE	22																			
AGO ENTRADA	21																			
AGO SAÍDA	25																			
SET ESTOQUE	18																			
SET ENTRADA	7																			
SET SAÍDA	11																			
OUT ESTOQUE	14																			
OUT ENTRADA	4																			
OUT SAÍDA	9																			
NOV ESTOQUE	9																			
NOV ENTRADA	6																			
NOV SAÍDA	10																			
DEZ ESTOQUE	11																			
DEZ ENTRADA	12																			
DEZ SAÍDA	5																			
ANÁLISE DE DADOS:		A quantidade de processos realizados NÃO superou a quantidade de procedimentos administrativos que ingressaram na Divisão, tendo em vista que neste mês houve o recesso forense, período em que não são agendadas fiscalizações, muito embora haja a entrada de processos na Divisão e seu respectivo lançamento na planilha.																		
AÇÕES GERENCIAIS:		manutenção da organização dos processos administrativos aguardando o agendamento das inspeções.																		
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						10.01.2012								

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

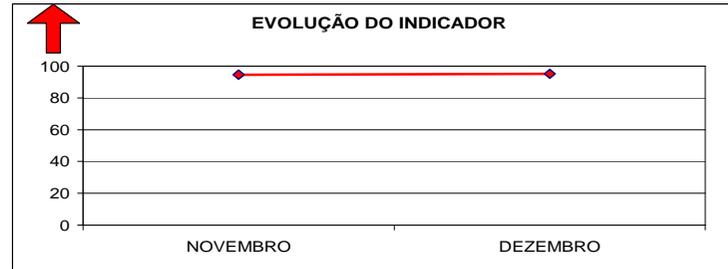
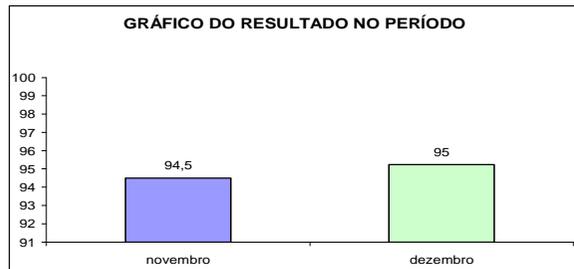
Emissão:
10/01/2012

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

3.2 Indicadores e Análise de Dados da Divisão de Monitoramento Extrajudicial – DIMEX

3.2.1 Percentual de processos em andamento recebidos no mês corrente pelo SEAEX

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/ DIMEX/ SEAEX																																			
PROCESSO DE TRABALHO		Analisar informações estatísticas																																			
INDICADOR		Percentual de processos em andamento recebidos no mês corrente*						DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO																									
FINALIDADE DO INDICADOR		Reduzir o tempo de permanência de processos no Serviço																																			
FÓRMULA		[[Total de processos em andamento, extraído no dia 28 do mês] - (Somatório de processos em andamento recebidos em meses anteriores) / (Total de processos em andamento)] x 100																																			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																																			
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT						SENTIDO DE MELHORIA		Aumentar																											
META		45,45% recebidos no mês corrente						UNIDADE DE MEDIDA		Processo Administrativo																											
PERIODICIDADE		Mensal																																			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011																																			
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO																								
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO																								
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1"> <tr><td>JANEIRO</td><td>FEVEREIRO</td><td>MARÇO</td><td>ABRIL</td><td>MAIO</td><td>JUNHO</td><td>JULHO</td><td>AGOSTO</td><td>SETEMBRO</td><td>OUTUBRO</td><td>NOVEMBRO</td><td>DEZEMBRO</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>94,5</td><td>95</td></tr> </table>												JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO											94,5	95
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO																										
										94,5	95																										
META		94,5																																			
janeiro																																					
fevereiro																																					
março																																					
abril																																					
maio																																					
junho																																					
julho																																					
agosto																																					
setembro																																					
outubro																																					
novembro		94,5																																			
dezembro		95																																			
ANÁLISE DE DADOS:		Foi apurado a existência de 1 processo administrativo recebidos em novembro e 43 processos sobrestados/aguardando resposta de ofício, totalizando o percentual de 95% de processos recebidos no mês de dezembro.																																			
AÇÕES GERENCIAIS:		a meta de 95% foi atingid, contudo estamos nos mobilizando para atingir um indice maior.																																			
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						28/11/2011																									
(*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.																																					





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.2.2 Percentual de processos em andamento recebidos no mês corrente pelo SELEX

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/ DIMEX/ SELEX			
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar selos físicos e digitais			
INDICADOR		Percentual de processos em andamento recebidos no mês corrente*		DESEMPENHO	SIM
FINALIDADE DO INDICADOR		Garantir celeridade ao processamento no Serviço			
FÓRMULA		[[Total de processos em andamento, extraído no dia 28 do mês] - (Somatório de processos em andamento recebidos em meses anteriores) / (Total de processos em andamento)] x 100			
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status			
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT		SENTIDO DE MELHORIA	Aumentar
META		95% recebidos mês corrente		UNIDADE DE MEDIDA	Processo Administrativo
PERIODICIDADE		Mensal			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2011	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
			100%	100%	
RESULTADO NO PERÍODO					
META		95,00%			
NOVEMBRO		100,00%			
DEZEMBRO		100,00%			
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO		EVOLUÇÃO DO INDICADOR	
		<p>100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10%</p> <p style="font-size: small;">NOVEMBRO DEZEMBRO</p>		<p>100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10%</p> <p style="font-size: small;">NOVEMBRO DEZEMBRO</p>	
ANÁLISE DE DADOS:		A meta foi alcançada.			
AÇÕES GERENCIAIS:		Manutenção da priorização do processamento dos processos mais antigos, sem descuidar dos processos urgentes.			
Responsável pela emissão do relatório:			Responsável (aprovação e divulgação):		Data: 28/12/2011
(*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.2.3 Percentual de processos em andamento, referentes a multa, recebidos no mês corrente

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFEX/ DIMEX/ SEDEX											
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar a anotação de multas											
INDICADOR		Percentual de processos em andamento, referentes à multa, recebidos no mês corrente*					DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Aumentar a celeridade no processamento de anotação de multas											
FÓRMULA		[(Total de processos em andamento, extraído no dia 28 do mês) - (Somatório de processos em andamento recebidos em meses anteriores) / (Total de processos em andamento)] x 100											
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status											
ORIGEM DOS DADOS		Planilha de controle do acervo					SENTIDO DE MELHORIA		Aumentar				
META		95%					UNIDADE DE MEDIDA		Processos				
PERIODICIDADE		Mensal											
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010		2011		2010		2011		2010		2011	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RESULTADO NO PERÍODO		-	-	-	-	-	-	-	-	-	48%	94%	
META		95%											
JAN/11		-											
FEV/11		-											
MAR/11		-											
ABR/11		-											
MAI/11		-											
JUN/11		-											
JUL/11		-											
AGO/11		-											
SET/11		-											
OUT/11		-											
NOV/11		48%											
DEZ/11		94%											
ANÁLISE DE DADOS:		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO											
AÇÕES GERENCIAIS:		EVOLUÇÃO DO INDICADOR											
ANÁLISE DE DADOS:		Este é o segundo mês de medição com esta nova metodologia. Observando os dados, percebe-se que a meta do indicador não foi alcançada. De acordo com as propostas elencadas na ação gerencial, o acervo foi reduzido consideravelmente, entretanto, o monitoramento dos processos recebidos em meses anteriores não foi aplicado integralmente. A medição foi realizada no dia 19/12/2011, em virtude do recesso no Poder Judiciário, que teve início no dia 20/12.											
AÇÕES GERENCIAIS:		A RAS será informada para proceder à abertura de RACAP.											
Responsável pela emissão do relatório:		MARCOS LINS F. DA SILVA Mat. 01 / 29214					Responsável (aprovação e divulgação):					Data: 19/12/2011	

(*) Exceto os sobrestados por ordem dos Juízes Auxiliares ou do Corregedor e os que estiverem aguardando resposta de ofício.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

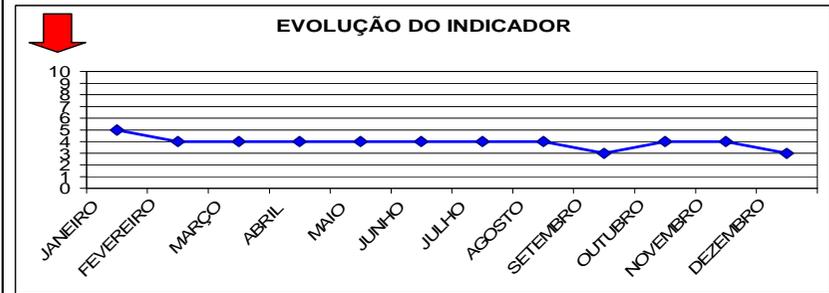
Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.2.3 Remessa do processo administrativo à DGFEX

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/ DIMEX/ SEDEX																																																												
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar o reembolso dos atos gratuitos de nascimento e de óbito																																																													
INDICADOR		Remessa do processo administrativo à DGFEX						DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO																																																			
FINALIDADE DO INDICADOR		Antecipar a remessa do processo administrativo, relativo aos pedidos de reembolso dos atos gratuitos de nascimento e óbito, solicitados no prazo legal.																																																													
FÓRMULA		Não existe fórmula																																																													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																																																													
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT						SENTIDO DE MELHORIA		Diminuir																																																					
META		4º dia útil do mês						UNIDADE DE MEDIDA		Dia																																																					
PERIODICIDADE		Mensal																																																													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO																																																
		2011		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO																																																
RESULTADO NO PERÍODO		<table border="1"> <tr> <td>JANEIRO</td><td>5</td><td>FEVEREIRO</td><td>5</td><td>MARÇO</td><td>5</td><td>ABRIL</td><td>5</td><td>MAIO</td><td>5</td><td>JUNHO</td><td>5</td><td>JULHO</td><td>5</td><td>AGOSTO</td><td>5</td><td>SETEMBRO</td><td>5</td><td>OUTUBRO</td><td>5</td><td>NOVEMBRO</td><td>5</td><td>DEZEMBRO</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>JANEIRO</td><td>5</td><td>FEVEREIRO</td><td>4</td><td>MARÇO</td><td>4</td><td>ABRIL</td><td>4</td><td>MAIO</td><td>4</td><td>JUNHO</td><td>4</td><td>JULHO</td><td>4</td><td>AGOSTO</td><td>4</td><td>SETEMBRO</td><td>3</td><td>OUTUBRO</td><td>4</td><td>NOVEMBRO</td><td>4</td><td>DEZEMBRO</td><td>3</td> </tr> </table>														JANEIRO	5	FEVEREIRO	5	MARÇO	5	ABRIL	5	MAIO	5	JUNHO	5	JULHO	5	AGOSTO	5	SETEMBRO	5	OUTUBRO	5	NOVEMBRO	5	DEZEMBRO	4	JANEIRO	5	FEVEREIRO	4	MARÇO	4	ABRIL	4	MAIO	4	JUNHO	4	JULHO	4	AGOSTO	4	SETEMBRO	3	OUTUBRO	4	NOVEMBRO	4	DEZEMBRO	3
JANEIRO	5	FEVEREIRO	5	MARÇO	5	ABRIL	5	MAIO	5	JUNHO	5	JULHO	5	AGOSTO	5	SETEMBRO	5	OUTUBRO	5	NOVEMBRO	5	DEZEMBRO	4																																								
JANEIRO	5	FEVEREIRO	4	MARÇO	4	ABRIL	4	MAIO	4	JUNHO	4	JULHO	4	AGOSTO	4	SETEMBRO	3	OUTUBRO	4	NOVEMBRO	4	DEZEMBRO	3																																								
META		5																																																													
JAN/11		5																																																													
FEV/11		4																																																													
MAR/11		4																																																													
ABR/11		4																																																													
MAI/11		4																																																													
JUN/11		4																																																													
JUL/11		4																																																													
AGO/11		4																																																													
SET/11		3																																																													
OUT/11		4																																																													
NOV/11		4																																																													
DEZ/11		3																																																													
ANÁLISE DE DADOS:		A meta estabelecida foi alcançada.																																																													
AÇÕES GERENCIAIS:		Utilização do reembolso eletrônico.																																																													
Responsável pela emissão do relatório:		MARCOS LINS F. DA SILVA Mat. 01 / 29.214						Responsável (aprovação e divulgação):						Data: 19/12/2011																																																	





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.2.4 Percentual de processos em andamento, referentes a relatórios, recebidos no mês corrente

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/ DIMEX/ SEDEX														
PROCESSO DE TRABALHO		Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais														
INDICADOR		Percentual de processos em andamento, referentes à relatório, recebidos no mês corrente*						DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR		Aumentar a celeridade de processamento dos autos relativos a relatórios.														
FÓRMULA		[(Total de processos em andamento, extraído no dia 28 do mês) - (Somatório de processos em andamento recebidos em meses anteriores) / (Total de processos em andamento)] x 100														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status														
ORIGEM DOS DADOS		Controle de Processos de Relatórios						SENTIDO DE MELHORIA		Aumentar						
META		95%						UNIDADE DE MEDIDA		Processos						
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
		2011		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
				0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	50%	
RESULTADO NO PERÍODO																
META		95%														
JAN/11		-														
FEV/11		-														
MAR/11		-														
ABR/11		-														
MAI/11		-														
JUN/11		-														
JUL/11		-														
AGO/11		-														
SET/11		-														
OUT/11		-														
NOV/11		100%														
DEZ/11		50%														
		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>														
ANÁLISE DE DADOS:		Este é o segundo mês de medição com esta nova metodologia. De acordo com os dados apresentados, a meta do Indicador não foi alcançada. A medição foi realizada no dia 19/12/2011, em virtude do início do recesso no Poder Judiciário no dia 20/12.														
AÇÕES GERENCIAIS:		Monitorar semanalmente o acervo de processos recebidos, relativos a relatórios, priorizando o processamento daqueles que foram recebidos em meses anteriores.														
Responsável pela emissão do relatório:		MARCOS LINS F. DA SILVA Mat. 01 / 29.214						Responsável (aprovação e divulgação):						Data: 19/12/2011		

(*) Exceto os sobrestados por ordem dos Juizes Auxiliares ou do Corregedor e os que estiverem aguardando respostas de ofício.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.2.6 Percentual de adimplência na apresentação da prestação de contas

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIMEX/SECEX		
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar as prestações de contas, os seguros de responsabilidade civil, o histórico e a vacância dos serviços extrajudiciais		
INDICADOR	Percentual de adimplência na apresentação da prestação de contas.	DESEMPENHO	SIM ACOMPANHAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a adimplência dos serviços extrajudiciais não oficializados/privatizados vagos, na apresentação das prestações de contas.		
FÓRMULA	Prestação de Contas apresentadas / Prestação de Contas que deveriam ser apresentadas X 100.		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status		
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Processos de Prestação de Contas	SENTIDO DE MELHORIA	aumentar
META	80%	UNIDADE DE MEDIDA	Percentual
PERIODICIDADE	Trimestral		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	(1º) JANEIRO/FEVEREIRO/MARÇO	(2º) ABRIL/MAIO/JUNHO
		XXXXXXX	89,45%
			(3º) JULHO/AGOSTO/SETEMBRO
			81,19
			(4º) OUTUBRO/NOVEMBRO/DEZEMBRO
RESULTADO NO PERÍODO			
META	80%		
1º TRIMESTRE			
2º TRIMESTRE	89,45%		
3º TRIMESTRE	81,19%		
4º TRIMESTRE			
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
ANÁLISE DE DADOS:	Prestações de contas apresentadas = 177. Prestações de contas que deveriam ser apresentadas = 218. Percentual de adimplência na apresentação da prestação de contas no 3º trimestre= 81,19%		
AÇÕES GERENCIAIS:	A meta foi alcançada, porém percebe-se que houve uma queda em relação ao período passado. Assim, foi feita uma análise da Planilha de Controle de Processos de Prestações de Contas, sendo possível identificar dois serviços que não apresentaram Prestação de Contas no trimestre: RCPN do 2º Subdistrito do 1º Distrito da Comarca de Campos dos Goytacazes e 1º Ofício de Justiça da Comarca de Itaperuna. Assim, os processos desses serviços serão encaminhados ao Diretor da Divisão para expedição de ofício.		
Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):		07/11/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.3.7 Movimentação de Processos na DIMEX

UNIDADE ORGANIZACIONAL		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/ DIMEX												
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Apoio Operacional												
INDICADOR		Movimentação de Processos na DIMEX						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			SIM
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade mensal de entrada e saída de processos na DIMEX												
FÓRMULA		Quantidade de entrada e de saída de processos, no último dia do mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status												
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT						SENTIDO DE MELHORIA			Não há			
META		-						UNIDADE DE MEDIDA			Quantidade			
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		
		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	
		1122	1253	650	591	978	974	922	989	1148	1143	687	737	
		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		
		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	
		1153	1236	1283	1215	1046	1024	678	713	832	837	581	562	
	2011	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		
		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	
		1000	1080	847	807	947	928	1049	1032	1017	1024	1028	972	
		JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		
		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	
		1162	1160	1026	978	1203	1285	1015	880	724	722	637	617	
RESULTADO NO PERÍODO														
JUN ENTRADA		1.028												
JUN SAÍDA		972												
JUL ENTRADA		1.162												
JUL SAÍDA		1.160												
AGO ENTRADA		1.026												
AGO SAÍDA		978												
SET ENTRADA		1.203												
SET SAÍDA		1.285												
OUT ENTRADA		1.015												
OUT SAÍDA		880												
NOV ENTRADA		724												
NOV SAÍDA		722												
DEZ ENTRADA		637												
DEZ SAÍDA		617												
MÉDIA														
ENTRADA		971												
SAÍDA		945												
ANÁLISE DE DADOS:		A saída de processos no mês de referência foi próximo ao da entrada de processos, representando a normalidade do indicador.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Manutenção da organização dos processos administrativos, no sentido de separar por ordem de chegada para fins de análise e processamento mais céleres, excetuando-se processos urgentes, os quais terão prioridade no processamento.												

Responsável pela emissão do relatório:

Responsável (aprovação e divulgação):

Data: 19/12/2011



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.3 Indicadores e Análise de Dados da Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Extrajudiciais – DIPEX

3.3.1 Percentual de processos administrativos com menos de 29 dias na DIPEX, no último dia útil do mês

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																				
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIPEX																																			
PROCESSO DE TRABALHO																																					
Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais																																					
INDICADOR																																					
Percentual de processos administrativos (*) com menos de 29 dias na DIPEX, no último dia útil do mês																																					
<table border="1" style="float: right; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">DESEMPENHO</td> <td style="width: 15%;">SIM</td> <td style="width: 15%;">ACOMPANHAMENTO</td> <td style="width: 15%;"></td> </tr> </table>												DESEMPENHO	SIM	ACOMPANHAMENTO																							
DESEMPENHO	SIM	ACOMPANHAMENTO																																			
FINALIDADE DO INDICADOR																																					
Melhorar a celeridade do fornecimento das informações e pareceres elaborados pela DIPEX nos processos administrativos																																					
FÓRMULA																																					
[(Total de processos na DIPEX no último dia útil do mês) - (Quantidade de processos com mais de 29 dias na DIPEX no último dia útil do mês)] / (Total de processos na DIPEX no último dia útil do mês) x 100%																																					
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO																																					
Status																																					
ORIGEM DOS DADOS																																					
Sistema PROT RELO																																					
SENTIDO DE MELHORIA																																					
Aumentar																																					
META																																					
90%																																					
UNIDADE DE MEDIDA																																					
Percentual																																					
PERIODICIDADE																																					
Mensal																																					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR																																					
2011																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> </tr> <tr> <td>100%</td> </tr> </table>												JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																										
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%																										
RESULTADO NO PERÍODO																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>META</th> <td>90%</td> </tr> <tr> <th>JAN/11</th> <td></td> </tr> <tr> <th>FEV/11</th> <td></td> </tr> <tr> <th>MAR/11</th> <td></td> </tr> <tr> <th>ABR/11</th> <td></td> </tr> <tr> <th>MAI/11</th> <td></td> </tr> <tr> <th>JUN/11</th> <td></td> </tr> <tr> <th>JUL/11</th> <td>100%</td> </tr> <tr> <th>AGO/11</th> <td>100%</td> </tr> <tr> <th>SET/11</th> <td>100%</td> </tr> <tr> <th>OUT/11</th> <td>100%</td> </tr> <tr> <th>NOV/11</th> <td>100%</td> </tr> <tr> <th>DEZ/11</th> <td>100%</td> </tr> </table>												META	90%	JAN/11		FEV/11		MAR/11		ABR/11		MAI/11		JUN/11		JUL/11	100%	AGO/11	100%	SET/11	100%	OUT/11	100%	NOV/11	100%	DEZ/11	100%
META	90%																																				
JAN/11																																					
FEV/11																																					
MAR/11																																					
ABR/11																																					
MAI/11																																					
JUN/11																																					
JUL/11	100%																																				
AGO/11	100%																																				
SET/11	100%																																				
OUT/11	100%																																				
NOV/11	100%																																				
DEZ/11	100%																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="12">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</th> </tr> <tr> <td colspan="12" style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>												EVOLUÇÃO DO INDICADOR																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR																																					
ANÁLISE DE DADOS:																																					
A meta foi atingida. Foi realizado um mutirão nos últimos 15 dias do mês, para o processamento dos feitos que ainda se encontravam com mais de 29 dias na DIPEX, sendo redistribuídos, internamente, entre os pareceristas, sem movimentação no sistema, a fim de atingir a meta estabelecida para este novo indicador. A DIPEX continua reduzindo o seu acervo. Conta, hoje, com 83 processos, sendo 45, para elaboração de parecer e 38, aguardando resposta de ofício.																																					
AÇÕES GERENCIAIS:																																					
Priorizar o processamento dos feitos de acordo com a data de entrada na Divisão, observando, todavia, a distribuição dos processos urgentes; realizar mutirão para elaboração de pareceres/informações, quando necessário; acompanhar o prazo para elaboração e reiteração de ofício. Disponibilizar as decisões e pareceres, no Sistema LED, a fim de possibilitar a consulta dos mais recentes posicionamentos exarados pela Corregedoria Geral de Justiça, uma vez que a referida ferramenta de consulta encontra-se à disposição de todos os Setores de Fiscalização e Disciplina dos Núcleos Regionais, desde o dia 09/12, de modo a subsidiá-los efetivamente em suas tarefas ligadas à matéria extajudicial.																																					
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						Data: 19/12/2011																									

(*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados por ordem dos Exmo. Juizes Auxiliares ou do Exmo. Sr. Corregedor-Geral da Justiça e os que estiverem aguardando resposta de ofício.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

3.3.2 Quantidade de atendimentos

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																							
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIPEX																					
PROCESSO DE TRABALHO		Fornecer orientação quanto aos procedimentos extrajudiciais																							
INDICADOR		Quantidade de atendimentos				DESEMPENHO				ACOMPANHAMENTO				SIM											
FINALIDADE DO INDICADOR		Controlar o total de atendimentos realizados no mês																							
FÓRMULA		Somatório dos atendimentos realizados no balcão, telefone e e-mail																							
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																							
ORIGEM DOS DADOS		Pastas de controle de atendimentos				SENTIDO DE MELHORIA				Não há															
META		-				UNIDADE DE MEDIDA				quantidade															
PERIODICIDADE		Mensal																							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ												
		14	21	22	12	16	10	19	16	476	505	292	276												
	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ												
		291	198	250	158	193	223	264	276	212	209	199	128												
	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ												
		156	168	111	134	216	227	269	326	317	248	205													
RESULTADO NO PERÍODO		JAN	156	FEV	168	MAR	111	ABR	134	MAI	216	JUN	227	JUL	269	AGO	326	SET	317	OUT	248	NOV	205	DEZ	
		<p align="center">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p>												<p align="center">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p>											
ANÁLISE DE DADOS:		Após a análise dos dados acima verificou-se que houve uma diminuição na quantidade total de atendimentos (182 de telefone, 13 de balcão e 10 de e-mails respondidos), em razão dos feriados e pontos facultativos no mês. Constatou-se que as solicitações foram diversas, não havendo assunto recorrente. As dúvidas enviadas via e-mail estão sendo autuadas, apenas, quando necessário, visando promover a celeridade no seu atendimento. O atendimento prestado ao público externo, via telefone, foi realizado de acordo com a RAD-DGFEX-014, nos termos do e-mail enviado ao Diretor-Geral, cuja cópia encontra-se arquivada na pasta de Indicadores, diante do número excessivo de chamadas telefônicas que vem sendo recebidas na Divisão.																							
AÇÕES GERENCIAIS:		As dúvidas enviadas via correio eletrônico continuarão sendo respondidas, sempre que possível, sendo, autuadas, apenas, quando necessário, visando promover a celeridade no seu atendimento, bem como acompanhamento contínuo do número de atendimentos realizados no mês, verificando os assuntos correlacionados, visando a tomada de providências, se for o caso. Disponibilizar as decisões e pareceres, no Sistema LED, a fim de possibilitar a consulta dos mais recentes posicionamentos exarados pela Corregedoria Geral de Justiça, uma vez que a DGFEX tem como meta o fornecimento de acesso à referida ferramenta de consulta a todos os Setores de Fiscalização e Disciplina de todos os Núcleos Regionais, de modo a subsidiá-los efetivamente em suas tarefas ligadas à matéria extrajudicial. A divulgação do uso da aludida ferramenta será realizada no dia 09/12, conforme convocação feita pelo D.O.E. do dia 29/11. Na mesma oportunidade, será apresentada a Cartilha Extrajudicial, com noções básicas para o dia a dia do cidadão sobre serviços notariais e registrais.																							
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						Data: 01/12/2011													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GABINETE	5	8	5	---	---	---	1	1	1	6	9	6
Divisão de Fiscalização Extrajudicial (DIFEX)	17	19	20	---	---	---	0	0	0	17	19	20
Divisão de Monitoramento Extrajudicial (DIMEX)	28	26	27	---	---	---	1	0	0	29	26	27
Divisão de Instrução e Pareceres para as Serventias Extrajudiciais (DIPEX)	6	8	10	---	---	1	1	1	1	7	9	12
TOTAL	56	61	62	0	0	01	3	2	2	59	63	65

Fonte: Livros de Ponto das unidades

A tabela demonstra ligeiro aumento no preenchimento dos quadros da equipe Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais no período de 2009 a 2011. Deve ser destacado, todavia, que o número de servidores da Divisão de Fiscalização Extrajudicial não corresponde à realidade, pois dois servidores lotados na DIFEX estão nomeados como Responsáveis como Expediente em Serviços Extrajudiciais. Assim, são 18 servidores para proceder às fiscalizações *in loco* em 486 serviços extrajudiciais.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ANUAL 2011)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

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

- Capacitação

Equipe – DGFEX							
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	Produzindo Documentos no Word	16	1	16	32	4,4%
		Word Avançado	16	1	16		
2	Direito e Legislação	Direito Processual Penal – Módulo II	20	1	20	393	53,8%
		Direitos Fundamentais em Espécie	20	6	120		
		Direitos Básicos do Consumidor	5	14	60		
		Direito Administrativo II	20	2	80		
		Direito Administrativo VIII	18	1	18		
		Princípios do Direito Tributário	5	19	95		
3	Gestão e Qualidade	Auditoria em Gestão da Qualidade	30	3	90	106	14,5%
		Balanced Scorecard	12	1	12		
		SIGA	4	1	4		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	6	4	24	24	3,2%
5	Técnico- Administrativa	Português na linguagem jurídica	20	2	40	84	11,5%
		A reforma ortográfica	12	2	24		
		Técnicas de redação e redação oficial	20	1	20		
6	Outros	Meio ambiente e recursos sistentáveis	5	16	80	92	12,6%
		Momento Cultural	2	1	2		
		Processo Eletrônico nas Varas Criminais	10	1	10		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						731	
Total de servidores em curso					66		
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade					11,08%		

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)		
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: FELIPPE SCARPA	Período: JANEIRO A DEZEMBRO 2011

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

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

A DGFEX utiliza os seguintes Sistemas: PROT, SHF, SHS, Sistema de Gerenciamento da DGFEX, Sistema de Estatística Extrajudicial, Reembolso Eletrônico, DW-Datamart e Link “do Selo ao Ato” no desempenho de suas atividades.

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

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
PROT, SHF, SHS	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	-----
Sistema de Gerenciamento da DGFEX	Todas da Diretoria	Atende às necessidades	-----
Sistema de Estatística Extrajudicial	DIMEX	Atende às necessidades	-----
Reembolso Eletrônico	DIMEX	Atende às necessidades	-----
DW-Datamart	DIMEX	Atende às necessidades	-----
Link “do Selo ao Ato”	DIMEX	Atende parcialmente às necessidades	Sim – Aguardando as adequações

- Equipamentos

O quantitativo de computadores e impressoras pode ser considerado adequado para o desenvolvimento das atividades da Diretoria Geral: 67 computadores e 25 impressoras para 65 servidores.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)			
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: FELIPPE SCARPA	Período: JANEIRO A DEZEMBRO 2011	Emissão: 10/01/2012

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações da DGFEX localizam-se, atualmente, nas salas 703 a 713 da Lâmina I do Forum Central. O mobiliário está modernizado, com novos armários e mesas, bem como instalados dois balcões de atendimento, um para a DIPEX e outro para a DIMEX. As três Divisões encontram-se visualmente integradas, com divisórias que permitem a visualização panorâmica de toda a Diretoria-Geral.

- Materiais de Consumo

O fornecimento de materiais de consumo está adequado às necessidades da unidade.

- Materiais Permanentes

O fornecimento de materiais permanentes está adequado às necessidades da unidade. Porém, seria de grande valia a compra de livros atualizados sobre a matéria extrajudicial, para a melhoria da prestação de pareceres e instrução de processos administrativos.

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

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

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais, conforme detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBS.
RAD-DGFEX-001	Documento Estratégico da DGFEX	07	DGFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-002	Gerir a DGFEX	04	DGFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-003	Tratar Produtos Não-Conformes na DGFEX	04	DGFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-005	Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito	06	DIMEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-006	Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multa	06	DIMEX	Atualizada	---



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

RAD-DGFEX-007	Gerenciar Selos Físicos e Digitais	05	DIMEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-008	Analisar Informações Estatísticas	07	DIMEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-009	Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais	06	DIMEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-010	Realizar Inspeções, Diligências, Correções e Apoio aos Serviços Extrajudiciais	08	DIFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-013	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais	06	DIPEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-014	Fornecer Orientação quanto aos Procedimentos Extrajudiciais	06	DIPEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-015	Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea	06	DIFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-016	Realizar Apoio Operacional	05	DIMEX	Atualizada	---

Fonte: Intranet

No que se refere à organização do arquivo corrente a DGFEX segue as rotinas existentes para a organização de seu acervo e, quando necessário, solicita apoio à DGCON-DEGEA-DIGED-SEACO para verificação do arquivo corrente.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A DGFEX fiscaliza regularmente o contrato de Termo nº 003/063/2009, estabelecido nos autos de nº 230454/2007, para fornecimento de Selos de Fiscalização pela Valid, no valor de R\$6.126.919,76, com previsão para término em 23/11/2011, em estágio de prorrogação.

5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

• AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultados 2010		
6ª Avaliação (1º semestre)		
Resultado:	99,1%	Ações Gerenciais
Período de Realização:	26/03/2010	O item com menor resultado na avaliação foi o relativo aos Direcionadores Estratégicos, demonstrando a percepção de que a definição dos Objetivos da Qualidade necessitava de aprimoramentos, o que foi realizado nos estudos para as revisões do Documento da Política e Objetivos da Qualidade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

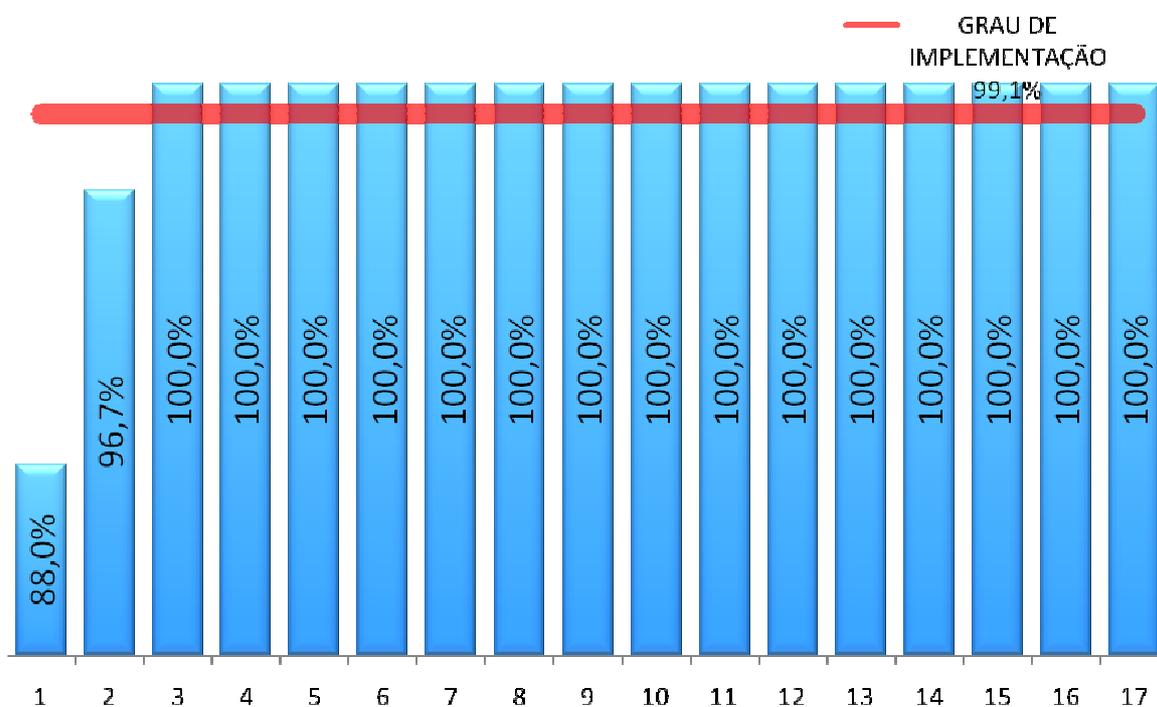
Emissão:
10/01/2012

7ª Avaliação (2º semestre)

Resultado:	99,1%	Ações Gerenciais
Período de Realização:	10/12/2010	O item com menor resultado na avaliação foi, novamente, o relativo aos Direcionadores Estratégicos, reforçando a percepção de que a definição dos Objetivos da Qualidade foi o ponto mais frágil no SIGA DGFEX em 2010.

Fonte: Relatório fornecido à unidade pela DGDIN

Resultado Global (1º Semestre)



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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)

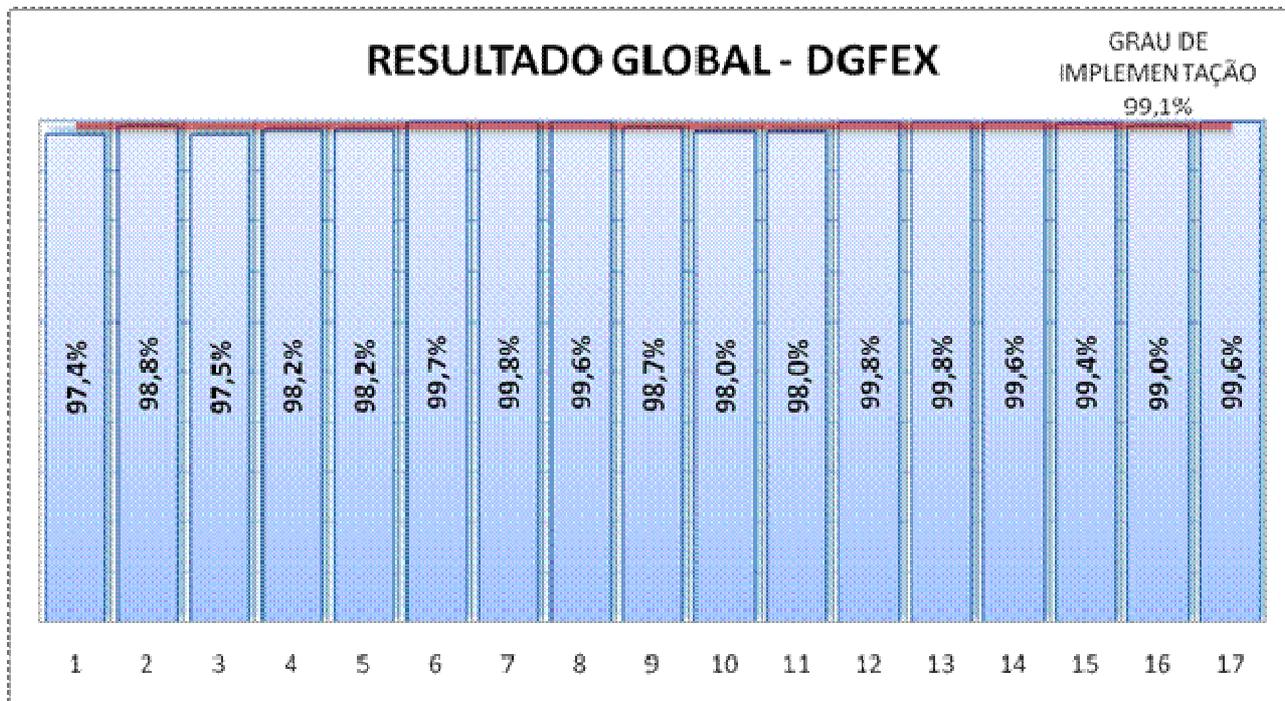
Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

Resultado Global (2º Semestre)



-
-
- **AUDITORIAS DE GESTÃO**

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
INTERNA	10 de setembro de 2008	Não-conformidades: 3 Observações: 1
INTERNA	22 de outubro de 2008	Não-conformidades: 1 Observações: 1
INTERNA	28 de Abril de 2009	Não-conformidades: 2 Observações: 0
INTERNA	23 de Outubro de 2009	Não-conformidades: 1 Observações: 0



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

INTERNA	17 de agosto de 2010	Não-conformidades: 3 Observações: 1
INTERNA	29 de junho de 2011	Não-conformidades: 3 Observações: 0
TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS
CERTIFICAÇÃO – 1ª FASE	07 de novembro de 2008	Não-conformidades: 0 Preocupações: 0 Oportunidades de Melhoria: 0
CERTIFICAÇÃO – 2ª FASE	10 e 11 de Dezembro 2008	Não-conformidades: 0 Preocupações: 0 Oportunidades de Melhoria: 4
SUPERVISÃO	18 de Junho 2009	Não-conformidades: 0 Preocupações: 0 Oportunidades de Melhoria: 2
SUPERVISÃO	09 de março 2010	Não-conformidades: 0 Preocupações: 2 Oportunidades de Melhoria: 2
SUPERVISÃO	22 e 23 de novembro 2010	Não-conformidades: 0 Preocupações: 2 Oportunidades de Melhoria: 1
RECERTIFICAÇÃO	05 e 06 de dezembro de 2011	Não-conformidades: 0 Preocupações: 3 Oportunidades de Melhoria: 1

Fonte: Relatórios de Auditoria arquivados na Unidade.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)		
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: FELIPPE SCARPA	Período: JANEIRO A DEZEMBRO 2011

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

No período, não há atividades complementares a relatar.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As informações apresentadas demonstram que os projetos, objetivos da qualidade e indicadores de desempenho estão sendo cumpridos conforme planejado, alcançando-se os resultados desejados.

Para melhoria de desempenho da unidade, seria importante a recomposição do quadro de pessoal da DIFEX, que em 2008 contava com 29 servidores, e que hoje conta apenas com 18 funcionários efetivos. Vale destacar que foram fornecidos livros sobre a matéria extrajudicial, os quais certamente agregarão qualidade aos pareceres e instruções desenvolvidas em processos administrativos, cabendo manter os mesmos atualizados; bem como que o fornecimento de computadores com maior capacidade de processamento e de *scanner* de mão agilizariam sobremaneira os processos de trabalho da DIMEX e DIFEX, respectivamente.

8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

MACROPROCESSO	PROCESSO	SUBPROCESSO
Monitorar, Fiscalizar, Disciplinar e Apoiar os Serviços Extrajudiciais	P.1 – Realizar o Monitoramento dos Serviços Extrajudiciais	P.1.1 – Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito
		P.1.2 – Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas
		P.1.3 – Gerenciar Selos Físicos e Digitais
		P.1.4 – Analisar Informações Estatísticas
		P.1.5 – Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais
	P.1.7 – Realizar Apoio Operacional	
	P.2 – Realizar a Fiscalização e o Apoio Cartorário Extrajudicial	P.2.1 – Realizar Inspeções, Diligências, Correções e Apoio aos Serviços Extrajudiciais



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

	P. 3 – Instruir Processos e Elaborar Pareceres Relativos a Serviços Extrajudiciais	P.2.2 – Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea
		P.3.1 – Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais
		P.3.2 – Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES
P.1.1 – Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito	Remessa do processo administrativo à DGFEX
P.1.2 – Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas	1 – Percentual de processos em andamento, referentes à multa, recebidos no mês corrente* (*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício. 2 – Percentual de processos em andamento, referentes a relatórios, recebidos no mês corrente* (*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.
P.1.3 – Gerenciar Selos Físicos e Digitais	Percentual de processos em andamento recebidos no mês corrente (*). (*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.
P.1.4 – Analisar Informações Estatísticas	Percentual de processos em andamento recebidos no mês corrente (*). (*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.
P.1.5 – Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil , o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais	Percentual de adimplência na apresentação de prestação de contas.
P.1.7 – Realizar Apoio Operacional	Movimentação de processos na DIMEX



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (SETORIAL ANUAL)

Unidade Organizacional:
DGFEX

Aprovado por:
FELIPPE SCARPA

Período:
JANEIRO A DEZEMBRO 2011

Emissão:
10/01/2012

P.2.1 – Realizar Inspeções, Diligências, Correições e Apoio aos Serviços Extrajudiciais	<p>1 – Quantidade inspeções.</p> <p>2 – Quantidade de inspeções de recolhimento de emolumentos e seus acréscimos.</p> <p>3 – Quantidade de inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial. (trimestral)</p> <p>4 – Quantidade de diligências.</p> <p>5 – Percentual de relatórios ratificados na primeira apresentação.</p> <p>6 – Movimentação de processos de fiscalização na DIFEX.</p>
P.2.2 – Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea	<p>1 - Quantidade de informações prestadas em processos de denúncia espontânea</p> <p>2 - Quantidade de informações prestadas em processos administrativos.</p>
P.3.1 – Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais	<p>Percentual de processos administrativos (*) com menos de 29 dias na DIPEX, no último dia útil do mês</p> <p>(*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados por ordem dos Exmo. Juízes Auxiliares ou do Exmo. Sr. Corregedor-Geral da Justiça e os que estiverem aguardando resposta de ofício.</p>
P.3.2 – Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais	Quantidade de atendimentos