



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

---

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

---

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

**2008**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)	Aprovado por: Paulo Roberto Bacellar Pacheco (Diretor-Geral)	Período: Ano de 2008

## SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO .....	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica .....	4
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....	4
2.2 Objetivos Estratégicos .....	5
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	7
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho) .....	7
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho) .....	11
4 GESTÃO DOS RECURSOS.....	35
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	35
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	35
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	37
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro).....	37
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	38
4.6 Atividades Complementares .....	38
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO .....	39
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	39
7 ANEXOS.....	40
7.1 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário .....	40
7.2 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores .....	40
7.2 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E DE INDICADORES.....	43



## **1 RESUMO EXECUTIVO**

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS – DGFAJ, relativos ao período compreendido entre o mês de abril de 2008 e o mês de dezembro de 2008.

No que diz respeito à gestão estratégica, a Unidade previu para o ano de 2008 a realização de 3 (três) Objetivos Estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os Objetivos previstos foram todos cumpridos de acordo com o planejamento inicial.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a Unidade está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas.

No que se refere a recursos pertinentes a material, constata-se que houve provimento satisfatório. Os recursos relacionados a pessoal atenderam a necessidade básica da Unidade. Os recursos de informática referentes a equipamentos atenderam a necessidade básica da Unidade, enquanto os recursos pertinentes a desenvolvimento de sistemas necessitam de apoio prioritário da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC).

No que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a Unidade elaborou 10 (dez) rotinas administrativas e recebeu o apoio do Departamento Geral de Acervos Arquivísticos da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON/DEGEA) na gestão do seu arquivo corrente.

Ainda no que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho a Unidade revisou 10 (dez) rotinas administrativas, tendo recebido apoio da consultoria da Fundação Getúlio Vargas, da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) e do DGCON/DEGEA no tocante a gestão dos seus registros.



Não foram realizadas no período atividades complementares àquelas previstas nas suas atribuições.

A Unidade passou por 1 (uma) Auditoria Interna, 1 (uma) Auditoria de Certificação Fase 1 e 1 (uma) Auditoria de Certificação Fase 2 e obteve resultados plenamente satisfatórios.

A *unidade* não possui sob sua responsabilidade contratos de manutenção e de serviços.

## 2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

### 2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGFAJ foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário, ressaltando que a Política da Qualidade e os Valores da DGFAJ são os mesmos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

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

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

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

**VALORES DO PJERJ:** “

- Conhecimento atualizado
- Ética
- Objetividade
- Melhoria contínua



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- Foco no usuário
- Busca de conciliação para solução de conflitos
- Comprometimento
- Transparência

### 2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos para o período de abril de 2008 a dezembro de 2008, Objetivos Estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			PLA N	REAL		
<b>Manter e expandir o processo de Certificação NBR ISO 9001:2000</b>	1. Revisar os parâmetros para monitoramento de serventias judiciais de primeira instância.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorar as serventias, considerando os parâmetros estabelecidos;</li><li>• Implementar 100% do Plano de Ação</li></ul>	100%	100%	01/04/2008 a 31/12/2008	Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ)
<b>Análise de Dados:</b> O objetivo estratégico foi alcançado, dentro do prazo previsto, através da realização das ações planejadas e da consequente implantação do sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª instância fundamentado nos novos parâmetros estabelecidos.						
<b>Em virtude da complexidade do referido objetivo estratégico e da necessidade de desenvolvimento, pela DGTEC, de sistema de monitoramento que respeitasse os novos parâmetros, no 2º trimestre, não foi possível a realização de todas as ações previstas. Entretanto, tais dificuldades foram suplantadas no 3º trimestre e a meta estabelecida superada, possibilitando, no 4º trimestre, a implantação do sistema.</b>						
<b>Ações Gerenciais:</b> Face às dificuldades encontradas no 2º trimestre, foram realizadas reuniões (internas à DGFAJ e com a DGTEC) e formalizada (através de processo administrativo remetido à DGTEC) a necessidade de desenvolvimento de sistema de monitoramento baseado nos novos parâmetros.						
<b>Visando o aprimoramento contínuo, foi estabelecido para o próximo biênio a ampliação do sistema de monitoramento.</b>						

Fonte: Objetivo Estratégico do ano de 2008 e seu respectivo Plano de Ação



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			PLAN	REAL		
<b>Manter e expandir o processo de Certificação NBR ISO 9001:2000</b>	2. Aprimorar a metodologia de inspeção e fiscalização.	<ul style="list-style-type: none"><li>Inspeções e fiscalizações sendo realizadas conforme a nova metodologia estabelecida;</li><li>Implementar 100% do Plano de Ação</li></ul>	100%	100%	01/04/2008 a 31/12/2008	Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ)
<b>Análise de Dados:</b> O Plano de Ação foi plenamente atingido. O processo de inspeção e fiscalização foi analisado criticamente, tendo sido pesquisadas outras metodologias de inspeção e fiscalização através de visita a órgão externo. O desenvolvimento da nova metodologia de inspeção e fiscalização gerou relatórios mais fundamentados que passaram a fornecer maiores subsídios para tomada de decisão.						
<b>Ações Gerenciais:</b> Dar continuidade ao processo de melhoria contínua, com a integração das inspeções e fiscalizações dos NUR à DGFAJ/DIFIJ						

Fonte: Objetivo Estratégico do ano de 2008 e seu respectivo Plano de Ação

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			PLAN	REAL		
<b>Manter e expandir o processo de Certificação NBR ISO 9001:2000</b>	3. Reduzir o tempo médio de instrução dos processos encaminhados à DGFAJ.	25 dias	100%	100%	01/04/2008 a 31/12/2008	Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ)
<b>Análise de Dados:</b> O Plano de Ação foi plenamente atingido. A elaboração de planilha de controle de tempo, a análise dos recursos do PROT, a melhora do fluxo do processamento, a forma de consulta à legislação, a padronização dos pareceres e a capacitação dos servidores que instruem os processos permitiu a redução do tempo médio de instrução dos processos para 15 dias.						
<b>Ações Gerenciais:</b> Dar continuidade ao processo de melhoria contínua, capacitando os integrantes da equipe, no mínimo, em duas matérias processuais, bem como em custas processuais para aperfeiçoar a qualidade dos pareceres no fornecimento de subsídios para tomada de decisão por parte dos Juízes Auxiliares.						

Fonte: Objetivo Estratégico do ano de 2008 e seu respectivo Plano de Ação



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)		
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir DGFAJ</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral dos Usuários</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>					<b>DESEMPENHO</b>
Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.					
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		2008		Média Anual	
		jul/08		dez/08	
		85,71%		97,81%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>Média Anual</b>	<b>91,76%</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> </div> </div>			
<b>Resultado no período</b>	<b>97,81%</b>				
<b>META</b>	<b>90,00%</b>				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O índice de satisfação geral foi calculado com base nos percentuais estabelecidos na metodologia, atingindo o percentual de 97,81%..			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Tomar todas as ações citadas nos itens da pesquisa, apresentados individualmente, com vistas a aumentar o percentual de "ótimo". Estabelecer meta de 68% de "ótimo".			
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Ana Maria Pinheiro		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Paulo Pacheco		<b>Data:</b> 08/01/2009	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>													
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-003 - Tratamento de Produtos Não-Conformes</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Total de Produtos Não-Conformes</b>										<b>ACOMPANHAMENTO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de conformidade dos produtos da DGFAJ													
<b>FÓRMULA</b>		Total de produtos não-conformes registrados no período													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Quadros de Controle de Produtos Não-Conformes						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é melhor					
<b>META</b>		Não aplicável						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		produtos não-conformes					
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>DIMOJ</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
									30	1	4	1	1	39	
		<b>DIFIJ</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
									0	0	0	0	0	0	0
		<b>DIPAJ</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
									11	10	1	0	0	17	
		<b>TOTAL DGFAJ</b>													
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual			
							41	11	5	1	1	12			
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>TOTAL DE PRODUTOS NÃO-CONFIRMES NA DGFAJ NO PERÍODO</b>						<b>EVOLUÇÃO DOS PRODUTOS NÃO-CONFIRMES NA DGFAJ</b>							
Média anual	12														
Resultado no período	1														
META	Não aplicável														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Foi identificado 1 PNC na DIMOJ, nenhum na DIFIJ e nenhum na DIPAJ. A manutenção do reduzido número de PNC identificado na DIMOJ com relação a inconsistência de cadastramento de serventias, demonstra que estão surtindo efeito as ações tomadas anteriormente para sua redução. A DIPAJ continua sem nenhum PNC, o que também indica a eficácia das ações anteriormente tomadas, porém, o mês de dezembro é considerado um mês atípico, face o reduzido número de dias trabalhados em razão do recesso. Não foi aberto RACAP.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Continuar aguardando as próximas medições para avaliar se é possível reduzir o limite de PNC nas Divisões.													
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Ana Maria Pinheiro						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Paulo Pacheco						<b>Data:</b> 07/01/2009			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)																					
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>																					
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim</b>																					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar a evolução do grau de atendimento aos parâmetros de monitoramento das serventias judiciais, com o fim de subsidiar a tomada de decisão para fiscalizar ou inspecionar.		<b>ACOMPANHAMENTO</b>																			
<b>FÓRMULA</b>		[(Total de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim ao final do período) / (total de serventias analisadas)] x 100																					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DataMart - Monitoramento serventias judiciais de 1ª Instância	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é melhor																		
<b>META</b>		Não aplicável (indicador de acompanhamento)		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>																			
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral																					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	1º TRIMESTRE	Relatório Inicial	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Média Anual																	
			10,49%	11,72%	14,09%	12,10%																	
	2009	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Média Anual																	
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Relatório 3º Trimestre</td><td>11,72%</td></tr> <tr><td>Relatório 4º Trimestre</td><td>14,09%</td></tr> <tr><td>Resultado (percentual de variação)</td><td>20,27%</td></tr> </table>			Item	Value	Relatório 3º Trimestre	11,72%	Relatório 4º Trimestre	14,09%	Resultado (percentual de variação)	20,27%	<p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Relatório Inicial</td><td>10,49%</td></tr> <tr><td>3º TRIMESTRE</td><td>11,72%</td></tr> <tr><td>4º TRIMESTRE</td><td>14,09%</td></tr> </table>			Item	Value	Relatório Inicial	10,49%	3º TRIMESTRE	11,72%	4º TRIMESTRE	14,09%
Item	Value																						
Relatório 3º Trimestre	11,72%																						
Relatório 4º Trimestre	14,09%																						
Resultado (percentual de variação)	20,27%																						
Item	Value																						
Relatório Inicial	10,49%																						
3º TRIMESTRE	11,72%																						
4º TRIMESTRE	14,09%																						
Relatório 3º Trimestre	11,72%																						
Relatório 4º Trimestre	14,09%																						
Resultado (percentual de variação)	20,27%																						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O percentual de serventias com desempenho péssimo e ruim aumentou 20,27% em relação ao trimestre anterior, tal resultado se deu, provavelmente, em virtude da greve dos servidores e do recesso do PJERJ.																					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar os próximos relatórios de monitoramento para que a análise possa ser mais consistente.																					
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Luciana Dominguez		<b>Responsável pela aprovação:</b> Paulo Pacheco		<b>data da Emissão:</b> 07/01/2009																			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Geral</b>										<b>DESEMPENHO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar a eficácia geral das atividades realizadas pelo GEAP-C												
<b>FÓRMULA</b>		(Somatório da eficácia de cada apoio cartorário / Total de apoios no período)												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor				
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual
													84,88%	84,88%
		<b>2009</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
Média dos resultados anteriores	84,88%													
Resultado no período	84,88%													
META	100,00%													
		<b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 						<b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Dois dos doze grupos tiveram eficácia abaixo de 50%: UNEPA - 32% e 30ª Vara Criminal/ 2ª Vara de Fazenda Pública - 49,3%. Esse foi o principal motivo do não atingimento da meta geral. Não foi possível fazer uma análise comparativa com os dados dos meses anteriores, pois se trata de novo indicador.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.												

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																		
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)																		
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>																		
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral - Corregedor-Geral da Justiça e Juizes Auxiliares da Corregedoria</b>																		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação do Corregedor-Geral da Justiça e dos Juizes Auxiliares da Corregedoria e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			<b>DESEMPENHO</b>															
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários																		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor															
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem															
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral																		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2008	jul/08		dez/08		Média Anual														
		85,71%		99,51%		92,61%														
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Resultados do Indicador</caption> <thead> <tr><th>Item</th><th>Valor (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Média Anual</td><td>92,61%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>99,51%</td></tr> <tr><td>META</td><td>90,00%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Evolução do Indicador</caption> <thead> <tr><th>Período</th><th>Valor (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jul/08</td><td>85,71%</td></tr> <tr><td>dez/08</td><td>99,51%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>					Item	Valor (%)	Média Anual	92,61%	Resultado no período	99,51%	META	90,00%	Período	Valor (%)	Jul/08	85,71%	dez/08	99,51%
Item	Valor (%)																			
Média Anual	92,61%																			
Resultado no período	99,51%																			
META	90,00%																			
Período	Valor (%)																			
Jul/08	85,71%																			
dez/08	99,51%																			
Média Anual	92,61%																			
Resultado no período	99,51%																			
META	90,00%																			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O índice de satisfação geral da pesquisa realizada com o Corregedor-Geral da Justiça e com os Juizes Auxiliares da Corregedoria subiu de 85,71% para 99,51%. Entretanto, ressaltamos que a comparação entre a presente pesquisa e a anterior fica prejudicada, pois a pesquisa atual seguiu a nova metodologia, bem mais minuciosa. Mesmo assim o índice de "ótimo" aumentou de 17,86% para 57,07%.																		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Envidar esforços para aumentar mais ainda o percentual de "ótimo".																		

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>											
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral das unidades apoiadas pelo GEAP-C</b>											
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das unidades apoiadas pelo GEAP-C e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			<b>DESEMPENHO</b>								
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários											
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor								
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem								
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral											
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>jul/08</b>		<b>dez/08</b>									
				97,00%	Média Anual 97,00%								
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>Média Anual</b>	<b>97,00%</b>	<table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Média Anual</td> <td>97,00%</td> </tr> <tr> <td>Resultado no período</td> <td>97,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>90,00%</td> </tr> </tbody> </table>				Item	Valor	Média Anual	97,00%	Resultado no período	97,00%	META	90,00%
Item	Valor												
Média Anual	97,00%												
Resultado no período	97,00%												
META	90,00%												
<b>Resultado no período</b>	<b>97,00%</b>												
<b>META</b>	<b>90,00%</b>												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>											
		<table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>dez/08</td> <td>97,00%</td> </tr> </tbody> </table>				Período	Valor	dez/08	97,00%				
Período	Valor												
dez/08	97,00%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O índice de satisfação foi considerado muito bom, entretanto, obtivemos 2% de "regular" e 1% de "péssimo".											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Tentar identificar os usuários que responderam "regular" e "péssimo", e entrevistá-los para identificar oportunidades de melhoria.											

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>											
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral das unidades internas que demandam relatórios estatísticos</b>											
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das unidades internas que demandam relatórios estatísticos e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			<b>DESEMPENHO</b>								
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários											
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor								
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem								
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral											
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>jul/08</b>		<b>dez/08</b>									
				100,00%	<b>Média Anual</b> 100,00%								
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>Média Anual</b>	<b>100,00%</b>	<table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; text-align: center;"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO (Jul/08)</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Média Anual</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>Resultado no período</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>90,00%</td> </tr> </tbody> </table>				Item	Valor	Média Anual	100,00%	Resultado no período	100,00%	META	90,00%
Item	Valor												
Média Anual	100,00%												
Resultado no período	100,00%												
META	90,00%												
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>												
<b>META</b>	<b>90,00%</b>												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>											
		<table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; text-align: center;"> <caption>EVOLUÇÃO DO INDICADOR (dez/08)</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>dez/08</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>				Período	Valor	dez/08	100,00%				
Período	Valor												
dez/08	100,00%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Obtivemos plena satisfação com percentual de 100% de "ótimo".											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Envidar esforços para manter o percentual de 100% de "ótimo".											

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>											
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral das Serventias inspecionadas e/ou fiscalizadas</b>											
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das Serventias inspecionadas e/ou fiscalizadas e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.			<b>DESEMPENHO</b>								
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários											
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor								
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem								
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral											
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>jul/08</b>		<b>dez/08</b>									
				100,00%	<b>Média Anual</b> 100,00%								
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>											
<b>Média Anual</b>	<b>100,00%</b>	<table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO (Jul/08)</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Média Anual</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>Resultado no período</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>90,00%</td> </tr> </tbody> </table>				Item	Resultado	Média Anual	100,00%	Resultado no período	100,00%	META	90,00%
Item	Resultado												
Média Anual	100,00%												
Resultado no período	100,00%												
META	90,00%												
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>												
<b>META</b>	<b>90,00%</b>												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>											
		<table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>EVOLUÇÃO DO INDICADOR (dez/08)</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>dez/08</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>				Período	Resultado	dez/08	100,00%				
Período	Resultado												
dez/08	100,00%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O índice de satisfação foi excelente, assim como o percentual de "ótimo" que atingiu 89%.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Envidar esforços para manter o percentual de 100% de satisfação.											

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DGFAJ/DIFIJ)				
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-004 - Propor Melhorias às Políticas e Normas de Atividades Correionais e Administrativas de 1ª Instância</b>					
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de Aproveitamento de Sugestão</b>				<b>DESEMPENHO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite conhecer o grau de aproveitamento das sugestões de melhoria apresentadas pela equipe da DGFAJ					
<b>FÓRMULA</b>		[(Quantidade de sugestões transformadas em propostas, no trimestre) / (total de sugestões apresentadas no trimestre) X 100]					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pastas eletrônicas de sugestão de melhoria e de propostas de melhoria		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor	
<b>META</b>		A ser definida com base nos primeiros resultados		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Porcentagem	
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>					
		<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>	<b>Média Anual</b>	
				100,00%	100,00%	100,00%	
		<b>2009</b>					
		<b>1º Trimestre</b>	<b>2º Trimestre</b>	<b>3º Trimestre</b>	<b>4º Trimestre</b>	<b>Média Anual</b>	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	
<b>Resultado no período anterior</b>	<b>100,00%</b>	<p style="font-size: small;">Bar chart showing two bars representing 'Resultado no período anterior' and 'Resultado no período', both at 100,00%.</p>				<p style="font-size: small;">Line chart showing two data points for '3º Trimestre' and '4º Trimestre', both at 100,00%.</p>	
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>						
<b>META</b>	<b>A ser definida com base nos primeiros resultados</b>						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		No trimestre foram registradas quatro sugestões de melhoria e todas foram transformadas em propostas de melhoria. A proposta de melhoria nº 01/2009 foi incorporada à Proposta de Alteração da Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça, e as demais serão encaminhadas aos Juízes Auxiliares da CGJ, pelo Diretor-Geral da DGFAJ, por meio de processo administrativo.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ainda como estabelecer metas, visto que todas as sugestões apresentadas mostraram consenso e foram transformadas em Propostas de Melhorias. Desta forma resta grifar a forma eficaz de realização deste processo, objetivando a continuidade da qualidade do trabalho desenvolvido neste período.					
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Vlamiir da Conceição Padrão		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b>		Paulo Pacheco	
						<b>Data:</b> 09/10/2008	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>				
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)				
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-005 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais</b>				
<b>INDICADOR</b>		<b>Vacância de Serventias Judiciais</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar a quantidade de serventias judiciais que estão com o cargo de direção de serventia vago com o fim de identificar a necessidade de publicação de edital para preenchimento de cargos			<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FÓRMULA</b>		Total de serventias judiciais com cargo de direção vago				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		SHS/REVA		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é melhor
<b>META</b>		Não aplicável		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		serventias
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	AGOSTO	SETEMBRO	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Média Anual
		223	226	233	237	Não aplicável
	2009	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Média Anual
						Não aplicável
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						
<b>Resultado Anterior</b>	233					
<b>Resultado no período</b>	237					
<b>META</b>	Não aplicável					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Verifica-se um acréscimo no número de cartórios vagos considerando a remoção de Titulares para o NEET, bem como aposentadoria e falecimento de outros servidores ocupantes da função de Escrivão.				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Trata-se de indicador de acompanhamento. O resultado não nos permite a tomada de decisão, a qual compete à Administração superior.				
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Luciana Dominguez		<b>Responsável pela aprovação:</b> Paulo Pacheco			<b>Data de emissão:</b> 07/01/2009	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de atendimento às solicitações de estatística</b>													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho												<b>DESEMPENHO</b>	
<b>FÓRMULA</b>	[[Somatório dos tempos de atendimento às solicitações de estatística no período) / (total de solicitações de estatística atendidas no período)]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	<a href="#">Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls</a>						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) Menor é melhor						
<b>META</b>	5,0						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias						
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Média
	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Média

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>												
<b>Média do Período Analisado</b>	3,3																										
<b>Resultado no período</b>	4,2																										
<b>META</b>	5,0																										

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Houve aumento em relação ao resultado encontrado no período anterior, em razão da dificuldade apresentada no atendimento de determinada solicitação. Deve-se considerar, também, que se trata de mês atípico em virtude do recesso do Poder Judiciário. Entretanto, o resultado continua se mantendo dentro da meta estabelecida.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Realizar os procedimentos descritos na RAD-DGFAJ-006 e continuar acompanhando as medições mensais para melhor análise do indicador.

Responsável pela emissão do relatório: <b>Luciana Dominguez</b>	Responsável (aprovação e divulgação): <b>Paulo Pacheco</b>	Data: <b>07/01/2009</b>
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	-------------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos</b>												
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o envio dos boletins estatísticos, por parte das serventias auxiliares do juízo, com o fim prover os gestores com as informações necessárias											<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FÓRMULA</b>		[(Quantidade de serventias auxiliares do juízo que enviaram os dados estatísticos dentro do prazo) / (total de serventias obrigadas ao envio)] x 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		SHS/RELL e DataMart - Questionários de Serventias Judiciais							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor				
<b>META</b>		Não aplicável (indicador de acompanhamento)							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2007</b>	jan/07	fev/07	mar/07	abr/07	mai/07	jun/07	jul/07	ago/07	set/07	out/07	nov/07	dez/07	<b>Média Anual</b>
		40%	40%	41%	47%	44%	56%	77%	71%	75%	72%	76%	70%	59%
	<b>2008</b>	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	<b>Média Anual</b>
		50%	72%	72%	64%	75%	81%	75%	83%	76%	70%	79%	70%	72%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>Média do ano anterior</b>	59%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> </div> </div>												
<b>Resultado no período</b>	79%													
<b>META</b>	Não aplicável (indicador de acompanhamento)													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O atendimento ao Aviso N° 213/2007 permanece aquém do ideal que deveria aproximar-se dos 100%. Há forte indício de que no mês de novembro, o índice de entrega dos boletins estatísticos dentro do prazo tenha aumentado em virtude do fim da greve dos servidores do PJERJ.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		O percentual de envio dos boletins estatísticos encontra-se distante do ideal, razão pela qual foi providenciada revisão da RAD-DGFAJ-006, capítulo 9 - que entrou em vigor em 05/12/2008 - no tocante ao procedimento de cobrança de Boletins Estatísticos, a fim de aumentar o rigor na cobrança dos mesmos visando ao atendimento pleno do Aviso 213/2007.												

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 17/12/2008



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DGFAJ/DIFIJ)												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-007 - Fiscalizar e Inspeccionar Atividades Judiciais</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de realização de inspeções e Fiscalizações (da data da solicitação à data do envio do relatório)</b>											<b>DESEMPENHO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais												
<b>FÓRMULA</b>	[(Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações) / (total de fiscalizações e inspeções realizadas no período)]												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) Menor é melhor					
<b>META</b>	18 dias						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual
									22,00	21,00	21,38	49,20	6
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>					
Média dos resultados anteriores	23,92												
Resultado no período	6,00												
META	18,00												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		ANÁLISE DE DADOS: O mês em análise é atípico visto que o número de dias úteis foi sensivelmente reduzido face ao recesso forense. No período foram realizadas duas inspeções e/ou fiscalizações que tiveram tempo médio equivalente a 06 dias.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Continuar monitorando os trabalhos a fim de que as atividades desenvolvidas sejam realizadas dentro do prazo estabelecido como meta (18 dias).											
<b>Responsável pela emissão do relatório: Vlamir da Conceição Padrão</b>						<b>Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco</b>						<b>Data: 07/01/2009</b>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais (DGFAJ/DIPAJ)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-008 Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>Índice de processos instruídos</b>											<b>DESEMPENHO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Identificar possíveis congestionamentos no trâmite dos processos												
<b>FÓRMULA</b>	(total de processos instruídos e encaminhados / total de processos recebidos no período) x 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Tempo dos Processos e PROT						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM (maior é melhor)					
<b>META</b>	Média anual de 100% de processos instruídos						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média anual
					147%	77%	76%	113%	116%	115%	104%	89%	105%
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média anual
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>					
Média Anual	105%												
Resultado no período	89%												
META	100%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O número de processos recebidos pela DIPAJ foi maior do que os períodos anteriores (270 processos versus média de 133 processos/mês). O congestionamento dos meses anteriores foi extinto, entretanto, no mês de dezembro restaram 29 excedentes em virtude de ser um mês atípico de 15 dias úteis.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Buscar continuamente a instrução de todos os processos recebidos, evitando o congestionamento contínuo											

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

**Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais da DGFAJ**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-008- Instruir e emitir pareceres em Processos Administrativos atinentes a atividades judiciais</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de instrução, da data de entrada à data da saída da DIPAJ</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar a celeridade da instrução processual e da emissão de pareceres													
<b>FÓRMULA</b>	(Somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / Total de processos no período)													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	planilha de controle de distribuição						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM (menor é melhor)						
<b>META</b>	25 dias						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias						
<b>PERIODICIDADE</b>	mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
					81,88	31,68	25,50	25,57	14,72	15,01	15,82	8,74	30,03	
	<b>2009</b>													
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>						
Média anual	30,03													
Resultado no período	8,74													
META	25,00													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p>Houve redução acentuada no período analisado. Fator relevante da redução do indicador, não foi ação gerencial e, sim, número elevado de processos administrativos oriundos de solicitação de alienação de material apreendido, ora acautelados no Depósito Público Estadual, que originou em sugestão de arquivamento.</p>												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		<p>Continuar tratar qualitativamente os pareceres.</p>												

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais da DGFAJ											
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ Para o Programa de Estágio em Direito</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de Atendimento - Estagiários</b>										<b>DESEMPENHO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Verificar o grau de atendimento às solicitações de estagiários na Corregedoria Geral da Justiça												
<b>FÓRMULA</b>		[(Total de estagiários alocados no mês) / (Total de estagiários demandados no mês)] x 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha Índice de Atendimento - Estagiários)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM (maior é melhor)				
<b>META</b>		80% de atendimento						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		porcentagem				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008/</b>												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média anual
									100%	38%	11%	55%	-	51%
		<b>2009</b>												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média anual
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>Média Anual</b>	<b>51%</b>													
<b>Resultado no período</b>	<b>-</b>													
<b>META</b>	<b>80%</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Nenhuma serventia solicitou apoio de estagiários no mês de dezembro, mantendo-se as designações anteriores.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar a posse da nova gestão para, se for o caso, reavaliar as designações de estagiários.												

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Roberto Bacellar Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor						
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														99,90%	100%
		<b>2009</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														-	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
Média dos resultados anteriores	99,90%														
Resultado no período	99,90%														
META	100,00%														
		<b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 						<b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<b>11ª VARA DE ÓRFÃOS E SUCESSÕES</b> O grupo atingiu eficácia de 99,9%, resultado muito próximo da meta. Apesar disso, não foi possível identificar se o índice é satisfatório, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.													

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor						
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														99,10%	99%
		<b>2009</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														-	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
Média dos resultados anteriores	99,10%														
Resultado no período	99,10%														
META	100,00%														
		<b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 						<b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<b>6ª VARA EMPRESARIAL</b> O grupo atingiu eficácia de 99,1%, resultado muito próximo da meta. Apesar disso, não foi possível identificar se o índice é satisfatório, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.													

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor						
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														99,40%	99%
		<b>2009</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														-	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
Média dos resultados anteriores	99,40%														
Resultado no período	99,40%														
META	100,00%														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p><b>4ª VARA EMPRESARIAL</b></p> <p>grupo atingiu eficácia de 99,4%, resultado muito próximo da meta. Apesar disso, não foi possível identificar se o índice é satisfatório, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.</p>										○			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.													

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>													
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor					
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual					
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														99,30%	99%
		<b>2009</b>													
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
															-
<b>Média dos resultados anteriores</b>	99,30%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <p>Média dos resultados anteriores: 99%    Resultado no período: 99%    META: 100%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <p>DEZ: 99%</p> </div> </div>													
<b>Resultado no período</b>	99,30%														
<b>META</b>	100,00%														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p><b>1ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA</b></p> <p>O grupo atingiu eficácia de 99,3%, resultado muito próximo da meta. Apesar disso, não foi possível identificar se o índice é satisfatório, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.</p>													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.													

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>																										
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>																										
<b>INDICADOR</b>	<b>Eficácia de Atendimento Individual</b> <span style="float: right;"><b>DESEMPENHO</b></span>																										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C																										
<b>FÓRMULA</b>	Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]																										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C) <span style="float: right;"><b>SENTIDO DE MELHORIA</b> (MM) Maior é melhor</span>																										
<b>META</b>	100% de atividades concluídas no período <span style="float: right;"><b>UNIDADE DE MEDIDA</b> percentual</span>																										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>																										
	<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><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>99,00%</td><td>99%</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual												99,00%	99%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual														
											99,00%	99%															
<b>2009</b>																											
	<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><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual													-
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual															
												-															
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																											
<b>Média dos resultados anteriores</b>	<b>99,00%</b>																										
<b>Resultado no período</b>	<b>99,00%</b>																										
<b>META</b>	<b>100,00%</b>																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><th>Item</th><th>Porcentagem</th></tr> <tr><td>Média dos resultados anteriores</td><td>99%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>99%</td></tr> <tr><td>META</td><td>100%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><th>Mês</th><th>Índice</th></tr> <tr><td>DEZ</td><td>99%</td></tr> </table> </div> </div>		Item	Porcentagem	Média dos resultados anteriores	99%	Resultado no período	99%	META	100%	Mês	Índice	DEZ	99%														
Item	Porcentagem																										
Média dos resultados anteriores	99%																										
Resultado no período	99%																										
META	100%																										
Mês	Índice																										
DEZ	99%																										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<b>3ª VARA EMPRESARIAL / 4ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA</b> O grupo atingiu eficácia de 99%, resultado muito próximo da meta. Apesar disso, não foi possível identificar se o índice é satisfatório, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.																										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.																										

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor					
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual					
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														49,30%	49%
		<b>2009</b>													
														-	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
Média dos resultados anteriores	49,30%														
Resultado no período	49,30%														
META	100,00%														
		<b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 						<b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<b>30ª VARA CRIMINAL / 2ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA</b> O grupo foi extinto e seus integrantes excluídos do QSAC, pois não estavam desempenhando satisfatoriamente os trabalhos. A eficácia alcançada foi de 49,3%, pois o trabalho referente à 30ª Vara Criminal não foi realizado.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.													

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>																										
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>																										
<b>INDICADOR</b>	<b>Eficácia de Atendimento Individual</b> <span style="float: right;"><b>DESEMPENHO</b></span>																										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C																										
<b>FÓRMULA</b>	Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]																										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C) <span style="float: right;"><b>SENTIDO DE MELHORIA</b> (MM) Maior é melhor</span>																										
<b>META</b>	100% de atividades concluídas no período <span style="float: right;"><b>UNIDADE DE MEDIDA</b> percentual</span>																										
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>																										
	<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><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>80,70%</td><td>81%</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual												80,70%	81%
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual														
											80,70%	81%															
<b>2009</b>																											
	<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><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td> </tr> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual													-
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual															
												-															
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																											
<b>Média dos resultados anteriores</b>	<b>80,70%</b>																										
<b>Resultado no período</b>	<b>80,70%</b>																										
<b>META</b>	<b>100,00%</b>																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Item</th><th>Percentage</th></tr> <tr><td>Média dos resultados anteriores</td><td>81%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>81%</td></tr> <tr><td>META</td><td>100%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Mês</th><th>Índice</th></tr> <tr><td>DEZ</td><td>81%</td></tr> </table> </div> </div>		Item	Percentage	Média dos resultados anteriores	81%	Resultado no período	81%	META	100%	Mês	Índice	DEZ	81%														
Item	Percentage																										
Média dos resultados anteriores	81%																										
Resultado no período	81%																										
META	100%																										
Mês	Índice																										
DEZ	81%																										
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<b>3ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA</b> O grupo atingiu eficácia de 80,7%. Não foi possível identificar se o índice é eficiente, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.																										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.																										

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																							
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>																							
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>																							
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C																							
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]																							
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor															
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual															
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal																							
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>																							
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual											
														96,70%	97%										
		<b>2009</b>																							
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual											
														-											
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <caption>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</caption> <thead> <tr><th>Item</th><th>Porcentagem</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Média dos resultados anteriores</td><td>97%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>97%</td></tr> <tr><td>META</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <caption>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</caption> <thead> <tr><th>Mês</th><th>Índice</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>DEZ</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>												Item	Porcentagem	Média dos resultados anteriores	97%	Resultado no período	97%	META	100%	Mês	Índice	DEZ	97%
Item	Porcentagem																								
Média dos resultados anteriores	97%																								
Resultado no período	97%																								
META	100%																								
Mês	Índice																								
DEZ	97%																								
<b>Média dos resultados anteriores</b>	96,70%																								
<b>Resultado no período</b>	96,70%																								
<b>META</b>	100,00%																								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p><b>5ª VARA EMPRESARIAL</b></p> <p>O grupo atingiu eficácia de 96,7%, resultado muito próximo da meta. Apesar disso, não foi possível identificar se o índice é satisfatório, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.</p>																							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.																							

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>																							
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>																							
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>																							
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C																							
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]																							
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor															
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual															
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal																							
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>																							
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual											
														97,00%	97%										
		<b>2009</b>																							
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual											
														-											
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; text-align: center;"> <tr><th>Item</th><th>Porcentagem</th></tr> <tr><td>Média dos resultados anteriores</td><td>97%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>97%</td></tr> <tr><td>META</td><td>100%</td></tr> </table> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; text-align: center;"> <tr><th>Mês</th><th>Índice</th></tr> <tr><td>DEZ</td><td>97%</td></tr> </table> </div> </div>												Item	Porcentagem	Média dos resultados anteriores	97%	Resultado no período	97%	META	100%	Mês	Índice	DEZ	97%
Item	Porcentagem																								
Média dos resultados anteriores	97%																								
Resultado no período	97%																								
META	100%																								
Mês	Índice																								
DEZ	97%																								
Média dos resultados anteriores	97,00%																								
Resultado no período	97,00%																								
META	100,00%																								
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p><b>2ª VARA EMPRESARIAL</b></p> <p>O grupo atingiu eficácia de 97%, resultado muito próximo da meta. Apesar disso, não foi possível identificar se o índice é satisfatório, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.</p>																							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.																							

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>											
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C												
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor					
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual					
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual
													88,20%	88%
		<b>2009</b>												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual
														-
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>Média dos resultados anteriores</b>	88,20%													
<b>Resultado no período</b>	88,20%													
<b>META</b>	100,00%													
		<b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b>					<b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b>							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<b>1ª VARA EMPRESARIAL / AUDITORIA MILITAR</b> O grupo atingiu eficácia de 88,2%. Não foi possível identificar se o índice é eficiente, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.												

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor						
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														78,00%	78%
		<b>2009</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														-	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
Média dos resultados anteriores	78,00%														
Resultado no período	78,00%														
META	100,00%														
		<b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 						<b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b> 							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<b>GRUPO DE REVISÃO DA LISTA DE PARALISADOS DAS VARAS CÍVEIS, CRIMINAIS, FAMÍLIA E ÓRFÃOS E SUCESSÕES</b> O grupo atingiu eficácia de 78%. Não foi possível identificar se o índice é eficiente, pois além de se tratar de medição através de nova metodologia, dezembro foi um mês atípico, em razão do recesso forense.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.													

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo

Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco

Data: 08/01/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>													
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>													
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Individual</b>										<b>DESEMPENHO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C													
<b>FÓRMULA</b>		Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor					
<b>META</b>		100% de atividades concluídas no período						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual					
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														32%	32%
		<b>2009</b>													
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
														-	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
Média dos resultados anteriores	32,00%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>PERCENTAGEM DE SATISFAÇÃO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <p>Média dos resultados anteriores    Resultado no período    META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> <p style="text-align: center;">DEZ</p> </div> </div>													
Resultado no período	32,00%														
META	100,00%														
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p><b>UNEPA</b>                      Houve dificuldade no atingimento da meta em virtude do recesso forense, que iniciou em 19/12/2008. Além disso, houve mudança de sala da Unidade no mês de dezembro.</p>													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aguardar as próximas medições para análise mais consistente.													

Responsável pela emissão do relatório: Ilana D'Araujo	Responsável (aprovação e divulgação): Paulo Pacheco	Data: 08/01/2009
-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

##### - Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ)	13	0	0	13
Divisão de Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ)	11	0	0	11
Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ)	9	0	0	9
Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)	2	0	2	4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>37</b>

Fonte: Livro Ponto e Sistema Histórico Funcional (SHF)

##### - Capacitação

Os servidores da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ), da Divisão de Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ) e da Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ), encontram-se aptos a desempenhar suas funções, descritas nas RAD existentes, todas regularmente implementadas.

Foram realizados os evidenciamentos de habilidades para o biênio de 2008/2009, onde foram constatadas as necessidades de aprimoramento que deverão ser realizadas até o mês de dezembro de 2009, tendo sido os servidores orientados a se inscrever na ESAJ, com a finalidade de suprir eventuais competências e aprimoramentos.

Os funcionários terceirizados, além de terem sido capacitados no SIGA, desempenham suas funções com base em treinamentos ministrados na Diretoria-Geral.

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

##### - Sistemas

A Unidade utiliza os seguintes sistemas:

- DW – Datawarehouse;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- Relatórios Gerenciais de Pessoas – Presidência;
- Conselho Recursal;
- Sistema de Controle de Mandados – 1ª Instância (SCM);
- SCJ – Sistema de Cálculo Judicial Produção;
- Vara de Execuções Penais – Sistema de Controle de Penas e Medidas;
- Distribuição e Controle de Processos – 1ª Instância (DCP);
- Sistema PROT – Protocolo Administrativo;
- Sistema SHF – Sistema Histórico Funcional;
- Sistema SHM – Sistema Histórico de Magistrado;
- Sistema SHS – Sistema Histórico de Serventia;
- Sistema EST – Estatística do Judiciário;
- Oracle Business Intelligence Discoverer.

Os sistemas utilizados atendem as necessidades da Unidade, porém, para melhoria do desempenho da DIMOJ há necessidade de criação de novos indicadores no Sistema DW – Datawarehouse e a alteração do Sistema de Distribuição e Controle de Processos – 1ª Instância (DCP), para ampliar a quantidade de informações que permitam uma melhor medição dos processos de trabalho desenvolvidos nas serventias judiciais de 1ª Instância.

Já há em andamento dois processos administrativos (2007-159702 e 2007-158428), visando, o primeiro a ampliação, no sistema DCP, da quantidade de informações relativas à medição dos processos de trabalho nas serventias judiciais de 1ª Instância e o segundo, a inclusão no sistema DW de dados relativos a servidores.

### **- Equipamentos**

A necessidade básica de equipamentos de informática foi atendida no ano de 2008, com o recebimento de 3 (tres) computadores e 1 (uma) impressora para a DIFIJ, 1 (um)



computador e 1(uma) impressora para a DIPAJ e 2 (dois) notebooks para os Diretores da DIMOJ e da DIPAJ; entretanto a Análise Crítica realizada pela Administração Superior, para a melhoria do desempenho do SIGA/DGFAJ, recomendou a solicitação de novos equipamentos e a troca de outros visando a melhoria do desempenho, face ao aumento do volume de dados armazenados. tendo chegado ao seguinte consenso: 2 computadores para a DIMOJ;

- 3 computadores para a DIFIJ;
- 4 computadores para a DIPAJ;
- Troca de todos os notebooks da DGFAJ, por outros com mais memória de trabalho.

### 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

#### - Instalações

A Unidade mudou-se recentemente para as instalações novas que se encontram adequadas. Há necessidade de elaboração de novo *layout*, com colocação de uma mesa de reuniões de forma a permitir a realização de reuniões da equipe gestora e para a realização das auditorias de gestão.

#### - Materiais de Consumo

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

#### - Materiais Permanentes

Os materiais permanentes foram considerados adequados e foram todos instalados quando da mudança para as novas instalações, não havendo pendências em relação aos mesmos.

#### - Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

### 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

As RAD da DGFAJ encontram-se todas implementadas e foram recentemente revisadas, conforme detalhado na tabela abaixo:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Nome da RAD	RAD-DGFAJ	Revisão
Documento Estratégico da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)	001	01
Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	002	01
Tratar Produtos Não-Conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	003	01
Propor Melhorias às Políticas e Normas de Atividades Correccionais e Administrativas de 1ª Instância	004	01
Manter o Cadastro de Serventias Judiciais	005	01
Monitorar Atividades Judiciais	006	01
Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais	007	01
Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais	008	02
Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário	009	01
Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito	010	02

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não há contratos fiscalizados pela DGFAJ.

### 4.6 Atividades Complementares

O Sistema de Gestão da Qualidade foi implementado recentemente, tendo trazido um engrandecimento para todo o desenvolvimento das atividades da DGFAJ.

No dia 09/12/2008 foi realizada, por organismo externo – Fundação Vanzolini, a Auditoria de Certificação Fase 2, com recomendação para certificação com base na Norma NBR ISO 9001:2008. A Auditoria não relatou não-conformidades nem oportunidades de melhoria.

Cabe ressaltar a importância da criação dos relatórios de monitoramento da produtividade das serventias judiciais de 1ª Instância, através do sistema informatizado, o



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

que nos possibilitou o desenvolvimento do Relatório de Monitoramento cujo objetivo é informar à DIFIJ as serventias que foram classificadas com desempenho péssimo e ruim em relação às demais, a fim de melhorar a prestação jurisdicional; e do Relatório de Informações Gerenciais de monitoramento da produtividade das serventias judiciais de 1ª Instância, que fornece de forma consolidada ao Corregedor Geral de Justiça, seus Juizes Auxiliares e à Administração Superior da DGFAJ, informações acerca da produtividade geral de todas as serventias judiciais de 1ª Instância.

### 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

#### 5.1 Auditorias de Gestão

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	22/08/2008	0 NC e 3 Observações

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	<u>NC / “Preocupação” / OM APONTADAS</u>
<u>CERTIFICAÇÃO – 1ª FASE (*)</u>	10/10/2008	0 NC e 3 Oportunidades de Melhoria
<u>CERTIFICAÇÃO – 2ª FASE</u>	09/12/2008	0 NC e 0 Oportunidades de Melhoria

Fonte: Relatórios de Auditoria

*(\*) Realizada junto com a Pré-certificação*

### 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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

- Capacitar a equipe da DGFAJ para a utilização das novas Tabelas de Classes e Assuntos Processuais Unificadas, criadas pelo CNJ;
- Capacitar a equipe da DGFAJ na Nova Consolidação Normativa;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- Ampliar o sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª Instância;
- Integrar os programas de inspeções e fiscalizações dos NUR à DGFAJ/DIFIJ;
- Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias processuais, no mínimo.

### **7 ANEXOS**

#### **7.1 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário**

#### **7.2 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores**

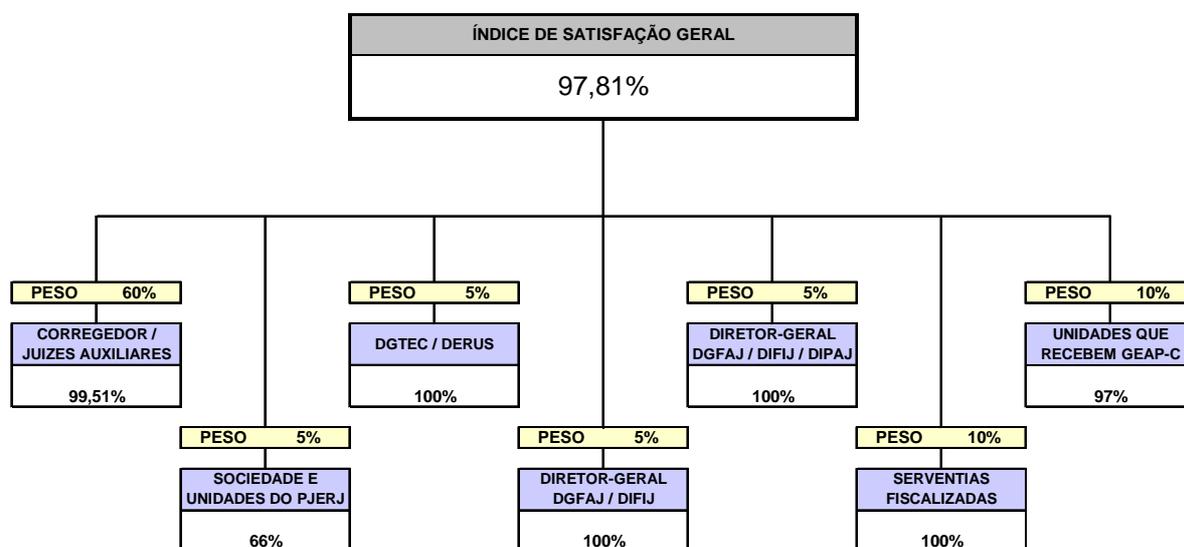


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 7.1 ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO: 10/11 a 01/12/2008	PESQUISA Nº: 02/2008
ITEM DA PESQUISA: Índice de Satisfação Geral		<u>META</u> : estabelecer meta para "ótimo"

GRÁFICO:



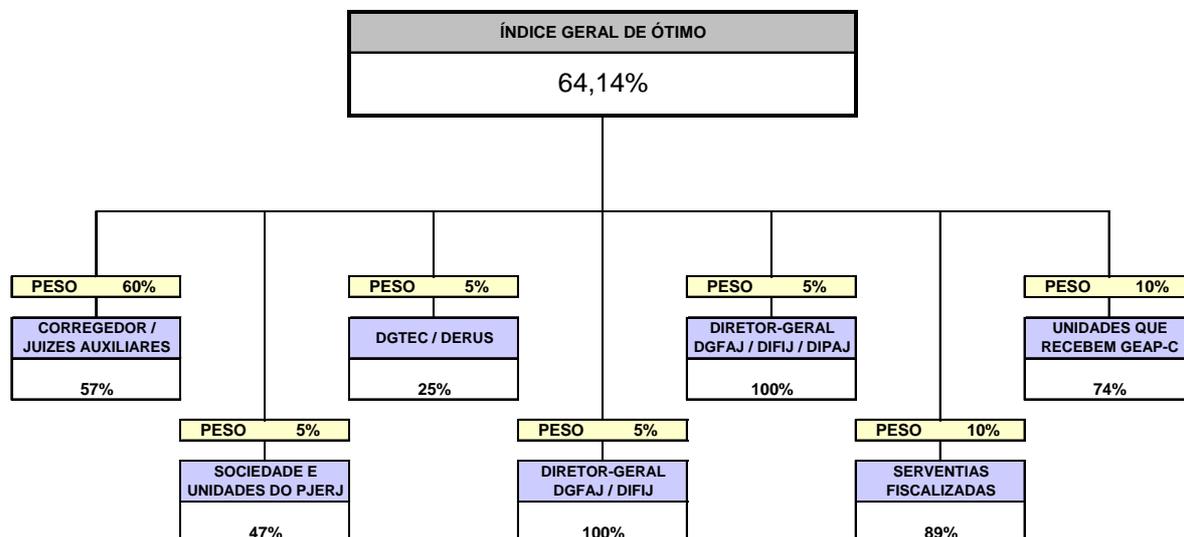
ANÁLISE DE DADOS:

O índice de satisfação geral foi calculado com base nos percentuais estabelecidos na metodologia, atingindo o percentual de 97,81%.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### AÇÃO GERENCIAL:



Tomar todas as ações citadas nos itens da pesquisa, apresentados individualmente, com vistas a aumentar o percentual de “ótimo”. Estabelecer meta de 68% de “ótimo”.

Administração Superior:  
PAULO ROBERTO BACELLAR  
PACHECO

RAS:  
ANA MARIA PINHEIRO

Data: 15/12/2008



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

### 7.2 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E DE INDICADORES

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.7 – Monitorar, Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais e Apoiar a Correição em Serventias Judiciais de 1ª Instância	ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ	P.7.1 - Gerir a DGFAJ (RAD-DGFAJ-002)	ID.7.1.1 - Grau de satisfação do Corregedor e dos Juizes Auxiliares
			ID.7.1.2 – Grau de satisfação das unidades que recebem o apoio do GEAP-C
			ID.7.1.3 – Grau de Satisfação das unidades internas que demandam relatórios estatísticos
			ID.7.1.4 – Grau de satisfação das serventias inspecionadas e/ou fiscalizadas
	ID.7.2 – Quantidade de Produtos Não-Conformes da DGFAJ	P.7.2 - Tratar Produtos Não-Conformes na DGFAJ (RAD-DGFAJ-003)	ID.7.2.1 - Quantidade de produtos não-conformes na DIPAJ
			ID.7.2.2 - Quantidade de produtos não-conformes na DIFIJ
			ID.7.2.3 - Quantidade de produtos não-conformes na DIMOJ
	ID 7.3 – Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim	P.7.3 - Propor Melhorias às Políticas e Normas de Atividades Correicionais e Administrativas de 1ª Instância (RAD-DGFAJ-004)	ID.7.3.1 - Índice de Aproveitamento de Sugestões
			P.7.4 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais (RAD-DGFAJ-005)
	ID.7.4 – Eficácia Geral do GEAP-C	P.7.5 - Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006)	ID.7.5.1 - Tempo médio de atendimento às solicitações de estatística
			ID.7.5.2 - Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos
		P.7.6 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-007)	ID.7.6.1 - Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (da data da determinação à data do envio de relatório)
			P.7.7 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-008)
P.7.8 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário (RAD-DGFAJ-009)		<b>ID.7.8.1 - Eficácia de cada apoio cartorário (GEAP-C) - Média</b>	
P.7.9 - Supervisionar os Estagiários disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito (RAD-DGFAJ-010)	<b>ID.7.9.1 – Índice de Atendimento</b>		