




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial do 1º Semestre

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

2009

| | | | |
|---|--|--|---------------------------------|
|  | RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE | | |
| | Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ) | Aprovado por: Claudia Duailibe Leitão Menghini (Diretor-Geral) | Período: 1º Semestre de 2009 |

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

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) | 151 |
| 4 GESTÃO DOS RECURSOS..... | 27 |
| 4.1 Situação do Quadro de Pessoal | 27 |
| 4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação..... | 27 |
| 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura | 29 |
| 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)..... | 30 |
| 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades | 31 |
| 4.6 Atividades Complementares | 31 |
| 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO | 32 |
| 6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES..... | 32 |
| 7 ANEXOS..... | 33 |
| 7.1 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário | 33 |
| 7.2 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores | 36 |



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

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS – DGFAJ, relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro de 2009 e o mês de junho de 2009.

No que diz respeito à gestão estratégica, a Unidade previu para o biênio de 2009 a 2010 a realização de 3 (três) Objetivos Estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os objetivos previstos foram todos cumpridos de acordo com o planejado.

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, tendo sido lotados 11 (onze) servidores na Unidade no último bimestre. Os recursos de informática referentes a equipamentos atenderam a necessidade básica da Unidade, tendo sido recebidos 13 (treze) computadores e 2 (duas) impressoras a laser no último quadrimestre, 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 alterou o seu escopo para incluir mais um processo de trabalho e elaborou a rotina administrativa pertinente ao mesmo, tendo recebido o apoio da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) em sua elaboração e 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 5 (cinco) rotinas administrativas, tendo recebido apoio da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) nas revisões e do DGCON/DEGEA no tocante a



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

gestão dos seus registros, encontrando-se em fase de avaliação para possíveis revisões 5 (cinco) rotinas administrativas.

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

A Unidade passou por 1 (uma) Auditoria Interna e 1 (uma) Auditoria de Supervisão, 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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos para o período de janeiro de 2009 a dezembro de 2010, 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 |
|---|--|---|------|------|--------------------------------------|--|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Aprimorar a prestação jurisdicional | Ampliar o sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª Instância. | <ul style="list-style-type: none">• Aumentar a quantidade de indicadores de monitoramento para nove;• Elevar para 100% o número de serventias tecnicamente possíveis de serem monitoradas. | 50% | 33% | Janeiro/2009 a Dezembro/2010 | Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ) |
| Análise de Dados: Somente foi possível implementar 33% do planejado no período, conta-se com o déficit acumulado de 16% em relação ao planejado. Tal situação ocorreu em virtude de inúmeras dificuldades em relação a realização das reuniões necessárias para o estabelecimento da proposta para alteração/ampliação do sistema de monitoramento. Foram duas as maiores dificuldades encontradas: 1 – Reunião com os servidores capacitados face o grande número de inspeções, fiscalizações e correições realizadas; 2 – O objeto das reuniões mostrou-se mais complexo do que o esperado, havendo grande dificuldade na proposição de indicadores de monitoramento, tanto em função da matéria, quanto de limitações dos sistemas. | | | | | | |
| Ações Gerenciais: Dar continuidade ao plano de ação a fim de recuperar o déficit acumulado, bem como realizar o planejado para o período. | | | | | | |

Fonte: Objetivo Estratégico do biênio 2009/2010 e seu respectivo Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|---|--|---|------|------|--------------------------------------|---|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Aprimorar a prestação jurisdicional. | Realizar fiscalizações e inspeções programadas e pontuais, bem como, analisar a perfeita adequação dos dados estatísticos contidos no relatório de monitoramento, com vistas ao seu aprimoramento. | <ul style="list-style-type: none"> Inspecionar 25 serventias até dezembro de 2009; Analisar os dados estatísticos do relatório de monitoramento da inspeção ou fiscalização das serventias judiciais; Implementar 100% do plano de ação. | 46% | 50% | Abril/2009 a Dezembro/2009. | Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) |
| <p>Análise de Dados: O percentual implementado foi superior à totalidade do planejado no trimestre. Prosseguir com a execução do plano de ação conforme o planejado.</p> | | | | | | |
| <p>Ações Gerenciais: Não há ação gerencial a ser tomada.</p> | | | | | | |

Fonte: Objetivo Estratégico do biênio 2009/2010 e seu respectivo Plano de Ação

| FOCO ESTRATÉGICO | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | META | % | | PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO | OBSERVAÇÃO |
|---|---|---------------------------|------|------|--------------------------------------|---|
| | | | PLAN | REAL | | |
| Capacitar e valorizar magistrados e servidores | Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em: - custas processuais; - duas matérias processuais, no mínimo. | 50% da equipe capacitada. | 20% | 20% | Fevereiro/2009 a Dezembro/2009 | Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ) |
| <p>Análise de Dados: Todas as ações planejadas para o período foram implementadas.</p> | | | | | | |
| <p>Ações Gerenciais: Prosseguir executando o plano de ação conforme o planejado.</p> | | | | | | |

Fonte: Objetivo Estratégico do biênio de 2009/2010 e seu respectivo Plano de Ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados 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) | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação Geral dos Usuários | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | 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. | | | DESEMPENHO |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor | |
| META | | 90% | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2009 | abril/09 | | out/09 | Média Anual |
| | | 96,30% | | | 96,30% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div> | | | |
| Média Anual | 96,30% | | | | |
| Resultado no período | 96,30% | | | | |
| META | 90,00% | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | O índice de satisfação foi considerado muito bom. Algumas ações encontram-se em fase de implementação conforme especificado nas análise individualizadas (por usuário) da Pesquisa. | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Não há ação gerencial a ser tomada. Aguardar as próximas medições. | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | Data: 26/05/2009 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--------|--------|-------------|--------|----------------------|--------|--------|------------|--------|--------|-------------|-------------|-------------|----|--------|---|--------|---|--------|----|---|---|---|---|---|----|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | RAD-DGFAJ-003 - Tratamento de Produtos Não-Conformes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Total de Produtos Não-Conformes ACOMPANHAMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Este indicador permite acompanhar o grau de conformidade dos produtos da DGFAJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | Quantidade de produtos não-conformes registrados no período | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Quadros de Controle de Produtos Não-Conformes SENTIDO DE MELHORIA (mM) Menor é melhor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | Não aplicável UNIDADE DE MEDIDA produtos não-conformes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | DIMOJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>AGO/08</th><th>SET/08</th><th>OUT/08</th><th>NOV/08</th><th>DEZ/08</th><th>JAN/09</th><th>FEV/09</th><th>MAR/09</th><th>ABR/09</th><th>MAI/09</th><th>JUN/09</th><th>JUL/09</th><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td>30</td><td>1</td><td>4</td><td>1</td><td>1</td><td>4</td><td>2</td><td>6</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td><td></td><td>37</td> </tr> </table> | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | 30 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | | 37 |
| | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | |
| | 30 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | | 37 | | | | | | | | | | | | | | |
| | DIFIJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>AGO/08</th><th>SET/08</th><th>OUT/08</th><th>NOV/08</th><th>DEZ/08</th><th>JAN/09</th><th>FEV/09</th><th>MAR/09</th><th>ABR/09</th><th>MAI/09</th><th>JUN/09</th><th>JUL/09</th><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td>0</td> </tr> </table> | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | | | | | | | | | | | | | |
| | DIPAJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>AGO/08</th><th>SET/08</th><th>OUT/08</th><th>NOV/08</th><th>DEZ/08</th><th>JAN/09</th><th>FEV/09</th><th>MAR/09</th><th>ABR/09</th><th>MAI/09</th><th>JUN/09</th><th>JUL/09</th><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td>11</td><td>10</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>0</td><td>6</td><td>7</td><td>4</td><td>5</td><td></td><td>15</td> </tr> </table> | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | 11 | 10 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 | 7 | 4 | 5 | | 15 |
| AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 10 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 | 7 | 4 | 5 | | 15 | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DGFAJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>AGO/08</th><th>SET/08</th><th>OUT/08</th><th>NOV/08</th><th>DEZ/08</th><th>JAN/09</th><th>FEV/09</th><th>MAR/09</th><th>ABR/09</th><th>MAI/09</th><th>JUN/09</th><th>JUL/09</th><th>Média Anual</th> </tr> <tr> <td>41</td><td>11</td><td>5</td><td>1</td><td>1</td><td>6</td><td>2</td><td>12</td><td>9</td><td>6</td><td>7</td><td></td><td>9</td> </tr> </table> | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | 41 | 11 | 5 | 1 | 1 | 6 | 2 | 12 | 9 | 6 | 7 | | 9 | |
| AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | | |
| 41 | 11 | 5 | 1 | 1 | 6 | 2 | 12 | 9 | 6 | 7 | | 9 | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média anual | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | Não aplicável | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>TOTAL DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGFAJ NO PERÍODO</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Média anual</td><td>9</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>7</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DOS PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGFAJ</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr><th>Mês</th><th>Quantidade</th></tr> <tr><td>JAN/09</td><td>6</td></tr> <tr><td>FEV/09</td><td>2</td></tr> <tr><td>MAR/09</td><td>12</td></tr> <tr><td>ABR/09</td><td>9</td></tr> <tr><td>MAI/09</td><td>6</td></tr> <tr><td>JUN/09</td><td>7</td></tr> </table> </div> </div> | | Item | Value | Média anual | 9 | Resultado no período | 7 | Mês | Quantidade | JAN/09 | 6 | FEV/09 | 2 | MAR/09 | 12 | ABR/09 | 9 | MAI/09 | 6 | JUN/09 | 7 | | | | | | |
| Item | Value | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média anual | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mês | Quantidade | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JAN/09 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FEV/09 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MAR/09 | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ABR/09 | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MAI/09 | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JUN/09 | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | Foram identificados 2 PNC na DIMOJ, nenhum na DIFIJ e 5 na DIPAJ. Os PNC na DIMOJ dizem respeito a inconsistência no cadastramento de serventias e foram oriundos de usuários que consultaram o site do TJ pesquisando endereços e telefones de serventias e participaram da pesquisa de opinião relativa ao mês de junho/2009. Os PNC na DIPAJ dizem respeito a processos com prazo vencido, face a utilização de diversos servidores na realização das inspeções, fiscalizações, correições e na elaboração de apresentação das propostas da nova gestão da Corregedoria Geral de Justiça aos analistas judiciários na especialidade de execução de mandados. Nenhuma divisão ultrapassou o limite de não-conformidade no mês. Não foi aberto RACAP. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Analisar a RAD-DGFAJ-003, para verificar se há necessidade de alguma alteração em virtude da revisão ocorrida em diversas rotinas administrativas desta Diretoria. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável (aprovação e divulgação): Claudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Data: 08/07/2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|--|---|--------------------------|------------------------------------|-------------|--------------------------------|--------|--------------------------------|--------|------------------------------------|-------|--|--|---------|-----------|-------------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | 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. | | | ACOMPANHAMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | [[Total de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim ao final do período) / (total de serventias analisadas)] x 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | DataMart - Monitoramento serventias judiciais de 1ª Instância | SENTIDO DE MELHORIA | | (mM) Menor é melhor | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | | Não aplicável (indicador de acompanhamento) | | UNIDADE DE MEDIDA | | porcentagem | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Trimestral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | 1º T 2008 | Relatório Inicial | 3º T 2008 | 4º T 2008 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | - | 10,49% | 11,72% | 13,55% | 11,92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2009 | 1º T 2009 | 2º T 2009 | 3º T 2009 | 4º T 2009 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 15,95% | 17,05% | | | 16,50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO NO PERÍODO | | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Relatório 1º Trimestre de 2009 | 15,95% | <table border="1" style="display: none;"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Relatório 1º Trimestre de 2009</td> <td>15,95%</td> </tr> <tr> <td>Relatório 2º Trimestre de 2009</td> <td>17,05%</td> </tr> <tr> <td>Resultado (percentual de variação)</td> <td>6,92%</td> </tr> </tbody> </table> | | | Item | Value (%) | Relatório 1º Trimestre de 2009 | 15,95% | Relatório 2º Trimestre de 2009 | 17,05% | Resultado (percentual de variação) | 6,92% | <table border="1" style="display: none;"> <caption>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Value (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Relatório Inicial</td> <td>10,49%</td> </tr> <tr> <td>3º T 2008</td> <td>11,72%</td> </tr> <tr> <td>4º T 2008</td> <td>13,55%</td> </tr> <tr> <td>1º T 2009</td> <td>15,95%</td> </tr> <tr> <td>2º T 2009</td> <td>17,05%</td> </tr> </tbody> </table> | | Período | Value (%) | Relatório Inicial | 10,49% | 3º T 2008 | 11,72% | 4º T 2008 | 13,55% | 1º T 2009 | 15,95% | 2º T 2009 | 17,05% |
| Item | Value (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Relatório 1º Trimestre de 2009 | 15,95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Relatório 2º Trimestre de 2009 | 17,05% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado (percentual de variação) | 6,92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Período | Value (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Relatório Inicial | 10,49% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3º T 2008 | 11,72% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4º T 2008 | 13,55% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1º T 2009 | 15,95% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2º T 2009 | 17,05% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Relatório 2º Trimestre de 2009 | 17,05% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado (percentual de variação) | 6,92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O percentual de serventias com desempenho péssimo e ruim aumentou 6,92% em relação ao trimestre anterior e 63,64% em relação ao relatório inicial. Tal resultado pode ter origem no movimento de greve dos servidores ocorrido entre o 3º e 4º trimestres de 2008, cujos efeitos podem perdurar por meses. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | | Responsável pela aprovação: Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | data da Emissão: 06/07/2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|--|---------------|---------------|---------------|--|---------------|--|---------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|--------------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Eficácia de Atendimento Geral | | | | | | | | | | DESEMPENHO | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento, individual, das atividades realizadas pelo GEAP-C | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | Média [(Total realizado por tarefa / Total planejado por tarefa) X 100] | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C) | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA (MM) Maior é melhor | | | | | | |
| META | | 100% de atividades concluídas no período | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA percentual | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Mensal | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2008 | | | | | | | | | | | | |
| | | JAN/08 | FEV/08 | MAR/08 | ABR/08 | MAI/08 | JUN/08 | JUL/08 | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | Média Anual |
| | | | | | | | | | | | | | 32,00% | 32% |
| | | 2009 | | | | | | | | | | | | |
| | | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | AGO/09 | SET/09 | OUT/09 | NOV/09 | DEZ/09 | Média Anual |
| | | 56,05% | 71,51% | 128% | 129% | 123,65% | 110,84% | | | | | | | 103% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| Média dos resultados anteriores | 128,00% | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 110,84% | | | | | | | | | | | | | |
| META | 100,00% | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O percentual atingido foi superior ao planejado para o período. | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Clarice V. Nascimento | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | 06/07/2009 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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) | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação Geral - Corregedor-Geral da Justiça e Juízes Auxiliares da Corregedoria | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação do Corregedor-Geral da Justiça e dos Juízes Auxiliares da Corregedoria e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas. | | | DESEMPENHO | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor | | | | | | | | |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2009 abril/09 | | out/2009 | | | | | | | | | |
| | | 98,51% | | 98,51% | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Média Anual</td> <td style="text-align: center;">98,51%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Resultado no período</td> <td style="text-align: center;">98,51%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">META</td> <td style="text-align: center;">90,00%</td> </tr> </table> | | | | RESULTADO NO PERÍODO | | Média Anual | 98,51% | Resultado no período | 98,51% | META | 90,00% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 98,51% | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 98,51% | | | | | | | | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | | | | | | | | |
| | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">abril/09</td> <td style="text-align: center;">98,51%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">out/2009</td> <td style="text-align: center;">98,51%</td> </tr> </table> | | | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | abril/09 | 98,51% | out/2009 | 98,51% | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| abril/09 | 98,51% | | | | | | | | | | | | |
| out/2009 | 98,51% | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O índice de satisfação da pesquisa realizada com o Corregedor-Geral da Justiça e com os Juízes Auxiliares da Corregedoria atingiu 98,51% e o percentual do índice de "ótimo" aumentou de 57,07% para 79,60%. Os únicos índices que não alcançaram eficácia plena foram "Relatórios Estatísticos" e "Informações e Pareceres". | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | | | | |
| | | | | Data: 26/05/2009 | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|---|--|--|---|--|---------------------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação do usuário que demanda apoio à Correição- Juiz Presidente de Correição | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação do usuário que demanda apoio à Correição - Juiz Presidente de Correição e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas. | | | DESEMPENHO |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2009 | | abril/09 | out/09 |
| | | | | 100,00% | Média Anual |
| RESULTADO NO PERÍODO | | 100,00% | | | |
| | | 100,00% | | | |
| Média Anual | | 100,00% | | | |
| Resultado no período | | 100,00% | | | |
| META | | 90,00% | | | |
| | | RESULTADO NO PERÍODO | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | |
| | | <p style="font-size: small;">Bar chart titled 'RESULTADO NO PERÍODO' showing three bars: Média Anual (100,00%), Resultado no período (100,00%), and META (90,00%). The y-axis ranges from 0,00% to 120,00%.</p> | | <p style="font-size: small;">Line chart titled 'EVOLUÇÃO DO INDICADOR' showing a single data point at 100,00% for abril/09. The y-axis ranges from 0% to 100%.</p> | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A satisfação foi plena. | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | |
| | | | | Data: 26/05/2009 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|--|--|--|--|----------------------------|---------------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação do usuário interno que demanda código de cadastramento de Serventia - DGTEC-DERUS | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação do usuário interno que demanda código de cadastramento de Serventia - DGTEC-DERUS e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas. | | | DESEMPENHO |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2009 | | Média Anual | |
| | | abril/09 | | out/09 | |
| | | 100,00% | | 100,00% | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO NO PERÍODO | | | |
| | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | |
| Média Anual | | 100,00% | | | |
| Resultado no período | | 100,00% | | | |
| META | | 90,00% | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A satisfação foi plena. | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | Data: 26/05/2009 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|--|--|------------------------------|---------------------|-------------|---------|----------------------|---------|------|--------|--|--|---------|-------|----------|---------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação dos usuários internos que demandam Relatórios Estatísticos - DGFAJ/DIFIJ/DIPAJ | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários internos que demandam relatórios Estatísticos - DGFAJ/DIFIJ/DIPAJ e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas. | | | DESEMPENHO | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor | | | | | | | | | | | | |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2009 | | abril/09 | out/09 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | 100,00% | 100,00% | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | RESULTADO NO PERÍODO | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 100,00% | <table border="1" style="display: none;"> <caption>RESULTADO NO PERÍODO</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% | <table border="1" style="display: none;"> <caption>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>abril/09</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table> | | Período | Valor | abril/09 | 100,00% |
| Item | Valor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Período | Valor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| abril/09 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A satisfação foi plena. | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | Data: 26/05/2009 | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | |
|--|--------|--|--|----------------------------|---------------------|-------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação dos usuários internos que recebem Relatórios de Monitoramento - DGFAJ/DIFIJ | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários internos que recebem relatórios de Monitoramento - DGFAJ/DIFIJ e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas. | | | DESEMPENHO | |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor | |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2009 | | abril/09 | out/09 | Média Anual |
| | | | | 83,00% | | 83,00% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO NO PERÍODO | | | | |
| Média Anual | 83,00% | <p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p> | | | | |
| Resultado no período | 83,00% | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | |
| | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | |
| | | <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O índice caiu de 100% para 83%, não atingindo a meta estabelecida (90%). O relatório de monitoramento foi avaliado pelo Diretor da DIFIJ, como regular quanto ao conteúdo e à pontualidade. O aprimoramento do relatório está inserido no Objetivo Estratégico da DIMOJ e as ações encontram-se em fase de implementação. Quanto à pontualidade foi aberto RACAP e a correção ocorreu em 31/03/2009. | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. Aguardar as próximas medições. | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | Data: 26/05/2009 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|--|---|----------------------------|---------------------|------|-------|-------------|---------|----------------------|---------|------|--------|---------|-------|----------|---------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação - Serventias Inspeccionadas e/ou Fiscalizadas | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das Serventias inspeccionadas e/ou fiscalizadas e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas. | | | DESEMPENHO | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor | | | | | | | | | | | | |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2009 | | abril/09 | out/09 | | | | | | | | | | | | |
| | | | | 100,00% | Média Anual | | | | | | | | | | | | |
| | | | | 100,00% | 100,00% | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</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>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> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</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>abril/09</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> | | | | Item | Valor | Média Anual | 100,00% | Resultado no período | 100,00% | META | 90,00% | Período | Valor | abril/09 | 100,00% |
| Item | Valor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Período | Valor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| abril/09 | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A satisfação foi plena. | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | Data: 26/05/2009 | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|---|---|---|---------------------|------|-------|-------------|--------|----------------------|--------|------|--------|---------|-------|----------|--------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação Geral das unidades apoiadas pelo GEAP-C | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | 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. | | | DESEMPENHO | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor | | | | | | | | | | | | |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2009 | abril/09 | | out/09 | | | | | | | | | | | | | |
| | | 91,00% | | 91,00% | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="margin: 5px auto;"> <caption>Resultados do Período</caption> <thead> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Média Anual</td><td>91,00%</td></tr> <tr><td>Resultado no período</td><td>91,00%</td></tr> <tr><td>META</td><td>90,00%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> <table border="1" style="margin: 5px auto;"> <caption>Evolução do Indicador</caption> <thead> <tr><th>Período</th><th>Valor</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>abril/09</td><td>91,00%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div> | | | | Item | Valor | Média Anual | 91,00% | Resultado no período | 91,00% | META | 90,00% | Período | Valor | abril/09 | 91,00% |
| Item | Valor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 91,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 91,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Período | Valor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| abril/09 | 91,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 91,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 91,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 90,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O índice de satisfação foi considerado muito bom, entretanto obtivemos 1% de "regular" e 3% de "péssimo". Tal resultado reflete a necessidade de adequação da RAD-DGFAJ-009 para que as metas sejam preestabelecidas e individualizadas. A alteração encontra-se em fase de implementação. | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Data: 26/05/2009 | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | |
|---|---------------|--|---|---|---------------------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ) | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ | | | |
| INDICADOR | | Grau de satisfação - Sociedade - Unidades do PJERJ | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação da Sociedade e das Unidades do PJERJ que consultam cadastro de serventias e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas. | | | DESEMPENHO |
| FÓRMULA | | Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Pesquisa de Satisfação | | SENTIDO DE MELHORIA | (MM) Maior é melhor |
| META | | 90% | | UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem |
| PERIODICIDADE | | Semestral | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2009 | | abril/09 | out/09 |
| | | | | 70,00% | 70,00% |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | |
| Média Anual | 70,00% | | | | |
| Resultado no período | 70,00% | | | | |
| META | 90,00% | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O índice não atingiu a meta estabelecida (90%). O percentual de “ótimo” permaneceu em 47%, o percentual de “bom” aumentou de 19% para 23% e o percentual de “regular” diminuiu de 14% para 10%, o percentual de “ruim” diminuiu de 8% para 7% e o percentual de péssimo aumentou de 12% para 13%. A nova metodologia da pesquisa foi disponibilizada pela internet e intranet em novembro de 2009, e aperfeiçoada com a inclusão da pesquisa de opinião visando colher informações de forma mais objetiva. | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. Aguardar as próximas medições. | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: | | Jacqueline Leite Vianna Campos | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | |
| | | | | Data: 26/05/2009 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | |
|---|--|---|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DGFAJ/DIFIJ) | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | RAD-DGFAJ-004 - Propor Melhorias às Políticas e Normas de Atividades Correicionais e Administrativas de 1ª Instância | |
| INDICADOR | Índice de Aproveitamento de Sugestão DESEMPENHO | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Este indicador permite conhecer o grau de aproveitamento das sugestões de melhoria apresentadas pela equipe da DGFAJ | |
| FÓRMULA | $[(\text{Quantidade de sugestões transformadas em propostas, no trimestre}) / (\text{total de sugestões apresentadas no trimestre}) \times 100]$ | |
| ORIGEM DOS DADOS | Pastas eletrônicas de sugestão de melhoria e de propostas de melhoria | |
| META | A ser definida com base nos primeiros resultados | |
| PERIODICIDADE | Trimestral | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | |
| | 1º Trimestre/2008 | |
| | 2º Trimestre/2008 | |
| | 3º Trimestre/2008 100,00% | |
| | 4º Trimestre/2008 100,00% | |
| | Média Anual 100,00% | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2009 | |
| | 1º Trimestre/2009 100,00% | |
| | 2º Trimestre/2009 ----- | |
| | 3º Trimestre/2009 | |
| | 4º Trimestre/2009 | |
| | Média Anual 100,00% | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | |
| Média 2008 | 100,00% | |
| Média 2009 | 100,00% | |
| META | A ser definida com base nos primeiros resultados | |
| | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Tendo em vista o processo de revisão da Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça ocorrido nos 3º e 4º trimestres de 2008 e no 1º trimestre de 2009, foram registradas diversas sugestões, todas transformadas em propostas de melhorias. Neste trimestre não houve registro de nenhuma sugestão. O trimestre foi nulo. |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Avaliar a necessidade de revisão da Rotina Administrativa, visando a adequação deste processo de trabalho a nova metodologia da Administração Superior. |
| Responsável pela emissão do relatório: Vlamir da Conceição Padrão | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini |
| | | Data: 08/07/2009 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | |
|---|---------------|--|-------------------|----------------------------|------------------------------------|---------------------|--|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | | DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ) | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-005 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais | | | | | |
| INDICADOR | | Vacância de Serventias Judiciais | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | 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 | | | ACOMPANHAMENTO | | |
| FÓRMULA | | Total de serventias judiciais com cargo de direção vago | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | SHS/REVA | | SENTIDO DE MELHORIA | | (mM) Menor é melhor | |
| META | | Não aplicável | | UNIDADE DE MEDIDA | | serventias | |
| PERIODICIDADE | | Trimestral | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | AGOSTO 2008 | SETEMBRO 2008 | 3º TRIMESTRE 2008 | 4º TRIMESTRE 2008 | Média Anual | |
| | | 223 | 226 | 233 | 237 | Não aplicável | |
| | 2009 | 1º TRIMESTRE 2009 | 2º TRIMESTRE 2009 | 3º TRIMESTRE 2009 | 4º TRIMESTRE 2009 | Média Anual | |
| | | 246 | 260 | | | Não aplicável | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO NO PERÍODO | | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | |
| Resultado Anterior | 246 | | | | | | |
| Resultado no período | 260 | | | | | | |
| META | Não aplicável | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Observa-se um acréscimo constante de cartórios vagos. Tal situação vem ocorrendo em função da remoção de diretores de serventias judiciais de 1ª instância para o NEET, aposentadoria e falecimento de outros servidores ocupantes da função, bem como da não regulamentação da 1ª designação na função de titular nos termos do art. 5º da Lei 4620/2005, combinado com o art. 11 da Resolução N° 6/2005 do Conselho da Magistratura. | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Trata-se de indicador de acompanhamento. O resultado não nos permite a tomada de decisão, a qual compete à administração superior. A RAD-DGFAJ-005 encontra-se em processo de revisão, quando esta matéria será melhor apreciada. | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | | Responsável pela aprovação: Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | Data de emissão: 06/07/2009 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | |
|---|------|---|---|--------|--------|---|--------|----------------------------|--------|---------------------|--------|-------------------------|--------|-------------------|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ) | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Tempo médio de atendimento às solicitações de estatística | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho | | | | | | | | | | | | DESEMPENHO | |
| FÓRMULA | | [(Somatório dos tempos de atendimento às solicitações de estatística no período) / (total de solicitações de estatística atendidas no período)] | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | (mM) Menor é melhor | | | | | |
| META | | 5,0 | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | dias | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Mensal | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | jan/08 | fev/08 | mar/08 | abr/08 | mai/08 | jun/08 | jul/08 | ago/08 | set/08 | out/08 | nov/08 | dez/08 | Média | |
| | 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 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | 2,7 | 6,7 | 10,1 | 4,2 | 4,8 | 3,8 | | | | | | | 5,4 | |
| Média do Período Anterior | 3,3 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 3,8 | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 5,0 | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Em relação ao mês anterior, houve uma diminuição de 20,83% no tempo médio de atendimento às solicitações de estatística e, o resultado, nos últimos três meses, vem se mantendo dentro da meta estipulada. Foi fator determinante o aumento do quantitativo de servidores em 100% a partir do mês de abril, quando o SEJUD passou a contar com quatro funcionários. | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | Data: 06/07/2009 | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|-------------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIVISÃO DE MONITORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ/DIMOJ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Este indicador permite acompanhar o envio dos boletins estatísticos, por parte das serventias auxiliares do juízo, com o fim de prover os gestores com as informações necessárias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | ACOMPANHAMENTO $\left[\frac{\text{Quantidade de serventias auxiliares do juízo que enviaram os dados estatísticos dentro do prazo}}{\text{total de serventias obrigadas ao envio}} \right] \times 100$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | DataMart - Questionários de Serventias Judiciais | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | Não aplicável (indicador de acompanhamento) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>2008</th> <th>jan/08</th> <th>fev/08</th> <th>mar/08</th> <th>abr/08</th> <th>mai/08</th> <th>jun/08</th> <th>jul/08</th> <th>ago/08</th> <th>set/08</th> <th>out/08</th> <th>nov/08</th> <th>dez/08</th> <th>Média Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>50%</td> <td>72%</td> <td>72%</td> <td>64%</td> <td>75%</td> <td>81%</td> <td>75%</td> <td>83%</td> <td>76%</td> <td>70%</td> <td>79%</td> <td>54%</td> <td>71%</td> </tr> </tbody> </table> | 2008 | jan/08 | fev/08 | mar/08 | abr/08 | mai/08 | jun/08 | jul/08 | ago/08 | set/08 | out/08 | nov/08 | dez/08 | Média Anual | | 50% | 72% | 72% | 64% | 75% | 81% | 75% | 83% | 76% | 70% | 79% | 54% | 71% |
| | 2008 | jan/08 | fev/08 | mar/08 | abr/08 | mai/08 | jun/08 | jul/08 | ago/08 | set/08 | out/08 | nov/08 | dez/08 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 50% | 72% | 72% | 64% | 75% | 81% | 75% | 83% | 76% | 70% | 79% | 54% | 71% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>2009</th> <th>jan/09</th> <th>fev/09</th> <th>mar/09</th> <th>abr/09</th> <th>mai/09</th> <th>jun/09</th> <th>jul/09</th> <th>ago/09</th> <th>set/09</th> <th>out/09</th> <th>nov/09</th> <th>dez/09</th> <th>Média Anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>79%</td> <td>81%</td> <td>75%</td> <td>69%</td> <td>82%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>77%</td> </tr> </tbody> </table> | 2009 | jan/09 | fev/09 | mar/09 | abr/09 | mai/09 | jun/09 | jul/09 | ago/09 | set/09 | out/09 | nov/09 | dez/09 | Média Anual | | 79% | 81% | 75% | 69% | 82% | | | | | | | | 77% | |
| 2009 | jan/09 | fev/09 | mar/09 | abr/09 | mai/09 | jun/09 | jul/09 | ago/09 | set/09 | out/09 | nov/09 | dez/09 | Média Anual | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 79% | 81% | 75% | 69% | 82% | | | | | | | | 77% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média do ano anterior | 71% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no mês | 82% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Variação | 16% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>COMPARATIVO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | Apesar de o atendimento ao Aviso N° 213/2007 do mês em questão superar tanto a média do ano anterior quanto o percentual atingido em maio de 2008, ainda se encontra abaixo do esperado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Aguardar a publicação da RAD-DGFAJ-006 revisão nº 03, a fim de avaliar se os efeitos esperados foram alcançados na tentativa de elevar o atendimento ao envio dos boletins estatísticos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Dualibe Leitão Menghini | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Data: 15/06/2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-------|-------|-------|--|--|------------------------------|-------|-------|-------------------|------------------|-------------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DGFAJ/DIFIJ) | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Tempo médio de realização de inspeções e Fiscalizações (da data da determinação à data do envio do relatório) | | | | | | | | | | DESEMPENHO | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Este indicador permite conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | [[Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período) / (total de fiscalizações e inspeções realizadas no período)] | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA (mM) Menor é melhor | | | | | | |
| META | 18 dias | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA dias | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | | | | | | | | | | | | |
| | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Média Anual |
| | | | | | | | | 22,00 | 21,00 | 21,38 | 49,20 | 6 | 23,92 |
| | 2009 | | | | | | | | | | | | |
| JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | Média Anual | |
| 11,00 | 13,50 | 19,00 | 10,20 | 12,50 | 22,50 | | | | | | | 14,78 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | | | | |
| Média Anual | 14,78 | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 22,50 | | | | | | | | | | | | |
| META | 18,00 | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | A média de dias de fiscalização ultrapassou a meta mensal estabelecida, em virtude da correção realizada em local distante (Campos dos Goytacazes), motivando o afastamento dos servidores por um longo período, bem como a aquisição de novos servidores para a Divisão, o que demandou a necessidade de treinamento para o desempenho das atividades de fiscalização, inspeção, correção e elaboração de relatórios. Aguardar as próximas medições para avaliar a necessidade de tomada de ações gerenciais. | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | No momento, não há ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Vlamir da Conceição Padrão | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | Data: 08/07/2009 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---|--|--------|--------|---|----------------------------|--------|---------------------|--------|--------|-------------------------|--------|-------------|--|--|--|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais (DGFAJ/DIPAJ) | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | | RAD-DGFAJ-008 Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | Índice de processos instruídos | | | | | | | | | | DESEMPENHO | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Identificar possíveis congestionamentos no trâmite dos processos | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | (total de processos instruídos e encaminhados / total de processos recebidos no período) x 100 | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Planilha de Controle de Tempo dos Processos e PROT | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | MM (maior é melhor) | | | | | | | | |
| META | | Média anual de 100% de processos instruídos | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | porcentagem | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Mensal | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | | 2008 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | JAN/08 | FEV/08 | MAR/08 | ABR/08 | MAI/08 | JUN/08 | JUL/08 | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | média anual | | | |
| | | | | | | 147% | 77% | 76% | 113% | 116% | 115% | 104% | 89% | 105% | | | |
| | | 2009 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | JAN/09 | FEV/09 | MAR/09 | ABR/09 | MAI/09 | JUN/09 | JUL/09 | AGO/09 | SET/09 | OUT/09 | NOV/09 | DEZ/09 | média anual | | | |
| | | 142% | 124,52% | 55% | 87% | 105% | 122,04% | | | | | | | 105,90% | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 105,90% | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 122,04% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 100,00% | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | O resultado apurado no período foi satisfatório. Foram recebidos 155 feitos e processados 127, superando a meta de 100% , ou seja, atingiu-se 122,04% | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Pela análise dos dados, não é necessária ação gerencial. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Cíntia Fiszuk Taveiros | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | Data: 01/07/2009 | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--------|--------|---|----------------------------|---------------------|--------|--------|-------------------|-------------------------|-------|
| | | UNIDADE ORGANIZACIONAL | Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais da DGFAJ | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | RAD-DGFAJ-008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ | | | | | | | | | | DESEMPENHO | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Melhorar a celeridade da instrução processual e da emissão de pareceres | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | (Somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / Total de processos no período) | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | planilha de controle de distribuição | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | mM (menor é melhor) | | | | | |
| META | 25 dias | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | dias | | | | | |
| PERIODICIDADE | mensal | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008 | | | | | | | | | | | | |
| | JAN/08 | FEV/08 | MAR/08 | ABR/08 | MAI/08 | JUN/08 | JUL/08 | AGO/08 | SET/08 | OUT/08 | NOV/08 | DEZ/08 | MÉDIA |
| | | | | | 81,88 | 31,68 | 25,50 | 25,57 | 14,72 | 15,01 | 15,82 | 8,74 | 27,37 |
| | 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 |
| | 22,21 | 14,68 | 20,12 | 29,21 | 21,03 | 15,75 | | | | | | | 20,50 |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | |
| Média anual | 20,50 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 15,75 | | | | | | | | | | | | |
| META | 25 | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | <p>Mais uma vez a DIPAJ reduziu o tempo médio no tratamento dos processos. Em que pese a demanda da DIFIJ na utilização dos servidores desta divisão na realização das inspeções e correções, procurou-se manter equilíbrio na distribuição dos processos. A média de 15,75 foi conquistada devido, também, menor complexidade das matérias. Ingressaram na divisão 155 processos, ou seja 08 a mais em relação ao mês anterior (147).</p> | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | <p>Pela análise dos dados, conclui-se que não há ação gerencial a ser tomada.</p> | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Cintia Fiszuk Taveiros | | | | | | Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | Data: 01/07/2009 | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-------------|-------------|-------------|---|---|-----|-----|-----|--|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL | Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais da DGFAJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO | RAD-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ Para o Programa de Estágio em Direito | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | Índice de Atendimento - Estagiários DESEMPENHO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Verificar o grau de atendimento às solicitações de estagiários na Corregedoria Geral da Justiça | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | $\left[\frac{\text{Total de serventias atendidas com alocação de estagiários no mês}}{\text{Total de serventias identificadas como necessitadas de alocação de estagiários no mês}} \right] \times 100$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Planilha Índice de Atendimento - Estagiários | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SENTIDO DE MELHORIA | MM (maior é melhor) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 80% de atendimento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDADE DE MEDIDA | porcentagem | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2008/ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <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>100%</td><td>38%</td><td>11%</td><td>55%</td><td>-</td><td>51%</td> </tr> </table> | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | média anual | | | | | | | | 100% | 38% | 11% | 55% | - | 51% |
| | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | média anual | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 100% | 38% | 11% | 55% | - | 51% | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <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>50%</td><td>67%</td><td>92%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>59%</td> </tr> </table> | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | média anual | - | - | - | 50% | 67% | 92% | | | | | | | 59% | |
| JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | média anual | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | - | - | 50% | 67% | 92% | | | | | | | 59% | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Média Anual | 51% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resultado no período | 92% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 80% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | A meta estabelecida foi ultrapassada, sendo atingido um índice próximo a 100%, tendo em vista que no período foram realizadas 13 solicitações de diversas unidades organizacionais, nos diversos seguimentos e formas, sendo atendidas, pela Diretoria, o total de 12. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Não há, no momento, ação gerencial a ser tomada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela emissão do relatório: Luciana Rachid Vieira Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Data: 08/07/2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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) | 27 | 1 | 0 | 28 |
| Divisão de Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ) | 12 | 1 | 0 | 13 |
| Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ) | 9 | 1 | 0 | 10 |
| Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ) | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Total | 52 | 3 | 0 | 55 |

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 estagiários, 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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

A Unidade utiliza os seguintes sistemas:

- DW – Datawarehouse;
- 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 foi identificada a necessidade de disponibilização do programa Oracle Business Intelligence Discoverer Desktop em 4 máquinas da DIMOJ e a permissão do seu acesso pelos servidores da Divisão.

Já há em andamento na DGTEC o processo administrativo 2009-170194 que visa a disponibilização do programa na DIMOJ.

Quanto a criação de novos indicadores no Sistema DW – Datawarehouse e a alteração do Sistema de Distribuição e Controle de Processos – 1ª Instância (DCP), para ampliação da quantidade de informações que permitam uma melhor medição dos processos de trabalho desenvolvidos nas serventias judiciais de 1ª Instância, o pedido encontra-se atualmente em andamento na DGTEC, através dos processos 2007-159702 e 2007-158428.



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

- Equipamentos

A necessidade básica de equipamentos de informática foi atendida no 1º semestre de 2009, com o recebimento inicialmente de 09 (nove) computadores e 02 (duas) impressoras OKI 5200; entretanto, a última reunião de Análise Crítica realizada pela Administração Superior em 27/05/2009, recomendou para a melhoria do desempenho do SIGA/DGFAJ, a solicitação de novos equipamentos, tendo chegado ao seguinte consenso:

- 3 computadores para a DIFIJ;
- 2 computadores para a DIMOJ;
- 4 computadores para a DIPAJ.

Já há em andamento na DGTEC o processo administrativo 2009-170193 que visa a solicitação dos equipamentos recomendados na última reunião de análise crítica, que já foi parcialmente atendido com o recebimento de 4 (quatro) computadores.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações da Unidade são novas face a mudança para a mesma ter sido relativamente recente, porém, a nova Administração Superior identificou como recomendação para melhoria a ampliação do espaço físico de todas as divisões da DGFAJ, inclusive do seu Gabinete.

A solicitação para a realização das obras foi feita diretamente à Presidência do Tribunal de Justiça, já tendo sido elaborado o novo *layout*, dependendo o início de autorização da Presidência deste Tribunal.

- Materiais de Consumo



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

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

- Materiais Permanentes

Os materiais permanentes foram considerados adequados 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:

| 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 |
| Inspecionar 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 – GEAP-C | 009 | 01 |
| Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito | 010 | 02 |
| Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS | 011 | 00 |



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

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Não há contratos fiscalizados pela DGFAJ.

4.6 Atividades Complementares

O Sistema de Gestão da Qualidade, implementado no 2º semestre de 2008, trouxe um engrandecimento para todo o desenvolvimento das atividades da DGFAJ.

Houve a implantação na internet e intranet, à partir do mês de abril deste ano, do formulário de pesquisa de opinião dos usuários que consultam o cadastro e endereço das serventias e na última pesquisa de satisfação realizada em maio próximo passado, também foi feita a implantação do formulário respectivo, permitindo que tais usuários também fossem consultados.

No dia 25/06/2009 foi realizada por organismo externo – Fundação Vanzolini, a Auditoria de Supervisão que concluiu estar aderente a conformidade do sistema à Norma NBR ISO 9001:2008, tendo sido recomendada a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da DGFAJ em conformidade com a Norma e o escopo alterado. A Auditoria não relatou não-conformidades, nem preocupações e nem oportunidades de melhoria.

Cabe ressaltar que a nova Administração Superior, na primeira reunião de Análise Crítica realizada em 27/02/2009 apresentou 6 (seis) propostas para melhoria relacionadas a: 1) reformulação do organograma da Corregedoria Geral da Justiça; 2) criação de correição permanente dos serviços judiciais por meio de inspeção programada; 3) enfoque especial para utilização de ferramentas eletrônicas de análise que permitam verificar a evolução, a estagnação ou a involução dos serviços cartorários e facilitar a adoção das providências pertinentes – correição eletrônica; 4) criação do “Projeto Destruir” – (uniformização dos procedimentos, práticas e rotinas cartorárias, a fim de imprimir celeridade e segurança à prestação jurisdicional); 5) utilização de mecanismo que facilite o atendimento às demandas de material e pessoal das serventias judiciais de 1ª Instância, para pronto atendimento em suas necessidades; e 6) a criação de sistema de premiação dos funcionários e magistrados por desempenho.

Todas as propostas foram desenvolvidas pela equipe da DGFAJ e apresentadas ao Corregedor Geral da Justiça. A proposta citada no item “2” já está implementada e as propostas citadas nos itens “3” e “4” serão implementadas no 2º semestre de 2009;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

quanto às demais propostas, tendo em vista que sua implementação resultaria em mudanças significativas na estrutura do Tribunal de Justiça e ante a atual conjuntura política, restaram suspensas *sine die*.

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 Auditorias de Gestão

| TIPO DE AUDITORIA | DATA DE REALIZAÇÃO | NC/OBS APONTADAS |
|-------------------|--------------------|---------------------|
| INTERNA | 03/04/2009 | 1 NC e 1 Observação |

| TIPO DE AUDITORIA | DATA DE REALIZAÇÃO | <u>NC / “Preocupação” / OM APONTADAS</u> |
|-------------------|--------------------|--|
| <u>SUPERVISÃO</u> | 25/06/2009 | 0 NC, 0 Preocupações e 0 Oportunidades de Melhoria |

Fonte: Relatórios de Auditoria

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:

- Ampliar o sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª Instância;
- Realizar inspeções e fiscalizações programadas, analisando os dados estatísticos do relatório de monitoramento quando da inspeção ou fiscalização das serventias judiciais, com vistas ao aprimoramento do relatório de monitoramento;
- Capacitar os integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias processuais, no mínimo.



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

7 ANEXOS

7.1 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário

7.2 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

7.1. Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário

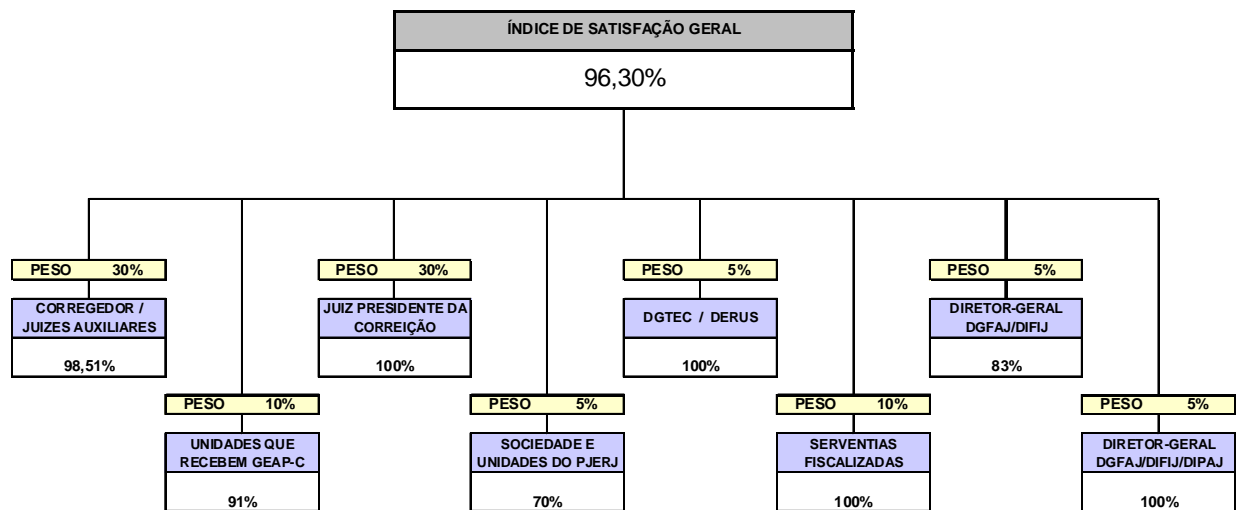


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | |
|--|-----------------------------|---|
| UNIDADE: DGFAJ | PERÍODO: 11/05 a 25/05/2009 | PESQUISA Nº: 01/2009 |
| ITEM DA PESQUISA: Índice de Satisfação Geral | | <u>META</u> : estabelecer meta para “ótimo” |

GRÁFICO:



ANÁLISE DE DADOS:

O índice de satisfação foi considerado muito bom. Algumas ações encontram-se em fase de implementação conforme especificado nas análises individualizadas (por usuário) da Pesquisa.



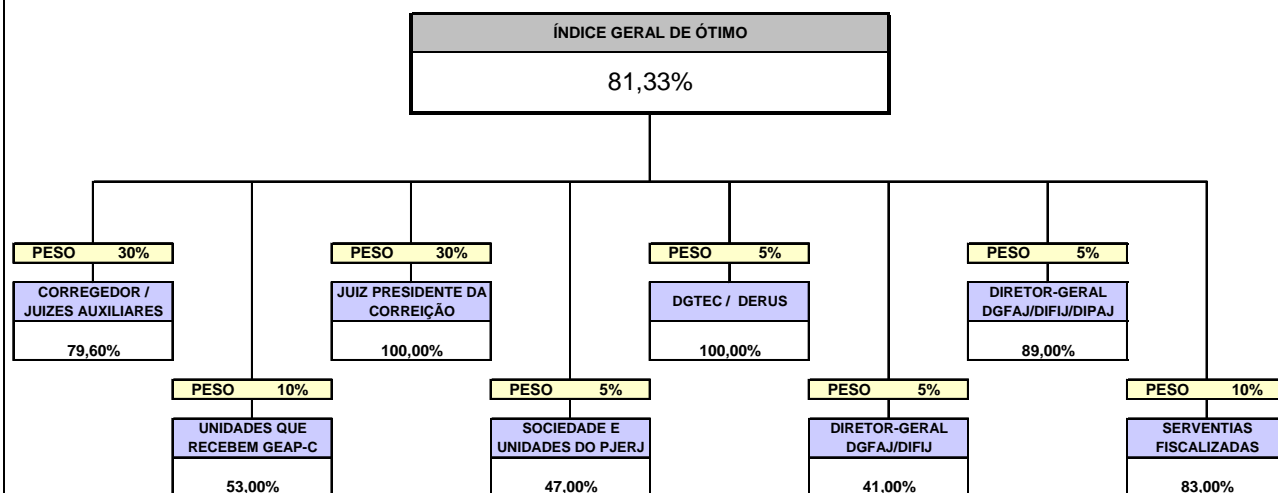
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| | | |
|----------------|-----------------------------|----------------------|
| UNIDADE: DGFAJ | PERÍODO: 11/05 a 25/05/2009 | PESQUISA Nº: 01/2009 |
|----------------|-----------------------------|----------------------|

| | |
|--|-------------------------------------|
| ITEM DA PESQUISA: Índice de Satisfação Geral | META: estabelecer meta para "ótimo" |
|--|-------------------------------------|

AÇÃO GERENCIAL:



O índice aumentou de 64,14% para 81,63%, atingindo a meta de 68% de "ótimo" proposta na última Reunião de Análise Crítica. Tomar todas as ações citadas nos itens da pesquisa, apresentados individualmente.

| | | |
|-------------------------|------|------------------|
| Administração Superior: | RAS: | Data: 26/05/2009 |
|-------------------------|------|------------------|



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

7.2. Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

| MACROPROCESSO | INDICADOR DE MACROPROCESSO | PROCESSO | INDICADOR DE PROCESSO |
|--|--|--|---|
| P.7 – Monitorar, Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais e Apoiar a Correição em Serventias Judiciais de 1ª Instância | ID.7.1 – Grau de Satisfação Geral dos usuários da DGFAJ | 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 do usuário que recebe o apoio à correição – Juiz Presidente da Correição |
| | | | ID.7.1.3 – Grau de satisfação da unidade que utiliza o código de cadastramento de serventias – DGTEC/DERUS |
| | | | ID.7.1.4 – Grau de satisfação das unidades internas que recebem os relatórios de monitoramento (DGFAJ/DIFIJ) |
| | | | ID.7.1.5 – Grau de satisfação das unidades internas que demandam relatórios estatísticos – DGFAJ/DIFIJ/DIPAJ |
| | | | ID.7.1.6 – Grau de satisfação das serventias inspecionadas e/ou fiscalizadas |
| | | | ID.7.1.7 – Grau de satisfação das unidades que recebem o apoio do GEAP-C (Serventias Judiciais e Grupo de Apoio ao Processamento do Arquivo – GAPA) |
| | | | ID.7.1.8 – Grau de satisfação dos usuários que consultam o cadastro de serventias (intranet/internet) |
| | | | ID.7.1.9 – Grau de satisfação das serventias que recebem o apoio do GAS |
| | 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 |
| | | | ID.7.4.1 - Vacância de serventias judiciais |
| | ID.7.4 – Eficácia de Atendimento Geral do GEAP-C | P.7.4 - Manter o Cadastro de Serventias Judiciais (RAD-DGFAJ-005) | 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 | | | |
| | | | |
| ID.7.5 – Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS | P.7.5 - Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006) | | |
| | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

| MACROPROCESSO | INDICADOR DE MACROPROCESSO | PROCESSO | INDICADOR DE PROCESSO |
|---------------|----------------------------|---|--|
| | | | ID.7.5.3 – Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim |
| | | 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) | ID.7.7.1 - Índice de processos instruídos |
| | | | ID.7.7.2 - Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ |
| | | P.7.8 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – (GEAP-C) (RAD-DGFAJ-009) | ID.7.8.1 - Eficácia de Atendimento Geral |
| | | P.7.9 - Supervisionar os Estagiários disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito (RAD-DGFAJ-010) | ID.7.9.1 – Índice de Atendimento |
| | | P.7.10 – Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS | ID.7.10.1 – Índice de Atendimento |