



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial Anual

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

2010

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: DGFEX	Aprovado por: Marelita de Oliveira e Silva	Período: Janeiro a Dezembro de 2010

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 da Qualidade	6
2.3 Projetos Estratégicos	8
2.4 Projetos Não Estratégicos	9
2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos	9
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	10
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral	10
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Divisão de Fiscalização Extrajudicial – DIFEX ...	12
3.3 Indicadores e Análise de Dados da Divisão de Monitoramento Extrajudicial – DIMEX20	
3.4 Indicadores e Análise de Dados da Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Extrajudiciais – DIPEX	27
4 GESTÃO DOS RECURSOS	29
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	29
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação	29
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	29
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	30
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	31
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO	31
5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO	31
5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA	32
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	34
No período, não há atividades complementares a relatar.	34
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	34
8 ANEXOS	35
8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores	35



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais - DGFEX, relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro e o mês de dezembro de 2010.

No que diz respeito à **gestão da qualidade**, a DGFEX previu para o período de janeiro a dezembro de 2010 a realização de quatro Objetivos da Qualidade, detalhados no item 2.2 deste relatório. De acordo com a Resolução TJ/OE nº. 21/2009, a unidade, via Divisão de Monitoramento Extrajudicial, é coordenadora de dois projetos estratégicos, mas não é responsável pela medição de indicadores estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os projetos foram cumpridos de acordo com o planejamento inicial. A Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Extrajudiciais e a Divisão de Fiscalização Extrajudicial não são coordenadoras de projetos estratégicos do PJERJ.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Extrajudiciais apresenta um indicador que não alcançou a meta esperada, conforme detalhado no item 3 deste RIGER.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro. O quantitativo de pessoas não está adequado ao serviço desempenhado na DIPEX, uma vez que a meta estabelecida não vem sendo atingida desde que houve a redução no quadro de pareceristas na unidade.

Quanto à capacitação, verifica-se a necessidade de melhoria nas ações de capacitação, no que se refere à disponibilidade de cursos voltados especificamente para a matéria extrajudicial.

Quanto aos recursos de tecnologia da informação, houve provimento satisfatório de equipamentos e sistemas.

No que se refere aos recursos de infraestrutura, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

No que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGFEX documentou treze processos de trabalho e revisou seis processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN

Para a organização do arquivo corrente, a DGFEX recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

Quanto à fiscalização de contratos, a DGFEX está fiscalizando um contrato, referentes ao fornecimento de Selos de Fiscalização, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

Quanto às auditorias de gestão, a DGFEX passou por duas auditorias externas no período, cujo resultado está detalhado no item 5.1 deste relatório.

No que se refere à autoavaliação do SIGA, a DGFEX passou por duas avaliações no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.

No período de abrangência deste relatório, a DGFEX não realizou atividades complementares àquelas previstas entre as suas atribuições.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGFEX foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário.

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

Política da Qualidade do PJERJ: “Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos magistrados e servidores cumpram a missão e a visão estabelecidas para o PJERJ.”

Valores do PJERJ:

- Conhecimento atualizado;
- Ética;
- Objetividade;
- Melhoria Contínua;
- Foco no usuário;
- Busca de conciliação para solução de conflitos
- Comprometimento;
- Transparência.

Cabe destacar que a Política da Qualidade e os Valores são os mesmos adotados pelo PJERJ e que os Direcionadores Estratégicos da DGFEX (Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade) estão alinhados aos Direcionadores Estratégicos do PJERJ e plenamente adequados às atribuições que lhe cabem.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.2 Objetivos da Qualidade

A DGFEX definiu, no período, dois objetivos da qualidade que não seriam implementados por meio de projetos estratégicos, mas por planos de ação: “Realizar inspeções preventivo-pedagógicas nos Serviços Extrajudiciais em conjunto com os NUR” (DIFEX) e “Fornecer conhecimento prático dos serviços extrajudiciais aos servidores da DIPEX” (DIPEX).

Contudo, devido à dificuldade conceitual na definição dos objetivos da qualidade, detectada durante Auditoria Externa realizada em 09 de março de 2010, elaboramos, com auxílio da DGDIN, a revisão destes objetivos, que passaram às seguintes definições: “Realizar inspeção nos Serviços Extrajudiciais (SE) que ainda não foram objeto de fiscalização pela DIFEX a partir de 2007.” (DIFEX) e “Disponibilizar no site da Corregedoria Geral da Justiça as respostas das dúvidas mais frequentes dos usuários” (DIPEX).

Com relação ao Objetivo da Qualidade desenvolvido pela DIFEX, “Realizar inspeção nos Serviços Extrajudiciais (SE) que ainda não foram objeto de fiscalização pela DIFEX a partir de 2007.”, apresentamos o seguinte resultado:

TEMA: Eficiência Operacional						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir agilidade nos trâmites administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Realizar inspeção nos Serviços Extrajudiciais (SE) que ainda não foram objeto de fiscalização pela DIFEX a partir de 2007.	10% do total de SE não fiscalizados (15 Serviços Extrajudiciais)	Não houve previsão semelhante no ano anterior.	15 Serviços Extrajudiciais	15 Serviços Extrajudiciais	100%	100%
		OBSERVAÇÕES				

ANÁLISE DE DADOS: A meta foi atingida dentro do cronograma planejado.						
AÇÕES GERENCIAIS: Não há ações gerenciais a tomar.						

Fonte: Indicador de Desempenho do Objetivo da Qualidade



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Com relação ao Objetivo da Qualidade desenvolvido pela DIPEX, “Disponibilizar no site da Corregedoria Geral da Justiça as respostas das dúvidas mais frequentes dos usuários”, apresentamos o seguinte resultado:

TEMA: Atuação Institucional						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Aprimorar a comunicação com público externo						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Disponibilizar no site da Corregedoria Geral da Justiça as respostas das dúvidas mais frequentes dos usuários.	Redução em 10% da quantidade de atendimentos telefônicos relativos a temas recorrentes.	Não houve previsão semelhante no ano anterior.	Redução em 10%	Redução em 10%	100%	100%
			OBSERVAÇÕES			
ANÁLISE DE DADOS: <i>A meta foi atingida dentro do cronograma planejado.</i>						
AÇÕES GERENCIAIS: <i>Não há ações gerenciais a tomar.</i>						

Fonte: Plano de ação do Objetivo da Qualidade

Quanto aos objetivos da qualidade implementados por meio de projetos estratégicos (incluídos na Resolução TJ/OE nº 21/2009), definimos os seguintes objetivos: “Implementar o Sistema Extrajudicial Integrado” e “Implementar o reembolso eletrônico dos atos gratuitos de nascimento e de óbito”, também revisados, para exprimir de maneira mais clara os benefícios que tais projetos trazem para os processos de trabalho envolvidos.

Dessa maneira, passamos às seguintes definições de objetivos da qualidade da DIMEX: “Reduzir o prazo de geração do ofício de pagamento do reembolso através de processamento eletrônico” (Projeto: Reembolso eletrônico) e “Diminuir a quantidade de irregularidades de transmissão eletrônica dos DCPs” (Projeto: Sistema Extrajudicial Integrado), cujos resultados se encontram detalhados nos item 2.3 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.3 Projetos Estratégicos

As informações e os resultados dos projetos estratégicos coordenados pela (nome da unidade), estão resumidos na planilha a seguir:

TEMA: Eficiência Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Buscar a Excelência na Gestão de Custos Operacionais							
PROJETO	METAS	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Reembolso Eletrônico	-- Geração do ofício de pagamento do reembolso no 4º dia útil do mês subsequente, através de processamento eletrônico.	100%	100%	Emissão de ofício de pagamento do reembolso no 4º dia útil do mês subsequente.	---	---	---
		OBSERVAÇÕES					
		---		A medição do resultado só será possível após o sistema do reembolso eletrônico ser implementado, cuja previsão é fevereiro de 2011. Contudo, vale ressaltar que com as ações gerenciais tomadas no período a meta de redução do tempo de processamento do reembolso foi atingida em dezembro de 2010.		Os recursos utilizados no projeto são da própria DGTEC, não havendo previsão de impacto orçamentário.	
ANÁLISE DE DADOS: A evolução do projeto seguiu o cronograma planejado, contudo, os resultados somente poderão ser medidos após a entrada em vigor do sistema desenvolvido, de maneira que a previsão para conclusão da medição é em fevereiro de 2011. Porém, vale ressaltar que as ações gerenciais tomadas no período já permitiram a redução do prazo de processamento, tendo havido o pagamento do reembolso no 4º dia útil do mês de dezembro de 2010.							
AÇÕES GERENCIAIS: Manutenção do acompanhamento do indicador de resultado do projeto, a fim de aferir sua eficácia.							

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: Eficiência Operacional							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Buscar a Excelência na Gestão de Custos Operacionais							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Sistema Extrajudicial Integrado	-- Diminuir em 80%, ao final do projeto, a quantidade de irregularidades de transmissão eletrônica dos Serviços de Distribuição.	100%	1000%	—	—	—	—
		OBSERVAÇÕES					
		—		A medição dos resultados só será possível após o módulo do SEI-DE ser implementado para os serviços extrajudiciais, cuja previsão é fevereiro de 2011.		Os recursos utilizados no projeto são da própria DGTEC, não havendo previsão de impacto orçamentário.	
ANÁLISE DE DADOS: A evolução do projeto seguiu o cronograma planejado, porém, não foi possível aferir em 2010 o resultado do mesmo, pois, ainda que o sistema esteja pronto para utilização, não houve tempo hábil para o treinamento dos serviços extrajudiciais.							
AÇÕES GERENCIAIS: Manutenção do acompanhamento do indicador de resultado do projeto, a fim de aferir sua eficácia.							

Fonte: Planilha de Monitoramento do Projeto

2.4 Projetos Não Estratégicos

A DGFEX não definiu projetos não estratégicos.

2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos

A DGFEX não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.



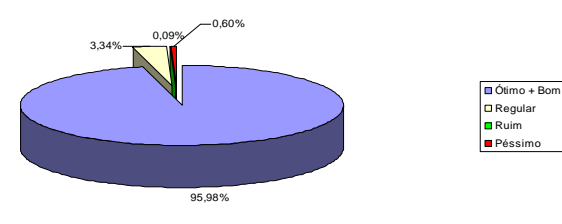
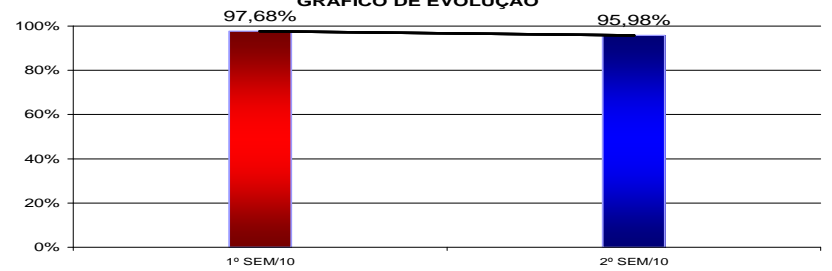
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.1.1 Grau de Satisfação do Usuário

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES									
		UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX							
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir a DGFEX									
INDICADOR		Grau de Satisfação dos Usuários				DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Identificar o grau de satisfação do Usuário com os serviços prestados pela DGFEX									
FÓRMULA		((Total de respostas com resultado ótimo + bom) / Total de respostas) x 100									
ORIGEM DOS DADOS		Pesquisa de Satisfação do Usuário				SENTIDO DE MELHORIA		Aumentar			
META		acima de 95%				UNIDADE DE MEDIDA		Percentual			
PERIODICIDADE		Semestral									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	1º SEM/08	2º SEM/08								
		97%	95%								
	2009	1º SEM/09	2º SEM/09								
		91,07%	93,02%								
	2010	1º SEM/10	2º SEM/10								
		97,68%	95,98%								
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>CGJ-DGFEX</p> <p>TOTAL GERAL DOS CONCEITOS SOMANDO ÓTIMO + BOM</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p>  </div> </div>									
META	acima de 95%										
1º SEM/10	97,68%										
2º SEM/10	95,98%										
ANÁLISE DE DADOS:		Da avaliação do resultado, percebe-se que houve uma ligeira diminuição no índice de aprovação em relação à pesquisa anterior, mas o resultado foi suficiente para atingir a meta.									
AÇÕES GERENCIAIS:		Primeiramente, devemos mencionar a existência do RACAP-DGFEX-004/09, no qual, em sua reabertura, foram sugeridas ações para atingimento da meta, as quais, pelo resultado atual, mostraram-se eficazes, restando proceder à verificação da eficácia e encerramento do referido RACAP. Quanto ao item de menor aprovação na DIFEX, repassaremos o resultado para os servidores da DIFEX, com intuito de averiguar situações que possam ter levado a essa queda na percepção do usuário. Ademais, acreditamos que se faz necessária uma mudança na definição deste quesito, para tornar mais claro o tratamento posterior do resultado. Quanto ao item de menor aprovação na DIMEX, sabemos da necessidade de instalação de mais ramais no setor, face à elevada procura de nossos usuários, inclusive, tentativas anteriores de alocação de mais um ramal obtiveram resposta negativa, contudo, renovaremos nosso pedido. Por fim, com relação aos comentários recolhidos na pesquisa, as									
Responsável pela emissão do relatório: Raisa Damascena Rafael				Responsável (aprovação e divulgação): Luis Fernando Bersot				Data: 19/11/2010			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.1.2 Total de Produtos Não-conformes

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																										
UNIDADE ORGANIZACIONAL																																										
DGFEX																																										
PROCESSO DE TRABALHO	Tratar Produtos Não-Conformes na DGFEX																																									
INDICADOR	Total de Produtos não-conformes																																									
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de produtos não-conformes registrados na DGFEX																																									
FÓRMULA	Quantidade de produtos não-conformes registrados no período																																									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																									
ORIGEM DOS DADOS	Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes																																									
META	-																																									
PERIODICIDADE	Mensal																																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>2009</td> <td>10</td><td>16</td><td>19</td><td>9</td><td>9</td><td>14</td><td>65</td><td>88</td><td>97</td><td>55</td><td>49</td><td>24</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>39</td><td>23</td><td>11</td><td>48</td><td>14</td><td>7</td><td>52</td><td>52</td><td>35</td><td>17</td><td>52</td><td>8</td> </tr> </tbody> </table>			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		2009	10	16	19	9	9	14	65	88	97	55	49	24	2010	39	23	11	48	14	7	52	52	35	17	52	8
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																													
	2009	10	16	19	9	9	14	65	88	97	55	49	24																													
	2010	39	23	11	48	14	7	52	52	35	17	52	8																													
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JANEIRO</td><td>39</td></tr> <tr> <td>FEVEREIRO</td><td>23</td></tr> <tr> <td>MARÇO</td><td>11</td></tr> <tr> <td>ABRIL</td><td>48</td></tr> <tr> <td>MAIO</td><td>14</td></tr> <tr> <td>JUNHO</td><td>7</td></tr> <tr> <td>JULHO</td><td>52</td></tr> <tr> <td>AGOSTO</td><td>52</td></tr> <tr> <td>SETEMBRO</td><td>35</td></tr> <tr> <td>OUTUBRO</td><td>17</td></tr> <tr> <td>NOVEMBRO</td><td>52</td></tr> <tr> <td>DEZEMBRO</td><td>8</td></tr> </tbody> </table>	GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO		JANEIRO	39	FEVEREIRO	23	MARÇO	11	ABRIL	48	MAIO	14	JUNHO	7	JULHO	52	AGOSTO	52	SETEMBRO	35	OUTUBRO	17	NOVEMBRO	52	DEZEMBRO	8															
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO																																										
JANEIRO	39																																									
FEVEREIRO	23																																									
MARÇO	11																																									
ABRIL	48																																									
MAIO	14																																									
JUNHO	7																																									
JULHO	52																																									
AGOSTO	52																																									
SETEMBRO	35																																									
OUTUBRO	17																																									
NOVEMBRO	52																																									
DEZEMBRO	8																																									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>JAN</td><td>39</td></tr> <tr> <td>FEV</td><td>23</td></tr> <tr> <td>MAR</td><td>11</td></tr> <tr> <td>ABR</td><td>48</td></tr> <tr> <td>MAI</td><td>14</td></tr> <tr> <td>JUN</td><td>7</td></tr> <tr> <td>JUL</td><td>52</td></tr> <tr> <td>AGO</td><td>52</td></tr> <tr> <td>SET</td><td>35</td></tr> <tr> <td>OUT</td><td>17</td></tr> <tr> <td>NOV</td><td>52</td></tr> <tr> <td>DEZ</td><td>8</td></tr> </tbody> </table>	GRÁFICO DE EVOLUÇÃO		JAN	39	FEV	23	MAR	11	ABR	48	MAI	14	JUN	7	JUL	52	AGO	52	SET	35	OUT	17	NOV	52	DEZ	8															
GRÁFICO DE EVOLUÇÃO																																										
JAN	39																																									
FEV	23																																									
MAR	11																																									
ABR	48																																									
MAI	14																																									
JUN	7																																									
JUL	52																																									
AGO	52																																									
SET	35																																									
OUT	17																																									
NOV	52																																									
DEZ	8																																									
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Não houve PNCs identificados na DIMEX e na DIFEX. Na DIPEX, foram encontrados 8 processos com mais de trinta dias na Divisão.</p>																																									
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Continuar acompanhando os PNCs e o RACAP-DGFEX-009/10, relativo à DIPEX, aberto em função da ineficácia do RACAP-DGFEX-007/09.</p>																																									
<p>Responsável pela emissão do relatório: Raisa Damascena Rafael Responsável (aprovação e divulgação): Marelita de Oliveira e Silva 10/01/2011</p>																																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

3.2.1 Quantidade de diligências realizadas

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIFEX															
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Diligência															
INDICADOR		Quantidade de diligências realizadas						DESEMPENHO						ACOMPANHAMENTO		SIM	
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de diligências realizadas no mês															
FÓRMULA		Total de diligências realizadas no mês															
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status															
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA		-							
META		-						UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de diligências							
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ				
	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ				
RESULTADO NO PERÍODO		4	0	3	11	8	0	2	2	2	1	1	0				
JAN	4	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>															
FEV	0																
MAR	3																
ABR	11																
MAI	8																
JUN	0																
JUL	2																
AGO	2																
SET	2																
OUT	1																
NOV	1																
DEZ	0																
ANÁLISE DE DADOS:		Neste mês não foi realizada nenhuma diligência.															
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ação gerencial a ser tomada.															
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						07/01/2011					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIFEX													
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Inspeção de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos													
INDICADOR	Quantidade de inspeções de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos	DESEMPENHO								ACOMPANHAMENTO			SIM	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de inspeções de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos realizadas nos Serviços Extrajudiciais durante o mês													
FÓRMULA	Total de inspeções de emolumentos e/ou recolhimento de seus acréscimos realizadas no mês													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status													
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA			-				
META	-						UNIDADE DE MEDIDA			Quantidade de Inspeção de recolhimento de emolumentos e seus acréscimos				
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
		19	1	17	12	18	14	14	11	3	12	4	0	
	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
		0	10	8	0	15	1	2	18	0	0	1	0	
RESULTADO NO PERÍODO														
JAN	0													
FEV	10													
MAR	8													
ABR	0													
MAI	15													
JUN	1													
JUL	2													
AGO	18													
SET	0													
OUT	0													
NOV	1													
DEZ	0													
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês não foi realizada nenhuma inspeção de emolumentos e/ou recolhimentos de seus acréscimos. Cabe, porém, ressaltar que o quantitativo de processos acerca da matéria em curso nesta Divisão em relação aos outros procedimentos é muito reduzido. Ainda, em função do recesso, este mês tem poucos dias úteis para o agendamento de inspeções.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Nenhuma ação gerencial a ser tomada.													
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						07/01/2011		

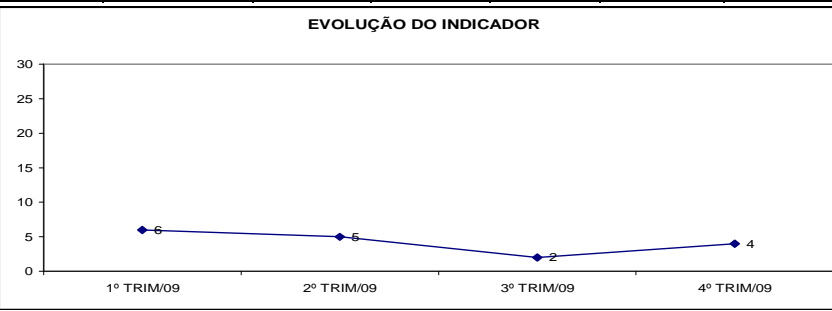
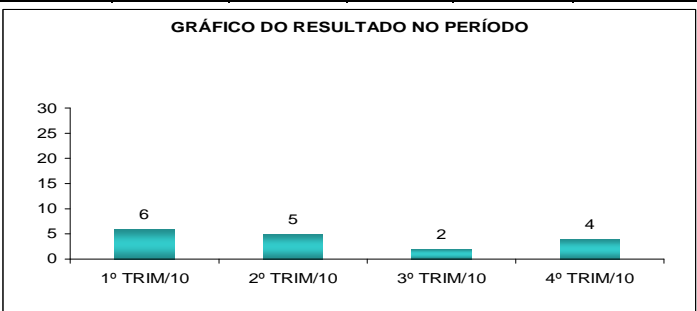


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES									
		UNIDADE ORGANIZACIONAL				DGFEX/DIFEX					
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Inspeção de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial									
INDICADOR		Quantidade de inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial realizadas no trimestre				DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO			SIM
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial, visando a contínua melhoria na gestão desta Divisão.									
FÓRMULA		Total de inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial realizadas no trimestre									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status									
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de estatísticas				SENTIDO DE MELHORIA		-			
META		-				UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de vistorias			
PERIODICIDADE		Trimestre									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2009		1º TRIM/09	2º TRIM/09	3º TRIM/09	4º TRIM/09				
		2010		1º TRIM/09	2º TRIM/09	3º TRIM/09	4º TRIM/09				
RESULTADO NO PERÍODO											
1º TRIM/10		6									
2º TRIM/10		5									
3º TRIM/10		2									
4º TRIM/10		4									
ANÁLISE DE DADOS:		No trimestre em referência foram realizadas QUATRO vistorias de imóvel.									
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ação gerencial a ser tomada.									
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):				07/01/2011	





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.2.4 Quantidade de inspeções realizadas no mês

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIFEX											
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Inspeção em Serviços Extrajudiciais												
INDICADOR	Quantidade de inspeções realizadas no mês	DESEMPENHO				ACOMPANHAMENTO				SIM			
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de inspeções realizadas nos Serviços Extrajudiciais durante o mês												
FÓRMULA	Total de inspeções realizadas no mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status												
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Estatística						SENTIDO DE MELHORIA		-				
META	-						UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de inspeções em Serviços Extrajudiciais				
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RESULTADO NO PERÍODO													
JANEIRO	14												
FEVEREIRO	27												
MARÇO	29												
ABRIL	52												
MAIO	41												
JUNHO	44												
JULHO	39												
AGOSTO	40												
SETEMBRO	63												
OUTUBRO	88												
NOVEMBRO	43												
DEZEMBRO	27												
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR													
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês foram realizadas 27 inspeções. A queda de procedimentos em Dezembro deveu-se a dois motivos. Primeiro, em razão dos eventos de violência na cidade que antecederam à ocupação das comunidades do Alemão, situação que inviabilizou as inspeções nas proximidades da região em conflito. Segundo, pelo fato de ser um mês com poucos dias úteis, em face do recesso.												
AÇÕES GERENCIAIS:	manutenção da organização dos processos administrativos aguardando o agendamento das inspeções.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						07/01/2011	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.2.5 Percentual de relatórios ratificados na primeira apresentação

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																																											
	UNIDADE ORGANIZACIONAL DGFEX/DIFEX																																																																																										
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar e apoiar correições em Serviços Extrajudiciais, Realizar Inspeção e Diligências em Serviços Extrajudiciais e Apoiar Serviços Extrajudiciais																																																																																										
INDICADOR	Percentual de relatórios ratificados na primeira apresentação DESEMPENHO SIM ACOMPANHAMENTO																																																																																										
FINALIDADE DO INDICADOR	Medir a eficácia do processo de elaboração de relatórios																																																																																										
FÓRMULA	$[(\text{Quantidade de relatórios ou minutas de relatórios ratificados na primeira apresentação}) / (\text{Quantidade total de relatórios ou minutas de relatórios})] \times 100$																																																																																										
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																																																																										
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de relatórios ratificados SENTIDO DE MELHORIA Aumentar																																																																																										
META	90% UNIDADE DE MEDIDA Percentual																																																																																										
PERIODICIDADE	Mensal																																																																																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																																																																														
	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																																																																														
RESULTADO NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Gráfico do Resultado no Período</caption> <thead> <tr><th>Mês</th><th>2009</th><th>2010</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>95%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>95%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>JUL</td><td>97%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>AGO</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>SET</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>OUT</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>NOV</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>DEZ</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Evolução do Indicador</caption> <thead> <tr><th>Mês</th><th>2009</th><th>2010</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>95%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>95%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>JUL</td><td>97%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>AGO</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>SET</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>OUT</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>NOV</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>DEZ</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> </div> </div>													Mês	2009	2010	JAN	100%	100%	FEV	95%	100%	MAR	100%	100%	ABR	100%	100%	MAI	100%	100%	JUN	95%	100%	JUL	97%	100%	AGO	100%	100%	SET	100%	100%	OUT	100%	100%	NOV	100%	100%	DEZ	100%	100%	Mês	2009	2010	JAN	100%	100%	FEV	95%	100%	MAR	100%	100%	ABR	100%	100%	MAI	100%	100%	JUN	95%	100%	JUL	97%	100%	AGO	100%	100%	SET	100%	100%	OUT	100%	100%	NOV	100%	100%	DEZ	100%	100%
Mês	2009	2010																																																																																									
JAN	100%	100%																																																																																									
FEV	95%	100%																																																																																									
MAR	100%	100%																																																																																									
ABR	100%	100%																																																																																									
MAI	100%	100%																																																																																									
JUN	95%	100%																																																																																									
JUL	97%	100%																																																																																									
AGO	100%	100%																																																																																									
SET	100%	100%																																																																																									
OUT	100%	100%																																																																																									
NOV	100%	100%																																																																																									
DEZ	100%	100%																																																																																									
Mês	2009	2010																																																																																									
JAN	100%	100%																																																																																									
FEV	95%	100%																																																																																									
MAR	100%	100%																																																																																									
ABR	100%	100%																																																																																									
MAI	100%	100%																																																																																									
JUN	95%	100%																																																																																									
JUL	97%	100%																																																																																									
AGO	100%	100%																																																																																									
SET	100%	100%																																																																																									
OUT	100%	100%																																																																																									
NOV	100%	100%																																																																																									
DEZ	100%	100%																																																																																									
META	90%																																																																																										
JANEIRO	100%																																																																																										
FEVEREIRO	95%																																																																																										
MARÇO	100%																																																																																										
ABRIL	100%																																																																																										
MAIO	100%																																																																																										
JUNHO	95%																																																																																										
JULHO	97%																																																																																										
AGOSTO	100%																																																																																										
SETEMBRO	100%																																																																																										
OUTUBRO	100%																																																																																										
NOVEMBRO	100%																																																																																										
DEZEMBRO	100%																																																																																										
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês, dos 5 relatórios apresentados pela primeira vez ao Diretor da DIFEX, TODOS FORAM RATIFICADOS.																																																																																										
AÇÕES GERENCIAIS:	Manter o procedimento adotado a fim de manter a meta.																																																																																										
Responsável pela emissão do relatório:											Responsável (aprovação e divulgação):		07/01/2011																																																																														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.2.6 Quantidade de informações prestadas em processos de denúncia espontânea

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIFEX												
PROCESSO DE TRABALHO		Informar processos de denúncia espontânea												
INDICADOR	Quantidade de informações prestadas em processos de denúncia espontânea						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO		SIM		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de informações prestadas mensalmente em processos de denúncia espontânea												
FÓRMULA		Total de informações prestadas no mês												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status												
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA			-			
META		-						UNIDADE DE MEDIDA			Quantidade de informações			
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
	2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
RESULTADO NO PERÍODO		100	88	126	49	150	71	114	100	53	63	124	105	
JANEIRO	100													
FEVEREIRO	88													
MARÇO	126													
ABRIL	49													
MAIO	150													
JUNHO	71													
JULHO	114													
AGOSTO	100													
SETEMBRO	53													
OUTUBRO	63													
NOVEMBRO	124													
DEZEMBRO	105													
ANÁLISE DE DADOS:		Neste mês foram efetuadas 105 informações em denúncia espontânea. Cabe salientar que esta Divisão não tem ingerência na quantidade de processos de denúncia espontânea, uma vez que são processos remetidos à DIFEX por outro departamento para instrução e pro												
AÇÕES GERENCIAIS:		Manutenção do acompanhamento da quantidade de entradas e saídas, a fim de aferir se há correspondência entre os dados.												
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						07/01/2011		

3.2.7 Quantidade de informações prestadas em processos administrativos



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIFEX															
PROCESSO DE TRABALHO		Informar processos administrativos															
INDICADOR	Quantidade de informações prestadas em processos administrativos						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			SIM				
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de informações prestadas mensalmente em processos administrativos															
FÓRMULA		Total de informações prestadas no mês															
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status															
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de estatística						SENTIDO DE MELHORIA			-						
META		-						UNIDADE DE MEDIDA			Quantidade de informações						
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2010		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
		0	34	37	18	33	22	20	16	29	10	20	12				
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ				
RESULTADO NO PERÍODO																	
JANEIRO		0															
FEVEREIRO		34															
MARÇO		37															
ABRIL		18															
MAIO		33															
JUNHO		22															
JULHO		20															
AGOSTO		16															
SETEMBRO		29															
OUTUBRO		10															
NOVEMBRO		20															
DEZEMBRO		12															
		GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO 						EVOLUÇÃO DO INDICADOR 									
ANÁLISE DE DADOS:		Neste mês foram efetuadas 12 informações em processos administrativos.															
AÇÕES GERENCIAIS:		Não há ação gerencial a ser tomada.															
Responsável pela emissão do relatório:						Responsável (aprovação e divulgação):						07/01/2011					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.2.8 Movimentação de processos de fiscalização na DIFEX

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES								
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFEX/DIFEX								
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar Inspeção em Serviços Extrajudiciais								
INDICADOR	Movimentação de Processos de Fiscalização na DIFEX	DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO		SIM			
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de processos de fiscalização na DIFEX									
FÓRMULA	Quantidade mensal de estoque, entrada e de saída de processos de fiscalização na DIFEX									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status									
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Ordem Cronológica da DIFEX	SENTIDO DE MELHORIA		-						
META	-	UNIDADE DE MEDIDA		Quantidade de processos						
PERIODICIDADE	Mensal									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	OUTUBRO		NOVEMBRO			DEZEMBRO			
		ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA	ESTOQUE	ENTRADA	SAÍDA
		17	8	12	13	16	9	20	3	7
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p>								
OUT ESTOQUE	17									
OUT ENTRADA	8									
OUT SAÍDA	12									
NOV ESTOQUE	13									
NOV ENTRADA	16									
NOV SAÍDA	9									
DEZ ESTOQUE	20									
DEZ ENTRADA	3									
DEZ SAÍDA	7									
ANÁLISE DE DADOS:	A queda de procedimentos em Dezembro deveu-se a dois motivos. Primeiro, em razão dos eventos de violência na cidade que antecederam à ocupação das comunidades do Alemão, situação que inviabilizou as inspeções nas proximidades da região em conflito. Segundo, pelo fato de ser um mês com poucos dias úteis, em face do recesso.									
AÇÕES GERENCIAIS:	manutenção da organização dos processos administrativos aguardando o agendamento das inspeções.									
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):			07/01/2011		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

3.3.1 Quantidade de processos administrativos no SEAEX com mais de 30 dias

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/ DIMEX/ SEAEX												
PROCESSO DE TRABALHO	Analisar informações estatísticas												
INDICADOR	Quantidade de processos administrativos (*) no SEAEX com mais de 30 dias							DESEMPENHO	SIM	ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Diminuir a quantidade de processos administrativos com mais de 30 dias												
FÓRMULA	{(Somatório dos processos administrativos com mais de 30 dias no SEAEX, no último dia útil do mês) - (quantidade de processos sobrestados e aguardando resposta de ofício)}												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT						SENTIDO DE MELHORIA	Diminuir					
META	Zero						UNIDADE DE MEDIDA	Processo Administrativo					
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
	2010	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
RESULTADO NO PERÍODO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
META	0												
jan/10	0												
fev/10	0												
mar/10	0												
abr/10	0												
mai/10	0												
jun/10	0												
jul/10	0												
ago/10	0												
set/10	0												
out/10	0												
nov/10	0												
dez/10	0												
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR													
ANÁLISE DE DADOS:	Foi atingida a meta estabelecida de 0 (zero) processos administrativos com mais de 30 (trinta) dias no Serviço no último dia do mês. Em razão do recesso forense o relatório do mês de dezembro foi gerado em 17/12/2010 último dia útil do mês.												
ACÇÕES GERENCIAIS:	Manutenção da organização dos processos administrativos, no sentido de separar por ordem de chegada, para fins de análise e processamento mais céleres, excetuando-se processos urgentes, os quais terão prioridade no processamento.												
Responsável pela emissão do relatório:							Responsável (aprovação e divulgação):					17/12/2010	
(*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.3.2 Quantidade de processos administrativos no SELEX com mais de 30 dias

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/ DIMEX/ SELEX
PROCESSO DE TRABALHO	Gerenciar selos físicos e digitais
INDICADOR	Quantidade de processos administrativos (*) no SELEX com mais de 30 dias. DESEMPENHO SIM ACOMPANHAMENTO
FINALIDADE DO INDICADOR	Diminuir a quantidade de processos administrativos com mais de 30 dias
FÓRMULA	{{(Somatório dos processos administrativos com mais de 30 dias no SELEX, no último dia útil do mês) - (quantidade de processos sobrestados e aguardando resposta de ofício)}}
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT SENTIDO DE MELHORIA Diminuir
META	Zero UNIDADE DE MEDIDA Processo Administrativo
PERIODICIDADE	Mensal
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009
	2010
RESULTADO NO PERÍODO	
META	0
JANEIRO	0
FEVEREIRO	0
MARÇO	0
ABRIL	0
MAIO	0
JUNHO	42
JULHO	1
AGOSTO	0
SETEMBRO	0
OUTUBRO	1
NOVEMBRO	0
DEZEMBRO	0
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>	
ANÁLISE DE DADOS:	Neste mês foi atingida a meta estabelecida. Ressalto que em razão do recesso judiciário, que compreende o período de 20/12/2010 a 06/01/2010, O presente indicador de desempenho foi medido em 17/12/2010, abrangando os processos com mais de 30 dias no período de 01/12/2010 a 17/12/2010.
ACÕES GERENCIAIS:	Manutenção da organização dos processos administrativos, no sentido de separar por ordem de chegada, para fins de análise e processamento mais céleres, excetuando-se processos urgentes, os quais terão prioridade no processamento;
Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):
	Data: 17/12/2010

(*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.3.3 Número de processos administrativos para anotação de multas com mais de 30 dias de permanência, no último dia do mês

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																							
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/ DIMEX/ SEDEX																																						
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar a anotação de multas																																							
INDICADOR		Número de processos administrativos para anotação de multas com mais de 30 dias de permanência, no último dia do mês						DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO																													
FINALIDADE DO INDICADOR		Melhorar a celeridade do processamento dos processos administrativos para anotação de multas																																							
FÓRMULA		(Número de processos administrativos para anotação de multas com mais de 30 dias no último dia do mês)																																							
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status																																							
ORIGEM DOS DADOS		Planilha de controle do acervo						SENTIDO DE MELHORIA		Diminuir																															
META		Planilha de controle do acervo						UNIDADE DE MEDIDA		Processos																															
PERIODICIDADE		Mensal																																							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2009		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO																										
		2010		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO																										
RESULTADO NO PERÍODO		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">META</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">JAN/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">FEV/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">MAR/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">ABR/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">MAI/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">JUN/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">JUL/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">AGO/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">SET/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">OUT/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">NOV/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> <td style="width: 10%;">DEZ/10</td> <td style="width: 10%;">0</td> </tr> </table>														META	0	JAN/10	0	FEV/10	0	MAR/10	0	ABR/10	0	MAI/10	0	JUN/10	0	JUL/10	0	AGO/10	0	SET/10	0	OUT/10	0	NOV/10	0	DEZ/10	0
META	0	JAN/10	0	FEV/10	0	MAR/10	0	ABR/10	0	MAI/10	0	JUN/10	0	JUL/10	0	AGO/10	0	SET/10	0	OUT/10	0	NOV/10	0	DEZ/10	0																
		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>																																							
ANÁLISE DE DADOS:		A meta do Indicador foi alcançada.																																							
AÇÕES GERENCIAIS:		Manutenção do controle dos processos administrativos para registro de multas registrados de acordo com a data de entrada.																																							
Responsável pela emissão do relatório:		CRISTINA M.C.D. FIGUEIREDO Mat. 01 / 21561						Responsável (aprovação e divulgação):						Data: 17/12/2010																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.3.4 Remessa do processo administrativo à DGFEX

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/ DIMEX/ SEDEX												
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar o reembolso dos atos gratuitos de nascimento e de óbito													
INDICADOR		Remessa do processo administrativo à DGFEX						DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Antecipar a remessa do processo administrativo, relativo aos pedidos de reembolso dos atos gratuitos de nascimento e óbito, solicitados no prazo legal.													
FÓRMULA		Não existe fórmula													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status													
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT						SENTIDO DE MELHORIA		Diminuir					
META		5º dia útil do mês						UNIDADE DE MEDIDA		Dia					
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
	2010	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
RESULTADO NO PERÍODO		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
META		5													
JAN/10		5													
FEV/10		5													
MAR/10		5													
ABR/10		5													
MAI/10		5													
JUN/10		5													
JUL/10		5													
AGO/10		5													
SET/10		5													
OUT/10		5													
NOV/10		5													
DEZ/10		4													
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR															
ANÁLISE DE DADOS:		A meta estabelecida foi alcançada.													
AÇÕES GERENCIAIS:		O Provimento CGJ nº. 66/2010 (publicado em 13/12/2010) instituiu o reembolso eletrônico. O mesmo entrará em vigor no dia 10/01/2011.													
Responsável pela emissão do relatório:		CRISTINA M. C. D FIGUEIREDO Mat. 01 / 21.561						Responsável (aprovação e divulgação):				Data: 17/12/2010			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.3.5 Número de processos administrativos relativos a relatórios com mais de 30 dias de permanência no Serviço, no último dia do mês

	FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/ DIMEX/ SEDEX												
PROCESSO DE TRABALHO	Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais													
INDICADOR	Número de processos administrativos relativos a relatórios com mais de 30 dias de permanência no Serviço, no último dia do mês					DESEMPENHO	SIM	ACOMPANHAMENTO						
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a celeridade do processamento dos processos administrativos relativos a relatórios.													
FÓRMULA	(Número de processos administrativos relativos a relatórios com mais de 30 dias no último dia do mês)													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status													
ORIGEM DOS DADOS	Controle de Processos de Relatórios					SENTIDO DE MELHORIA	Diminuir							
META	0					UNIDADE DE MEDIDA	Processos							
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	2010	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	
	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RESULTADO NO PERÍODO														
META	0													
JAN/10	0													
FEV/10	1													
MAR/10	0													
ABR/10	0													
MAI/10	0													
JUN/10	0													
JUL/10	0													
AGO/10	0													
SET/10	0													
OUT/10	0													
NOV/10	0													
DEZ/10	0													
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
ANÁLISE DE DADOS:	A meta do Indicador foi alcançada.													
AÇÕES GERENCIAIS:	Manutenção do uso do Controle de Processos no SEDEX, visando um controle eficaz dos prazos e procedimentos dos Processos Administrativos no SEDEX.													
Responsável pela emissão do relatório:	CRISTINA M. C. D. FIGUEIREDO 01 / 21.561					Responsável (aprovação e divulgação):					Data: 17/12/10			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.3.6 Quantidade de processos administrativos no SECEX com mais de 30 dias.

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIMEX/SECEX														
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar as prestações de contas, os seguros de responsabilidade civil, a vacância e o histórico dos serviços extrajudiciais															
INDICADOR		Quantidade de processos administrativos (*) no SECEX com mais de 30 dias.								DESEMPENHO		SIM		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Diminuir a quantidade de processos administrativos com mais de 30 dias.															
FÓRMULA		Somatório dos processos administrativos com mais de 30 dias no SECEX no último dia do mês, excetuando os sobrestados, aguardando resposta de ofício e prestação de contas.															
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status															
ORIGEM DOS DADOS		Sistema PROT								SENTIDO DE MELHORIA		Diminuir					
META		ZERO								UNIDADE DE MEDIDA		Processo Administrativo					
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2009		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
		2010		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0		
RESULTADO NO PERÍODO																	
META		0															
JANEIRO		0															
FEVEREIRO		0															
MARÇO		0															
ABRIL		0															
MAIO		0															
JUNHO		0															
JULHO		0															
AGOSTO		0															
SETEMBRO		0															
OUTUBRO		17															
NOVEMBRO		0															
DEZEMBRO		0															
		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>															
ANÁLISE DE DADOS:		A meta do indicador foi atingida. Este indicador foi elaborado até o dia 17/12/2010 em virtude do recesso do Poder Judiciário.															
AÇÕES GERENCIAIS:		Manutenção da organização dos processos administrativos, no sentido de separar por ordem de chegada, para fins de análise e processamento mais céleres, excetuando-se processos urgentes, os quais terão prioridade no processamento.															
Responsável pela emissão do relatório:								Responsável (aprovação e divulgação):								17/12/2010	

(*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados, aguardando resposta de ofício e prestações de contas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.3.7 Movimentação de Processos na DIMEX

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/ DIMEX																																																																								
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar Apoio Operacional																																																																								
INDICADOR	Movimentação de Processos na DIMEX DESEMPENHO																																																																								
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade mensal de entrada e saída de processos na DIMEX ACOMPANHAMENTO																																																																								
FÓRMULA	Quantidade de entrada e de saída de processos, no último dia do mês																																																																								
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																																																								
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT SENTIDO DE MELHORIA Não há																																																																								
META	- UNIDADE DE MEDIDA Quantidade																																																																								
PERIODICIDADE	Mensal																																																																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009																																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th colspan="2">JAN</th> <th colspan="2">FEV</th> <th colspan="2">MAR</th> <th colspan="2">ABR</th> <th colspan="2">MAI</th> <th colspan="2">JUN</th> </tr> <tr> <th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>817</td><td>2975</td><td>823</td><td>710</td><td>1623</td><td>1685</td><td>1185</td><td>1186</td><td>1317</td><td>1307</td><td>1089</td><td>1150</td> </tr> <tr> <th colspan="2">JUL</th> <th colspan="2">AGO</th> <th colspan="2">SET</th> <th colspan="2">OUT</th> <th colspan="2">NOV</th> <th colspan="2">DEZ</th> </tr> <tr> <th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th> </tr> <tr> <td>1506</td><td>1464</td><td>1060</td><td>1060</td><td>1024</td><td>1046</td><td>884</td><td>882</td><td>958</td><td>893</td><td>730</td><td>797</td> </tr> </tbody> </table>	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	817	2975	823	710	1623	1685	1185	1186	1317	1307	1089	1150	JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	1506	1464	1060	1060	1024	1046	884	882	958	893	730	797
	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN																																																														
	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S																																																													
	817	2975	823	710	1623	1685	1185	1186	1317	1307	1089	1150																																																													
	JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ																																																														
	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S																																																													
	1506	1464	1060	1060	1024	1046	884	882	958	893	730	797																																																													
	2010																																																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th colspan="2">JAN</th> <th colspan="2">FEV</th> <th colspan="2">MAR</th> <th colspan="2">ABR</th> <th colspan="2">MAI</th> <th colspan="2">JUN</th> </tr> <tr> <th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1122</td><td>1253</td><td>650</td><td>591</td><td>978</td><td>974</td><td>922</td><td>989</td><td>1148</td><td>1143</td><td>687</td><td>737</td> </tr> <tr> <th colspan="2">JUL</th> <th colspan="2">AGO</th> <th colspan="2">SET</th> <th colspan="2">OUT</th> <th colspan="2">NOV</th> <th colspan="2">DEZ</th> </tr> <tr> <th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th><th>E</th><th>S</th> </tr> <tr> <td>1153</td><td>1236</td><td>1283</td><td>1215</td><td>1046</td><td>1024</td><td>678</td><td>713</td><td>832</td><td>837</td><td>581</td><td>562</td> </tr> </tbody> </table>	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	1122	1253	650	591	978	974	922	989	1148	1143	687	737	JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	1153	1236	1283	1215	1046	1024	678	713	832	837	581	562
	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN																																																														
	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S																																																													
	1122	1253	650	591	978	974	922	989	1148	1143	687	737																																																													
	JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ																																																														
E	S	E	S	E	S	E	S	E	S	E	S																																																														
1153	1236	1283	1215	1046	1024	678	713	832	837	581	562																																																														
RESULTADO NO PERÍODO																																																																									
JUN ENTRADA	687																																																																								
JUN SAÍDA	737																																																																								
JUL ENTRADA	1.153																																																																								
JUL SAÍDA	1.236																																																																								
AGO ENTRADA	1.283																																																																								
AGO SAÍDA	1.215																																																																								
SET ENTRADA	1.046																																																																								
SET SAÍDA	1.024																																																																								
OUT ENTRADA	678																																																																								
OUT SAÍDA	713																																																																								
NOV ENTRADA	832																																																																								
NOV SAÍDA	837																																																																								
DEZ ENTRADA	581																																																																								
DEZ SAÍDA	562																																																																								
MÉDIA																																																																									
ENTRADA	894																																																																								
SAÍDA	903																																																																								
ANÁLISE DE DADOS:	A saída de processos no mês de referência foi próxima a entrada de processos, correspondendo à normalidade e expectativa do indicador.																																																																								
AÇÕES GERENCIAIS:	Manutenção da organização dos processos administrativos, no sentido de separar por ordem de chegada para fins de análise e processamento mais céleres, excetuando-se processos urgentes, os quais terão prioridade no processamento.																																																																								
Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):																																																																								
	Data: 07/01/2011																																																																								



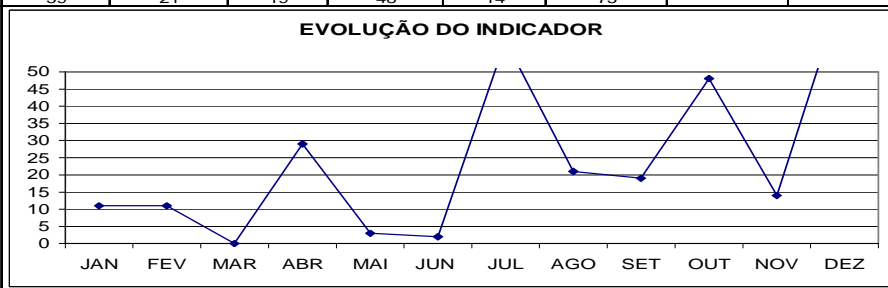
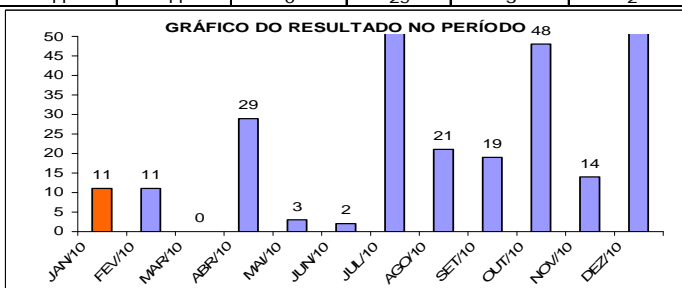
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

3.4.1 Quantidade de processos administrativos com mais de 30 na DIPEX, no último dia do mês

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIPEX																																									
PROCESSO DE TRABALHO	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais																																									
INDICADOR	Quantidade de processos administrativos (*) com mais de 30 na DIPEX, no último dia do mês																																									
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar a celeridade do fornecimento das informações e pareceres elaborados pela DIPEX nos processos administrativos																																									
FÓRMULA	Contagem da quantidade de processos administrativos (*) com mais de 30 dias na DIPEX, no último dia do mês																																									
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status																																									
ORIGEM DOS DADOS	Sistema PROT RELO																																									
META	Zero processo administrativo (*) com mais de 30 dias na DIPEX																																									
PERIODICIDADE	Mensal																																									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <tr> <th colspan="2"></th> <th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>JUL</th><th>AGO</th><th>SET</th><th>OUT</th><th>NOV</th><th>DEZ</th> </tr> <tr> <th rowspan="2"></th> <th>2009</th> <td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>7</td><td>13</td><td>35</td><td>25</td><td>11</td><td>9</td><td>0</td> </tr> <tr> <th>2010</th> <td>11</td><td>11</td><td>0</td><td>29</td><td>3</td><td>2</td><td>59</td><td>21</td><td>19</td><td>48</td><td>14</td><td>75</td> </tr> </table>			JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		2009	0	0	0	0	0	7	13	35	25	11	9	0	2010	11	11	0	29	3	2	59	21	19	48	14	75
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																													
	2009	0	0	0	0	0	7	13	35	25	11	9	0																													
	2010	11	11	0	29	3	2	59	21	19	48	14	75																													
RESULTADO NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <tr> <th>META</th><td>0</td></tr> <tr> <th>JAN/10</th><td>11</td></tr> <tr> <th>FEV/10</th><td>11</td></tr> <tr> <th>MAR/10</th><td>0</td></tr> <tr> <th>ABR/10</th><td>29</td></tr> <tr> <th>MAI/10</th><td>3</td></tr> <tr> <th>JUN/10</th><td>2</td></tr> <tr> <th>JUL/10</th><td>59</td></tr> <tr> <th>AGO/10</th><td>21</td></tr> <tr> <th>SET/10</th><td>19</td></tr> <tr> <th>OUT/10</th><td>48</td></tr> <tr> <th>NOV/10</th><td>14</td></tr> <tr> <th>DEZ/10</th><td>75</td></tr> </table>	META	0	JAN/10	11	FEV/10	11	MAR/10	0	ABR/10	29	MAI/10	3	JUN/10	2	JUL/10	59	AGO/10	21	SET/10	19	OUT/10	48	NOV/10	14	DEZ/10	75															
META	0																																									
JAN/10	11																																									
FEV/10	11																																									
MAR/10	0																																									
ABR/10	29																																									
MAI/10	3																																									
JUN/10	2																																									
JUL/10	59																																									
AGO/10	21																																									
SET/10	19																																									
OUT/10	48																																									
NOV/10	14																																									
DEZ/10	75																																									
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A meta não foi atingida face a greve dos servidores da justiça que acarretou a determinação de disponibilizar funcionários da DGFEX diariamente (um de cada Divisão) para auxiliar o PROGER. Cabe ressaltar ainda que a partir de 19/12/2010 deu início o período de recesso forense, suspendendo desta forma os prazos processuais e vários dos processos que encontravam-se na Divisão tinham como prazo para entrega o referido período de recesso.</p>																																									
AÇÕES GERENCIAIS:	Priorizar o processamento dos processos em atraso.																																									
Responsável pela emissão do relatório:	Responsável (aprovação e divulgação):																																									
	Data: 31/12/2010																																									





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.4.2 Quantidade de atendimentos realizados no balcão

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFEX/DIPEX
PROCESSO DE TRABALHO	Fornecer orientação quanto aos procedimentos extrajudiciais
INDICADOR	Quantidade de atendimentos realizados no balcão
FINALIDADE DO INDICADOR	Controlar o total de atendimentos realizados no mês
FÓRMULA	Total de atendimentos realizados no mês
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de controle de atendimentos no balcão
META	-
PERIODICIDADE	Mensal
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009
	2010
RESULTADO NO PERÍODO	
JAN	291
FEV	198
MAR	250
ABR	158
MAI	193
JUN	223
JUL	264
AGO	276
SET	212
OUT	209
NOV	199
DEZ	128
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p> </div> </div>	
ANÁLISE DE DADOS:	Após a análise dos dados acima verificou-se que houve uma queda tanto na quantidade de atendimentos telefônicos, quanto na de atendimentos no balcão (115 de telefone e 13 de balcão), devido provavelmente ao período de recesso forense que teve início em 19/12/2010. As dúvidas enviadas via correio eletrônico estão sendo autuadas.
AÇÕES GERENCIAIS:	Acompanhamento contínuo do número de atendimentos realizados no mês, verificando os assuntos correlacionados, visando a tomada de providências se necessário.
Responsável pela emissão do relatório:	
Responsável (aprovação e divulgação):	
Data: 31/12/2010	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

Unidade	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
DGFEX/GABINETE	7	0	1	8
DIFEX	17	0	0	17
DIMEX	26	0	0	26
DIPEX	7	0	1	8
Total	57	0	2	59

Fonte: Livros de Ponto das unidades

- Capacitação

Os servidores dos Serviços e Divisões da DGFEX encontram-se aptos a desempenhar suas funções, descritas nas RAD existentes, todas regularmente implementadas.

Foram realizados os evidenciamentos de habilidades, nos termos da RAD-DGPES-040, de modo a constatar e planejar para 2010 as necessidades de aprimoramento, tanto por via de ações formais, quanto de não-formais.

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

A DGFEX utiliza os seguintes Sistemas: PROT, SHF, SHS, SEE, SIRAG, DATAMART e Link “do Selo ao Ato” no desempenho de suas atividades. As alterações solicitadas nos sistemas estão sendo realizadas pela DGTEC.

- Equipamentos

A DGTEC tem fornecido os equipamentos necessários às atividades da DGFEX.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

- Instalações

As instalações da DGFEX localizam-se, atualmente, nas salas 703 a 707 da Lâmina I do Forum Central. O mobiliário está modernizado, com novos armários e mesas, bem como instalados dois balcões de atendimento, um para a DIPEX e outro para a DIMEX. As três Divisões encontram-se visualmente integradas, com divisórias que permitem a visualização panorâmica de toda a Diretoria-Geral.

- Materiais de Consumo

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

- Materiais Permanentes

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

- Segurança

Não há problemas relativos à segurança.

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

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à DGFEX, conforme detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBS.
RAD-DGFEX-001	Documento Estratégico da DGFEX	06	DGFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-002	Gerir a DGFEX	04	DGFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-003	Tratar Produtos Não-Conformes na DGFEX	03	DGFEX	A revisar	---
RAD-DGFEX-005	Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito	05	DIMEX	A revisar	---
RAD-DGFEX-006	Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multa	05	DIMEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-007	Gerenciar Selos Físicos e Digitais	05	DIMEX	A revisar	---
RAD-DGFEX-008	Analisar Informações Estatísticas	06	DIMEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-009	Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais	05	DIMEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-010	Realizar Inspeções, Diligências, Correições e Apoio aos Serviços Extrajudiciais	08	DIFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-013	Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos	05	DIPEX	Atualizada	---



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	Extrajudiciais				
RAD-DGFEX-014	Fornecer Orientação quanto aos Procedimentos Extrajudiciais	04	DIPEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-015	Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea	05	DIFEX	Atualizada	---
RAD-DGFEX-016	Realizar Apoio Operacional	04	DIMEX	Atualizada	---

Fonte: http://www.tjrj.jus.br/intrav2/siga/rotina_admin/dgfex/dgfex.jsp

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

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A DGFEX fiscaliza regularmente o contrato de fornecimento de Selos de Fiscalização pela American Banknote S.A.

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	10 de setembro de 2008	Não-conformidades: 3 Observações: 1
INTERNA	22 de outubro de 2008	Não-conformidades: 1 Observações: 1
INTERNA	28 de Abril de 2009	Não-conformidades: 2 Observações: 0
INTERNA	23 de Outubro de 2009	Não-conformidades: 1 Observações: 0
INTERNA	17 de agosto de 2010	Não-conformidades: 3 Observações: 1



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / "Preocupação" / OM APONTADAS
CERTIFICAÇÃO – 1ª FASE	07 de novembro de 2008	Não-conformidades: 0 Preocupações: 0 Oportunidades de Melhoria: 0
CERTIFICAÇÃO – 2ª FASE	10 e 11 de Dezembro 2008	Não-conformidades: 0 Preocupações: 0 Oportunidades de Melhoria: 4
SUPERVISÃO	18 de Junho 2009	Não-conformidades: 0 Preocupações: 0 Oportunidades de Melhoria: 2
SUPERVISÃO	09 de março 2010	Não-conformidades: 0 Preocupações: 2 Oportunidades de Melhoria: 2
SUPERVISÃO	22 e 23 de novembro 2010	Não-conformidades: 0 Preocupações: 2 Oportunidades de Melhoria: 1

Fonte: Relatórios de Auditoria arquivados na Unidade.

5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

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



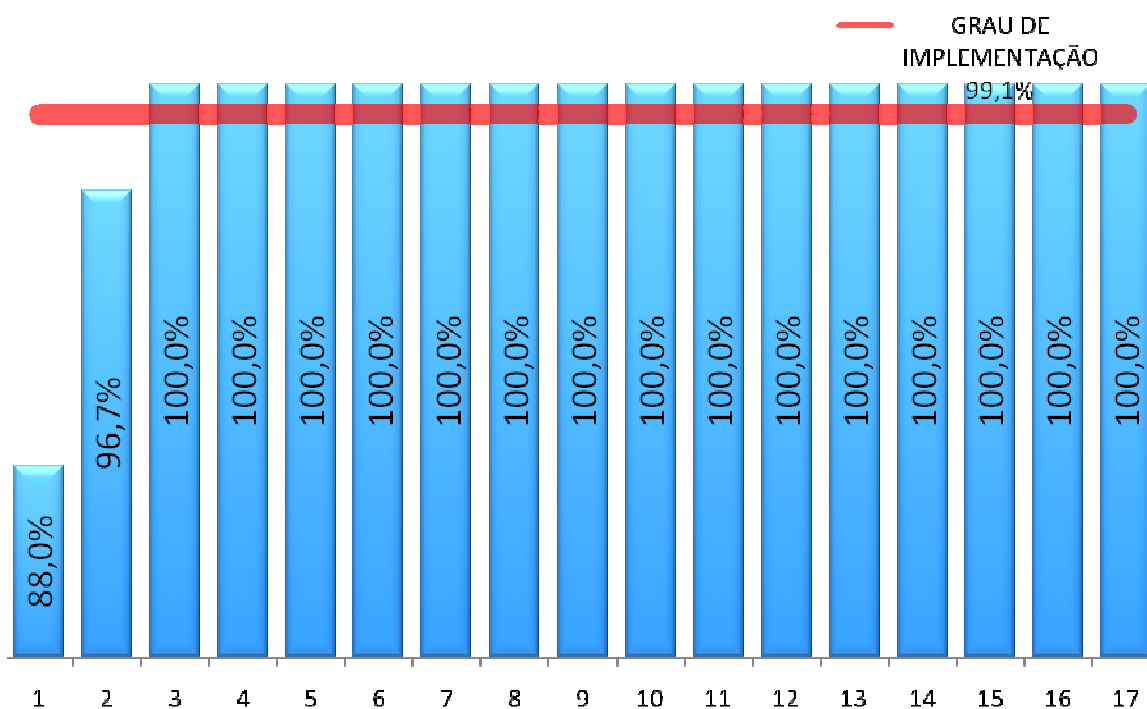
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		para as revisões do Documento da Política e Objetivos da Qualidade.
7ª Avaliação (2º semestre)		
Resultado:	99,1%	Ações Gerenciais
Período de Realização:	10/12/2010	O item com menor resultado na avaliação foi, novamente, o relativo aos Direcionadores Estratégicos, reforçando a percepção de que a definição dos Objetivos da Qualidade foi o ponto mais frágil no SIGA DGFEX em 2010.

Fonte: Relatório fornecido à unidade pela DGDIN

Resultado Global (1º Semestre)



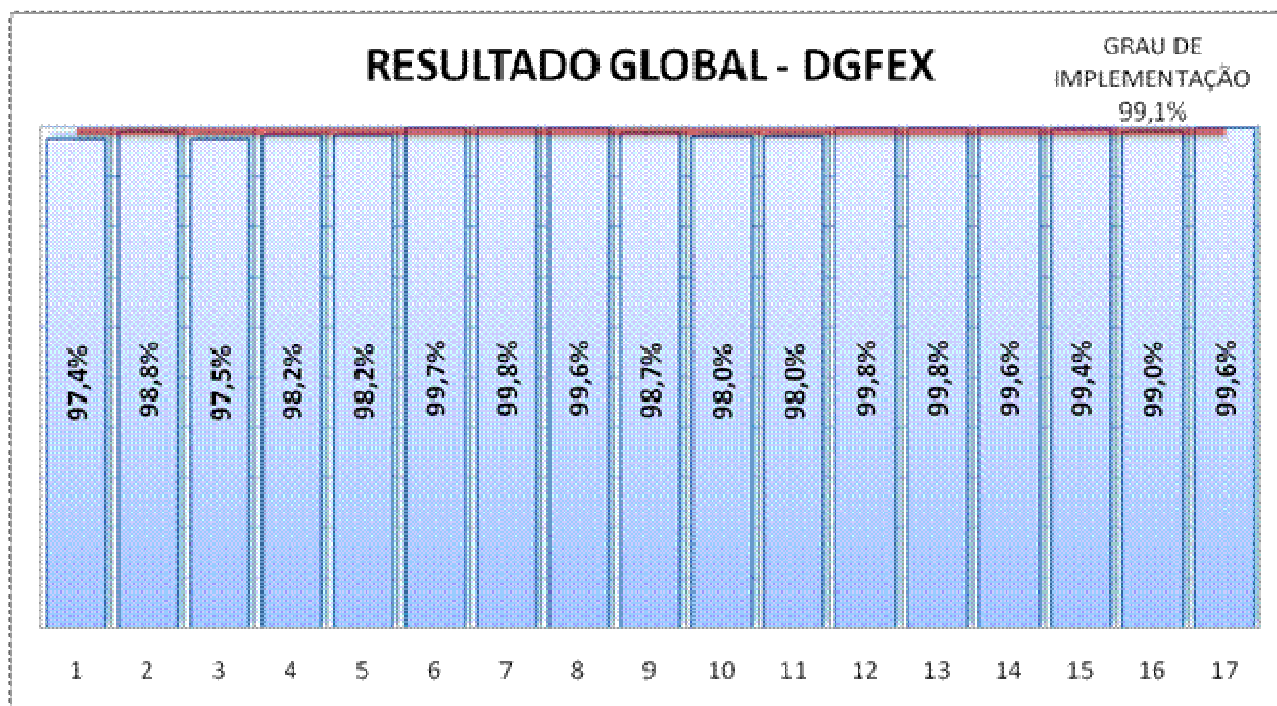
1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS
2. PLANOS E PROJETOS
3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS
5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS
6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE
7. DOCUMENTOS E REGISTROS
8. INDICADORES
9. COMPETÊNCIAS

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada
Resultado Global (2º Semestre)



6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

No período, não há atividades complementares a relatar.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Da avaliação dos itens relacionados neste RIGER, percebe-se que existe uma defasagem com relação ao provimento de pessoal nesta Diretoria Geral, em especial na Divisão de Fiascalização Extrajudicial - DIFEX e na Divisão de Instrução e Pareceres para as Serventias Extrajudiciais - DIPEX, percebida nos indicadores das referidas Divisões. Quanto à DIFEX, cumpre destacar que a listagem apresentada no item 4.1 deste relatório não espelha a real composição da unidade, haja vista que três servidores lotados na DIFEX foram designados como Responsáveis pelo Expediente de serviços extrajudiciais, de forma que sua lotação corresponde à DIFEX, mas, de fato, esses servidores exercem suas funções nos locais para os quais foram designados. Assim, é recomendável o dispêndio de esforços no sentido de obter mais funcionários para recompor os quadros da DGFEX.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Conclui-se, ainda, ter havido uma dificuldade conceitual na Diretoria Geral quanto à nova metodologia aplicada aos Objetivos da Qualidade, com a publicação da Resolução TJ/OE nº 21/2009., o que vem sendo sanado com o apoio da DGDIN.

8 ANEXOS

8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

MACROPROCESSO	PROCESSO	SUBPROCESSO
Monitorar, Fiscalizar, Disciplinar e Apoiar os Serviços Extrajudiciais	P.1 – Realizar o Monitoramento dos Serviços Extrajudiciais	P.1.1 – Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito
		P.1.2 – Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas
		P.1.3 – Gerenciar Selos Físicos e Digitais
		P.1.4 – Analisar Informações Estatísticas
		P.1.5 – Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais
		P.1.7 – Realizar Apoio Operacional
	P. 2 – Realizar a Fiscalização e o Apoio Cartorário Extrajudicial	P.2.1 – Realizar Inspeções, Diligências, Correições e Apoio aos Serviços Extrajudiciais
		P.2.2 – Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea
	P. 3 – Instruir Processos e Elaborar Pareceres Relativos a Serviços Extrajudiciais	P.3.1 – Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais
		P.3.2 – Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais

PROCESSO DE TRABALHO	INDICADORES
P.1.1 – Gerenciar o Reembolso dos Atos Gratuitos de Nascimento e de Óbito	Remessa do processo administrativo à DGFEX
P.1.2 – Monitorar e Controlar Dados Extrajudiciais e Anotar Multas	1 – Número de processos administrativos para anotação de multas com mais de 30 dias de permanência, no último dia do mês 2 – Número de processos administrativos relativos a relatórios com mais de 30 dias de permanência no Serviço, no último dia do mês
P.1.3 – Gerenciar Selos Físicos e Digitais	Quantidade de processos administrativos (*) no SELEX com mais de 30 dias. (*) Exceto os processos administrativos que



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.
P.1.4 – Analisar Informações Estatísticas	Quantidade de processos administrativos (*) no SEAEX com mais de 30 dias. (*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados e os que estiverem aguardando resposta de ofício.
P.1.5 – Gerenciar as Prestações de Contas, os Seguros de Responsabilidade Civil, o Histórico e a Vacância dos Serviços Extrajudiciais	Quantidade de processos administrativos (*) no SECEX com mais de 30 dias. (*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados, os de prestação de contas e os que estiverem aguardando resposta de ofício.
P.1.7 – Realizar Apoio Operacional	Movimentação de processos na DIMEX
P.2.1 – Realizar Inspeções, Diligências, Correções e Apoio aos Serviços Extrajudiciais	1 – Quantidade inspeções. 2 – Quantidade de inspeções de recolhimento de emolumentos e seus acréscimos. 3 – Quantidade de inspeções de vistoria em imóvel para Serviço Extrajudicial. (trimestral) 4 – Quantidade de diligências. 5 – Percentual de relatórios ratificados na primeira apresentação. 6 – Movimentação de processos de fiscalização na DIFEX.
P.2.2 – Receber e Informar Processos Administrativos Extrajudiciais e de Denúncia Espontânea	1 - Quantidade de informações prestadas em processos de denúncia espontânea 2 - Quantidade de informações prestadas em processos administrativos.
P.3.1 – Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Extrajudiciais	Quantidade de processos administrativos (*) com mais de 30 na DIPEX, no último dia do mês (*) Exceto os processos administrativos que estiverem sobrestados por ordem dos Exmo. Juízes Auxiliares ou do Exmo. Sr. Corregedor-Geral da Justiça e os que estiverem aguardando resposta de ofício.
P.3.2 – Fornecer Orientação Quanto aos Procedimentos Extrajudiciais	Quantidade de atendimentos realizados no balcão