



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


---

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

---

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

**2009**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)	Aprovado por: Claudia Duailibe Leitão Menghini (Diretor-Geral)	Período: Ano 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
4 GESTÃO DOS RECURSOS.....	30
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	30
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação .....	30
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	32
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) .....	33
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	33
4.6 Atividades Complementares .....	33
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO .....	35
5.1 Auditorias de Gestão.....	35
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	35
7 ANEXOS.....	36
7.1 Análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário.....	36
7.2. Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores .....	38



## 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 JUDICIAIS – DGFAJ, relativos ao período compreendido entre o mês de janeiro de 2009 e o mês de dezembro 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 diversos servidores na Unidade durante o ano. Os recursos de informática referentes a equipamentos atenderam as necessidades da Unidade, tendo sido recebidos vários computadores, 2 (duas) impressoras a laser, um *data show* e um *scanner*, 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 10 (dez) rotinas administrativas, tendo recebido apoio da Diretoria Geral



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) nas revisões e do DGCON/DEGEA no tocante a gestão dos seus registros, encontrando-se em fase de avaliação para possíveis revisões 8 (oito) rotinas administrativas.

A rotina administrativa do processo de trabalho “Manter o Cadastro de Serventias Judiciais” ( RAD-DGFAJ-005), foi revisada em sua versão 03, tendo sido excluído o indicador de acompanhamento “Vacância de Serventias Judiciais” , estando em fase de análise a necessidade da criação de um indicador de que possa refletir o desempenho do processo de trabalho.

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

A Unidade passou por 2 (duas) Auditorias Internas 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 (PJRJ).

**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 PJRJ e dos jurisdicionados quanto à adequada execução dos serviços realizados em serventias judiciais e unidades de apoio à primeira instância”;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

### VALORES DO PJERJ: “

- Conhecimento atualizado
- Ética
- Objetividade
- Melhoria contínua
- 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"> <li>• Aumentar a quantidade de indicadores de monitoramento para nove;</li> <li>• Elevar para 100% o número de serventias tecnicamente possíveis de serem monitoradas.</li> </ul>	100% das metas planeja das para serem implem entada s em 2009	100% das metas planeja das para 2009	Janeiro/2009 a Dezembro/2010	Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ)
Análise de Dados: Foram implementadas todas as ações planejadas para o período, contudo verificou-se a necessidade de alteração do plano de ação referente ao ano de 2010.						
Ações Gerenciais: Providenciar a alteração do plano de ação em relação ao ano de 2010.						

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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"> <li>Inspeccionar 25 serventias até dezembro de 2009;</li> <li>Analisar os dados estatísticos do relatório de monitoramento quando da inspeção ou fiscalização das serventias judiciais;</li> <li>Implementar 100% do plano de ação.</li> </ul>	100%	100%	Abril/2009 a Dezembro/2009.	Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ)
Análise de Dados: Todas as ações planejadas para o período foram implementadas.						
Ações Gerenciais: Nenhuma ação a ser implementada.						

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.	100%	100%	Fevereiro/2009 a Dezembro/2009	Objetivo Estratégico sob a responsabilidade da Divisão de Instrução e Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ)
Análise de Dados: Todas as ações planejadas para o período foram implementadas.						
Ações Gerenciais: Nenhuma ação a ser implementada.						

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



## 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 (1º nível dos Processos de Trabalho)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)		
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral dos Usuários</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.			<b>DESEMPENHO</b>
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor	
<b>META</b>		90%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem	
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		2009	maio/09	novembro/09	Média
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>			96,30%	97,60%	96,95%
<b>Média</b>	<b>96,95%</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> </div> </div>			
<b>Resultado no período</b>	<b>97,60%</b>				
<b>META</b>	<b>90,00%</b>				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Desde que o grau de satisfação geral começou a ser calculado com base nos percentuais estabelecidos na nova metodologia (à partir da pesquisa realizada em novembro/2008), o índice geral tem se mantido acima da meta estabelecida. O grau de satisfação geral no ano de 2009 aumentou de 96,30% para 97,60% e foi considerado muito bom. Algumas ações serão implementadas nas análises individualizadas de alguns usuários objetivando a melhora de alguns resultados. Em razão dos resultados que vêm sendo alcançados, aumentar a meta estabelecida para a satisfação geral dos usuários de 90% para 93%.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Aumentar a meta estabelecida para a satisfação geral dos usuários à partir da próxima pesquisa de satisfação de 90% para 93%.			
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b>		Ana Maria Pinheiro		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Claudia Duailibe Leitão Menghini	
				<b>Data:</b> 11/12/2009	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-003 - Tratamento de Produtos Não-Conformes</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Total de Produtos Não-Conformes</b>										<b>ACOMPANHAMENTO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de conformidade dos produtos da DGFAJ												
<b>FÓRMULA</b>		Quantidade de produtos não-conformes registrados no período												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Quadros de Controle de Produtos Não-Conformes						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b> (mM) Menor é melhor						
<b>META</b>		Não aplicável						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b> produtos não-conformes						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>DIMOJ</b>												
		JAN/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
		4	2	6	2	2	2	2	4	0	0	3	1	2
		<b>DIFIJ</b>												
		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
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		<b>DIPAJ</b>												
		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
		2	0	6	7	4	5	3	3	0	0	0	0	3
		<b>TOTAL DGFAJ</b>												
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		
6	2	12	9	6	7	5	7	0	0	3	1	5		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>TOTAL DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGFAJ NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DOS PRODUTOS NÃO-CONFORMES NA DGFAJ</b></p> </div> </div>												
<b>Média anual</b>	5													
<b>Resultado no período</b>	1													
<b>META</b>	Não aplicável													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Foi identificado 1 PÑC na DIMOJ, nenhum na DIFIJ e nenhum na DIPAJ. O PÑC na DIMOJ diz respeito a inconsistência no cadastramento de serventias e foi oriundo de reclamação de usuário que consultou a internet e manifestou a reclamação através da pesquisa de opinião. Nenhuma divisão ultrapassou o limite de não-conformidade no mês. Não foi aberto RACAP e a RAD-DGFAJ-003 será objeto de revisão no tocante ao limite das não-conformidades/mês, conforme ajustado na última Reunião de Análise Crítica.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Providenciar a revisão da RAD-DGFAJ-003, conforme estabelecido na última Reunião de Análise Crítica.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Ana Maria Pinheiro				<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Claudia Duallibe Leitão Menghini				<b>Data:</b> 08/01/2010						





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>					
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar a evolução do grau de atendimento aos parâmetros de monitoramento das serventias judiciais, com o fim de subsidiar a tomada de decisão para fiscalizar ou inspecionar.			<b>ACOMPANHAMENTO</b>		
<b>FÓRMULA</b>		[[Total de serventias com desempenho classificado como péssimo ou ruim ao final do período) / (total de serventias analisadas)] x 100					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DataMart - Monitoramento serventias judiciais de 1ª Instância		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é melhor	
<b>META</b>		Não aplicável (indicador de acompanhamento)		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		porcentagem	
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>1º T 2008</b>	<b>Relatório Inicial</b>		<b>3º T 2008</b>	<b>4º T 2008</b>	<b>Média Anual</b>
		-	10,49%		11,72%	13,55%	11,92%
	<b>2009</b>	<b>1º T 2009</b>	<b>2º T 2009</b>		<b>3º T 2009</b>	<b>4º T 2009</b>	<b>Média Anual</b>
		15,95%	17,05%		25,97%	16,83%	18,95%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>			<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		
<b>Relatório 3º Trimestre de 2009</b>	<b>25,97%</b>						
<b>Relatório 4º Trimestre de 2009</b>	<b>16,83%</b>						
<b>Resultado (percentual de variação)</b>	<b>-35,20%</b>						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O percentual de serventias com desempenho péssimo e ruim reduziu em 35,20% com relação ao trimestre anterior, retornando ao nível dos valores verificados anteriormente.					
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.					

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável pela aprovação: Cláudia Duailibe Leitão Menghini

data da Emissão: 08/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>												
UNIDADE ORGANIZACIONAL		<b>DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E APOIO ÀS SERVENTIAS JUDICIAIS (DGFAJ)</b>												
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Eficácia de Atendimento Geral</b>										<b>DESEMPENHO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de atendimento geral das atividades realizadas pelo GEAP-C												
<b>FÓRMULA</b>		(Somatório do grau da eficácia de cada apoio cartorário/ Total de apoios no período)												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Planilha de Controle de Apoio Cartorário (GEAP-C)						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor				
<b>META</b>		Acima de 100% para o grau de eficácia geral						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Percentual				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2008</b>												
		<b>JAN/08</b>	<b>FEV/08</b>	<b>MAR/08</b>	<b>ABR/08</b>	<b>MAI/08</b>	<b>JUN/08</b>	<b>JUL/08</b>	<b>AGO/08</b>	<b>SET/08</b>	<b>OUT/08</b>	<b>NOV/08</b>	<b>DEZ/08</b>	<b>Média Anual</b>
													84,88%	84,88%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>2009</b>												
		<b>JAN/09</b>	<b>FEV/09</b>	<b>MAR/09</b>	<b>ABR/09</b>	<b>MAI/09</b>	<b>JUN/09</b>	<b>JUL/09</b>	<b>AGO/09</b>	<b>SET/09</b>	<b>OUT/09</b>	<b>NOV/09</b>	<b>DEZ/09</b>	<b>Média Anual</b>
		92,32%	91,99%	99,23%	108%	123,65%	110,84%	136,58%	125,45%	135,59%	143,62%	100,10%	134,36%	116,81%
<b>Resultado no Período</b>	<b>134,36%</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE EFICÁCIA DE ATENDIMENTO DAS ATIVIDADES DO GEAP-C</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div>												
<b>Variação em relação ao Mês Anterior</b>	<b>34,22%</b>													
<b>META</b>	<b>100,00%</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta estabelecida para o grau de eficácia de atendimento geral foi atingida. O apoio foi realizado em onze unidades das quais sete grupos atingiram o índice acima de 100% da meta individualmente pre-estabelecida e dois grupos atingiram índice acima de 80%.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		No momento não há ação a ser tomada.												
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Cláudia Duailibe Leitão Menghini						<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Cláudia Duailibe Leitão Menghini						<b>Data:</b> 11/01/2010		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-011-Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS</b>												
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de Atendimento</b>										<b>ACOMPANHAMENTO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Verificar o grau de atendimento às solicitações de apoio às serventias												
<b>FÓRMULA</b>		[(Total de apoio prestado no mês) / (Total de apoio solicitado no mês)] x 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Quadro de Controle de Atendimento às Solicitações do GAS						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM (maior é melhor)				
<b>META</b>		Não aplicável						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Porcentagem				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</b>												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média anual
								18%	29%	50%	50%	80%	80%	51%
		<b>2010</b>												
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média anual
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>Média Anual</b>	<b>51%</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <p>Média Anual: 51% Resultado no período: 80%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> <p>JUL: 18% AGO: 29% SET: 50% OUT: 50% NOV: 80% DEZ: 80%</p> </div> </div>												
<b>Resultado no período</b>	<b>80%</b>													
<b>META</b>	<b>Não Aplicável</b>													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Verificou-se uma queda na quantidade de solicitações de apoio em razão da atuação do Programa Justiça Dinâmica, daí a elevação do indicador neste período. Na última reunião do NUJAC (out/09) restou decidido que as serventias contempladas no mês de novembro continuariam a receber o apoio do GAS até 18/12 em razão da proximidade do recesso forense.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.												

Responsável pela emissão do relatório: Eliana Thomaz Araújo

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 07/01/2010



## 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 Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>		
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral - Corregedor-Geral da Justiça e Juizes Auxiliares da Corregedoria</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>				<b>DESEMPENHO</b>
Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação do Corregedor-Geral da Justiça e dos Juizes Auxiliares da Corregedoria e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.				
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>maio/09</b>	<b>nov/2009</b>	<b>Média</b>
		98,51%	100,00%	99,26%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				
<b>Média</b>		99,26%		
<b>Resultado no período</b>		100,00%		
<b>META</b>		90,00%		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O grau de satisfação da pesquisa realizada com o Corregedor-Geral da Justiça e com os Juizes Auxiliares da Corregedoria atingiu 100,00%. O percentual do índice de "ótimo" aumentou de 79,60% para 84,00% e o de "bom" diminuiu de 18,91% para 16% em relação a última pesquisa realizada. O resultado obtido na presente foi considerado excelente, uma vez que todos os itens pesquisados alcançaram a eficácia plena, devendo ser envidados esforços para manutenção deste resultado.		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.		

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação do usuário que demanda apoio à Correição- Juiz Presidente de Correição</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		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.			<b>DESEMPENHO</b>
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</b>		<b>maio/09</b>	<b>nov/09</b>
				100,00%	100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>Média</b>	<b>100,00%</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>			
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>				
<b>META</b>	<b>90,00%</b>				
		<p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p>			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O resultado da pesquisa foi considerado muito bom. O grau de satisfação do usuário manteve-se pleno. O índice de "ótimo" aumentou de 69% para 87% e o de "bom" diminuiu de 31% para 13% em relação a última pesquisa realizada.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.			

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação do usuário interno que demanda código de cadastramento de Serventia - DGTEC-DERUS</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		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.			<b>DESEMPENHO</b>
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</b>		<b>maio/09</b>	<b>nov/09</b>
				100,00%	100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>Média</b>	<b>100,00%</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>			
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>				
<b>META</b>	<b>90,00%</b>				
		<p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p>			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O grau de satisfação do usuário foi plenamente atingido.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.			

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação dos usuários internos que demandam Relatórios Estatísticos - DGFAJ/DIFIJ/DIPAJ</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		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.			<b>DESEMPENHO</b>
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação		<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%		<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</b>		<b>maio/09</b>	<b>nov/09</b>
				100,00%	100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>Média</b>	<b>100,00%</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>			
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>				
<b>META</b>	<b>90,00%</b>				
		<p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p>			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O grau de satisfação foi pleno, porém, o índice de "ótimo" não atingiu a meta estabelecida (68%). O índice de "ótimo" diminuiu de 89% para 67% e o de "bom" aumentou de 11% para 33% em relação a última pesquisa realizada. Como o percentual de "ótimo" não foi atingido por uma diferença mínima e os clientes internos pesquisados são apenas os Diretores Geral e de Divisão da DIFIJ e da DIPAJ, deverão ser incluídos na próxima pesquisa todos os servidores que têm acesso ao relatório estatístico, para uma melhor avaliação da satisfação do produto.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Incluir na próxima pesquisa, como cliente interno, os servidores lotados nas Divisão de Fiscalização Judicial (DIFIJ) e na Divisão de Pareceres Judiciais (DIPAJ), que recebem e analisam os relatórios de dados estatísticos quando das realizações das fiscalizações e da emissão de pareceres nos processos administrativos.			

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>		
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação dos usuários internos que recebem Relatórios de Monitoramento - DGFAJ/DIFIJ</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		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.		<b>DESEMPENHO</b>
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2009</b>	<b>maio/09</b>	<b>nov/09</b>
			83,00%	100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				
<b>Média</b>	<b>91,50%</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>		
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>			
<b>META</b>	<b>90,00%</b>			
		<p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p>		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O grau de satisfação do usuário subiu de 83% para 100% e o índice de "ótimo" subiu de 41% para 50% e o de "bom" subiu de 42% para 50% em relação a última pesquisa. A satisfação geral foi plena, porém não foi atingido o índice estabelecido para o "ótimo". Como entrega e a análise do relatório de monitoramento está sendo alterada na revisão 04 da RAD-DGFAJ-006, inclusive com a provável mudança de seus usuários, deverá ser aguardada a próxima pesquisa para melhor avaliar o resultado da satisfação do produto e a tomada de decisão com relação ao resultado da mesma.		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada. Aguardar as próximas medições.		

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação - Serventias Inspeccionadas e/ou Fiscalizadas</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		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.		<b>DESEMPENHO</b>	
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor	
<b>META</b>		90%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem	
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>maio/09</b>	<b>nov/09</b>	<b>Média</b>	
		100,00%	99,00%	99,50%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>					
<b>Média</b>	<b>99,50%</b>				
<b>Resultado no período</b>	<b>99,00%</b>				
<b>META</b>	<b>90,00%</b>				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		A meta estabelecida foi atingida, porém, em relação a pesquisa de maio/2009, o grau de satisfação geral diminuiu de 100% para 99%, o índice de "ótimo" subiu de 83% para 85% e o de "bom" desceu de 17% para 14%, porém, foi obtido o percentual de 1% para o índice de "regular" que não foi observado na pesquisa realizada anteriormente à presente.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.			

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>		
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral das unidades apoiadas pelo GEAP-C</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das unidades apoiadas pelo GEAP-C e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.		<b>DESEMPENHO</b>
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>maio/09</b>	<b>nov/09</b>	<b>Média</b>
		91,00%	100,00%	95,50%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				
<b>Média</b>	<b>95,50%</b>	<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>		
<b>Resultado no período</b>	<b>100,00%</b>			
<b>META</b>	<b>90,00%</b>			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>				
<p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p>				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		O grau de satisfação geral dos usuários foi pleno. O índice de "ótimo" subiu de 53% para 69% e o de bom diminuiu de 38% para 31% em relação a última pesquisa. O resultado obtido reflete a eficácia das ações que foram tomadas após a realização da pesquisa realizada em maio de 2009. Deverão ser envidados esforços para a manutenção deste resultado.		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.		

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>		
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação - Sociedade - Unidades do PJERJ</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		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.		<b>DESEMPENHO</b>
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor
<b>META</b>		90%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>	<b>maio/09</b> 70,00%	<b>nov/09</b> 67,00%	<b>Média</b> 68,50%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> </div> </div>		
<b>Média</b>	<b>68,50%</b>			
<b>Resultado no período</b>	<b>67,00%</b>			
<b>META</b>	<b>90,00%</b>			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		<p>O grau de satisfação não atingiu a meta estabelecida e diminuiu de 70% para 67% em relação a última pesquisa. O percentual de "ótimo" aumentou de 47% para 48% ; o percentual de "bom" diminuiu 23% para 19% ; o percentual de "regular" se manteve em 10%; o percentual de "ruim" diminuiu de 7% para 5% e o percentual de péssimo aumentou de 13%. para 18%. O resultado das pesquisas de opinião têm demonstrado que os usuários estão fazendo uso da mesma para elogiar, reclamar e sugerir as serventias em geral e não o serviço prestado com o cadastramento de endereços e telefones das serventias e, conseqüentemente, o resultado da satisfação pode refletir a insatisfação com o judiciário em geral. Investigar a possibilidade de criar mecanismos que possibilitem o entendimento do usuário quanto ao objetivo da pesquisa, bem como quanto ao melhor esclarecimento</p>		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Abrir RACAP para investigação das possíveis causas da obtenção dos resultados e implementação de ações para o atingimento da meta estabelecida.		

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)**

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ</b>														
<b>INDICADOR</b>		<b>Grau de satisfação Geral das unidades apoiadas pelo GAS</b>														
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação das unidades apoiadas pelo GAS e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho, com base nas informações obtidas.		<b>DESEMPENHO</b>												
<b>FÓRMULA</b>		Média ponderada dos graus de satisfação individuais dos usuários														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Pesquisa de Satisfação	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor												
<b>META</b>		90%	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem												
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>	<b>maio/09</b>	<b>nov/09</b>	<b>Média</b>												
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		-	88,00%	88,00%												
<b>Média</b>	<b>88,00%</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Média</td> <td>88,00%</td> </tr> <tr> <td>Resultado no período</td> <td>88,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>90,00%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>nov/09</td> <td>88,00%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>			Item	Value	Média	88,00%	Resultado no período	88,00%	META	90,00%	Month	Value	nov/09	88,00%
Item	Value															
Média	88,00%															
Resultado no período	88,00%															
META	90,00%															
Month	Value															
nov/09	88,00%															
<b>Resultado no período</b>	<b>88,00%</b>															
<b>META</b>	<b>90,00%</b>															
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Trata-se da primeira pesquisa de satisfação feita com os usuários das unidades que receberam o apoio do GAS. Embora o grau de satisfação do usuário tenha ficado abaixo da meta estabelecida, deverá ser aguardado o resultado da próxima pesquisa, pois se trata de processo de trabalho recente, com entrada em vigor a partir de 24/06/2009, tendo sido feita pesquisa com unidades que receberam apoio apenas nesses últimos 4 (quatro) meses.														
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada, devendo ser aguardada a próxima medição.														

Responsável pela emissão do relatório: Ana Maria Pinheiro

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 11/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)			
<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-004 - Propor Melhorias às Políticas e Normas de Atividades Correicionais e Administrativas de 1ª Instância</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>Índice de Aproveitamento de Sugestão</b> <span style="float: right;"><b>DESEMPENHO</b></span>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite conhecer o grau de aproveitamento das sugestões de melhoria apresentadas pela equipe da DGFAJ			
<b>FÓRMULA</b>	$[(\text{Quantidade de sugestões transformadas em propostas, no trimestre}) / (\text{total de sugestões apresentadas no trimestre}) \times 100]$			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Pastas eletrônicas de sugestão de melhoria e de propostas de melhoria			
<b>META</b>	A ser definida com base nos primeiros resultados			
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>			
	1º Trimestre/2008			
	2º Trimestre/2008			
	3º Trimestre/2008			
	4º Trimestre/2008			
	Média Anual			
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>2009</b>				
1º Trimestre/2009				
2º Trimestre/2009				
3º Trimestre/2009				
4º Trimestre/2009				
Média Anual				
100,00%	.....	.....	.....	100,00%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>				
Média 2008	100,00%	<b>RESULTADO NO PERÍODO</b> 	<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b> 	
Média 2009	100,00%			
META	A ser definida com base nos primeiros resultados			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O resultado no trimestre em questão justifica-se pelo fato de não ter havido nenhuma sugestão de melhoria. Tal fato tem ocorrido em virtude, não só, da recente edição da nova Consolidação Normativa que entrou em vigor em 24/08/2009, como também, da elaboração da revisão 03 deste processo de trabalho que encontra-se em fase de elaboração pela Diretora-Geral em conjunto com a RAS e com o responsável por este processo, visando a adequação desta rotina.			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar a publicação da revisão 03 da RAD-DGFAJ-004 que encontra-se em fase de elaboração pela Diretora-Geral em conjunto com a RAS.			
<b>Responsável pela emissão do relatório:</b> Carlos Alberto Fontes Machado		<b>Responsável (aprovação e divulgação):</b> Cláudia Duailibe Leitão Menghini		
		<b>Data:</b> 08/01/2010		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>																																				
<b>INDICADOR</b>		<b>Tempo médio de atendimento às solicitações recebidas pelo SECOJ</b>																																				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho											<b>DESEMPENHO</b>																									
<b>FÓRMULA</b>		[[Somatório dos tempos de atendimento às solicitações no período) / (total de solicitações de atendidas no período)]																																				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		<a href="#">Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls</a>						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é melhor																												
<b>META</b>		5,0						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		dias																												
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal																																				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		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																						
										26,0	19,2	22,6	7,3	6,9	5,4	14,6																						
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Média do Período</td> <td>14,6</td> </tr> <tr> <td>Resultado no Mês</td> <td>5,4</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>5,0</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jul/09</td> <td>26,0</td> </tr> <tr> <td>Ago/09</td> <td>19,2</td> </tr> <tr> <td>Set/09</td> <td>22,6</td> </tr> <tr> <td>Out/09</td> <td>7,3</td> </tr> <tr> <td>Nov/09</td> <td>6,9</td> </tr> <tr> <td>Dez/09</td> <td>5,4</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>															Item	Valor	Média do Período	14,6	Resultado no Mês	5,4	META	5,0	Mês	Valor	Jul/09	26,0	Ago/09	19,2	Set/09	22,6	Out/09	7,3	Nov/09	6,9	Dez/09	5,4
Item	Valor																																					
Média do Período	14,6																																					
Resultado no Mês	5,4																																					
META	5,0																																					
Mês	Valor																																					
Jul/09	26,0																																					
Ago/09	19,2																																					
Set/09	22,6																																					
Out/09	7,3																																					
Nov/09	6,9																																					
Dez/09	5,4																																					
<b>Média do Período</b>		14,6																																				
<b>Resultado no Mês</b>		5,4																																				
<b>META</b>		5,0																																				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Conforme previsto em análises anteriores houve razoável estabilização do indicador, que demonstra queda pelo terceiro mês consecutivo, permitindo que se estabelecesse inicialmente como meta a média dos últimos três meses que é de seis dias, contudo em função da tendente queda percebida, decide-se por estabelecer como meta cinco dias.																																				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada, apesar da meta não ter sido alcançada, visto que tal meta foi estabelecida neste momento.																																				

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 08/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>																																																											
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos</b>																																																											
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite acompanhar o envio dos boletins estatísticos, por parte das serventias auxiliares do juízo, com o fim prover os gestores com as informações necessárias											<b>ACOMPANHAMENTO</b>																																																
<b>FÓRMULA</b>		[[Quantidade de serventias auxiliares do juízo que enviaram os dados estatísticos dentro do prazo] / (total de serventias obrigadas ao envio)] x 100																																																											
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		DataMart - Questionários de Serventias Judiciais					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor																																																				
<b>META</b>		Não aplicável (indicador de acompanhamento)					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		porcentagem																																																				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal																																																											
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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%																																															
	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%	86%	87%	85%	90%	91%	92%		83%																																															
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																													
Média do ano anterior	71%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>COMPARATIVO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>COMPARATIVO</caption> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Média do ano anterior</td><td>71%</td></tr> <tr><td>Resultado no mês</td><td>92%</td></tr> <tr><td>Variação</td><td>30%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</caption> <tr><th>Mês</th><th>2008</th><th>2009</th></tr> <tr><td>jan</td><td>50%</td><td>79%</td></tr> <tr><td>fev</td><td>72%</td><td>81%</td></tr> <tr><td>mar</td><td>72%</td><td>75%</td></tr> <tr><td>abr</td><td>64%</td><td>69%</td></tr> <tr><td>mai</td><td>75%</td><td>82%</td></tr> <tr><td>jun</td><td>81%</td><td>86%</td></tr> <tr><td>jul</td><td>75%</td><td>87%</td></tr> <tr><td>ago</td><td>83%</td><td>85%</td></tr> <tr><td>set</td><td>76%</td><td>90%</td></tr> <tr><td>out</td><td>70%</td><td>91%</td></tr> <tr><td>nov</td><td>79%</td><td>92%</td></tr> <tr><td>dez</td><td>54%</td><td></td></tr> </table> </div> </div>													Item	Value	Média do ano anterior	71%	Resultado no mês	92%	Variação	30%	Mês	2008	2009	jan	50%	79%	fev	72%	81%	mar	72%	75%	abr	64%	69%	mai	75%	82%	jun	81%	86%	jul	75%	87%	ago	83%	85%	set	76%	90%	out	70%	91%	nov	79%	92%	dez	54%	
Item	Value																																																												
Média do ano anterior	71%																																																												
Resultado no mês	92%																																																												
Variação	30%																																																												
Mês	2008	2009																																																											
jan	50%	79%																																																											
fev	72%	81%																																																											
mar	72%	75%																																																											
abr	64%	69%																																																											
mai	75%	82%																																																											
jun	81%	86%																																																											
jul	75%	87%																																																											
ago	83%	85%																																																											
set	76%	90%																																																											
out	70%	91%																																																											
nov	79%	92%																																																											
dez	54%																																																												
Resultado no mês	92%																																																												
Variação	30%																																																												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Em relação ao atendimento do Aviso n.º 213/2007, no mês de novembro de 2009, o indicador atingiu 92%, sendo considerado o maior índice já registrado.																																																											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada.																																																											

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Dualibe Leitão Menghini

Data: 16/12/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>																																																		
<b>INDICADOR</b>		<b>Índice de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD e SECOJ</b>																																																		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Este indicador permite identificar possíveis congestionamentos no atendimento às solicitações recebidas.											<b>DESEMPENHO</b>																																							
<b>FÓRMULA</b>		[[Quantidade de solicitações atendidas pelo SEJUD e pelo SECOJ, no período) / (Total de solicitações recebidas pelo SEJUD e pelo SECOJ, no período + quantidade de solicitações pendentes)]x 100																																																		
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		<a href="#">Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls</a>											<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor																																						
<b>META</b>		82%											<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	%																																						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal																																																		
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		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																																				
										87,3%	75,8%	85,1%	81,9%	90,6%	75,9%	82,8%																																				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Value</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Média do Período</td> <td>82,8%</td> </tr> <tr> <td>Resultado no Mês</td> <td>75,9%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>82,0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Solicitações a serem Atendidas</th> <th>Solicitações Atendidas*</th> <th>Indicador (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>jul/09</td> <td>118</td> <td>103</td> <td>87,3%</td> </tr> <tr> <td>ago/09</td> <td>120</td> <td>91</td> <td>75,8%</td> </tr> <tr> <td>set/09</td> <td>141</td> <td>120</td> <td>85,1%</td> </tr> <tr> <td>out/09</td> <td>127</td> <td>104</td> <td>81,9%</td> </tr> <tr> <td>nov/09</td> <td>128</td> <td>116</td> <td>90,6%</td> </tr> <tr> <td>dez/09</td> <td>58</td> <td>44</td> <td>75,9%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>															Item	Value	Média do Período	82,8%	Resultado no Mês	75,9%	META	82,0%	Mês	Solicitações a serem Atendidas	Solicitações Atendidas*	Indicador (%)	jul/09	118	103	87,3%	ago/09	120	91	75,8%	set/09	141	120	85,1%	out/09	127	104	81,9%	nov/09	128	116	90,6%	dez/09	58	44	75,9%
Item	Value																																																			
Média do Período	82,8%																																																			
Resultado no Mês	75,9%																																																			
META	82,0%																																																			
Mês	Solicitações a serem Atendidas	Solicitações Atendidas*	Indicador (%)																																																	
jul/09	118	103	87,3%																																																	
ago/09	120	91	75,8%																																																	
set/09	141	120	85,1%																																																	
out/09	127	104	81,9%																																																	
nov/09	128	116	90,6%																																																	
dez/09	58	44	75,9%																																																	
<b>Média do Período</b>		82,8%																																																		
<b>Resultado no Mês</b>		75,9%																																																		
<b>META</b>		82,0%																																																		
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Apesar da redução da quantidade de solicitações recebidas, houve queda no índice de atendimento em relação ao mês anterior e à média do período, possivelmente em razão da necessidade de realização de cursos por vários servidores e período de Recesso (19/12/2010 a 07/01/2010).																																																		
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há ação gerencial a ser tomada, por se tratar de fato isolado.																																																		

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 08/01/2010





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-006 - Monitorar Atividades Judiciais</b>																			
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de atendimento às solicitações de estatística</b>																			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite acompanhar o grau de presteza no atendimento às solicitações dos usuários e possibilita ao gestor maior controle sobre o processo de trabalho												<b>DESEMPENHO</b>							
<b>FÓRMULA</b>	[[Somatório dos tempos de atendimento às solicitações de estatística no período] / (total de solicitações de estatística atendidas no período)]																			
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	<a href="#">Controle de Atendimento às Solicitações - Indicador de Desempenho.xls</a>						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(mM) Menor é melhor												
<b>META</b>	5,0						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias												
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																			
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2008	jan/08	fev/08	mar/08	abr/08	mai/08	jun/08	jul/08	ago/08	set/08	out/08	nov/08	dez/08	Média						
	2009	jan/09	fev/09	mar/09	abr/09	mai/09	jun/09	jul/09	ago/09	set/09	out/09	nov/09	dez/09	Média						
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;"><b>Média do Período 2009</b></td> <td style="text-align: center;">5,8</td> </tr> <tr> <td><b>Resultado no Mês</b></td> <td style="text-align: center;">8,7</td> </tr> <tr> <td><b>META</b></td> <td style="text-align: center;">5,0</td> </tr> </table>													<b>Média do Período 2009</b>	5,8	<b>Resultado no Mês</b>	8,7	<b>META</b>	5,0
<b>Média do Período 2009</b>	5,8																			
<b>Resultado no Mês</b>	8,7																			
<b>META</b>	5,0																			
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O tempo médio de atendimento às solicitações de estatística superou a meta prevista em apenas 74% apesar da redução da quantidade de requerimentos, conforme se pode verificar no indicador "Índice de atendimento às solicitações recebidas pelo SEJUD e SECOJ". Tal elevação possivelmente decorre do afastamento de servidores por necessidade de realização de cursos, do período de recesso e, principalmente em função da contínua elevação da complexidade dos requerimentos experimentada nos últimos meses, cuja tendência é aumentar, conforme se pode verificar na linha de tendência e na média de 2009.																			
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Inicialmente não há ações gerenciais a serem tomadas, contudo, deve-se aguardar os próximos períodos, <u>até a próxima reunião de análise crítica</u> , a fim de se avaliar a possibilidade de revisão da meta em razão das mudanças significativas ora experimentadas, tanto em relação à quantidade de requerimentos quanto à complexidade.																			

Responsável pela emissão do relatório: Luciana Dominguez

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 08/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>Tempo médio de realização de inspeções e Fiscalizações (da data da determinação à data do envio do relatório)</b>											<b>DESEMPENHO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Este indicador permite conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais													
<b>FÓRMULA</b>	[[Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período) / (total de fiscalizações e inspeções realizadas no período)]													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b> (mM) Menor é melhor							
<b>META</b>	18 dias						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b> dias							
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média Anual	
									22,00	21,00	21,38	49,20	6	23,92
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>													
	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	10,33	24,25	23,25	20,14	25,20	25,26	18,09	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
Média Anual	18,09													
Resultado no período	25,26													
META	18,00													
		<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>						<p style="text-align: center;"><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p>						
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A média de dias de realização de inspeção/fiscalização manteve-se alta em virtude do grande número de viagens realizadas seguidamente pelos integrantes de equipe, inviabilizando a formulação de relatórios "in continenti" à finalização de algumas inspeções, como de hábito. Tal fato foi avaliado na última reunião de análise crítica, visando a adequação do indicador à realidade desta Divisão.													
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar a publicação da revisão 03 da RAD-DGFAJ-007.													

Responsável pela emissão do relatório: Vlamir da Conceição Padrão

Responsável (aprovação e divulgação): Claudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 08/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-008 Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>Índice de processos instruídos</b>											<b>DESEMPENHO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Identificar possíveis congestionamentos no trâmite dos processos												
<b>FÓRMULA</b>	(total de processos instruídos e encaminhados / total de processos recebidos no período) x 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha de Controle de Tempo dos Processos e PROT						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM (maior é melhor)					
<b>META</b>	Média anual de 100% de processos instruídos						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	porcentagem					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	JAN/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%
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	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%	99,15%	80,30%	91,26%	97,36%	81,88%	67,25%	96,05%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b></p> </div> </div>											
Média Anual	96,05%												
Resultado no período	67,25%												
META	100,00%												
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Pelo sexto mês consecutivo não se alcançou a meta estipulada que é de 100%. O mês de dezembro foram apenas 13 dias uteis, incluído o dia 08, feriado no Judiciário. Foram recebidos 171 processos, sendo 56 no período do recesso de 20 a 31 dezembro, o que impossibilitou atingir a meta.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Aguardar a próxima mensuração para ser realizada ação gerencial adequada.												

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 08/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL


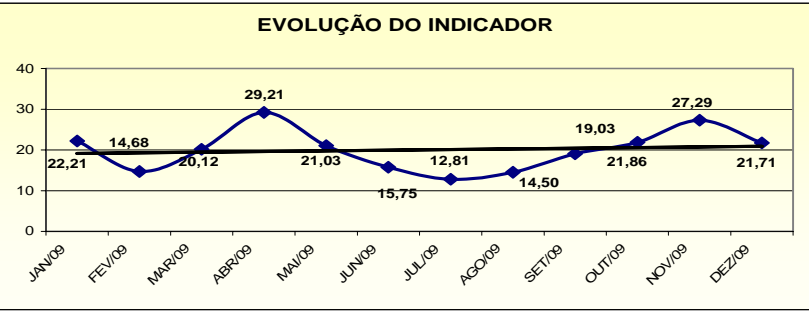
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL

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

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais</b>												
<b>INDICADOR</b>	Tempo médio de instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ										<b>DESEMPENHO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Melhorar a celeridade da instrução processual e da emissão de pareceres												
<b>FÓRMULA</b>	(Somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / Total de processos no período)												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	planilha de controle de distribuição						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	mM (menor é melhor)					
<b>META</b>	<b>22 dias</b>						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	dias					
<b>PERIODICIDADE</b>	mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	<b>JAN/08</b>	<b>FEV/08</b>	<b>MAR/08</b>	<b>ABR/08</b>	<b>MAI/08</b>	<b>JUN/08</b>	<b>JUL/08</b>	<b>AGO/08</b>	<b>SET/08</b>	<b>OUT/08</b>	<b>NOV/08</b>	<b>DEZ/08</b>	<b>MÉDIA</b>
					81,88	31,68	25,50	25,57	14,72	15,01	15,82	8,74	27,37
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>												
	<b>JAN/09</b>	<b>FEV/09</b>	<b>MAR/09</b>	<b>ABR/09</b>	<b>MAI/09</b>	<b>JUN/09</b>	<b>JUL/09</b>	<b>AGO/09</b>	<b>SET/09</b>	<b>OUT/09</b>	<b>NOV/09</b>	<b>DEZ/09</b>	<b>MÉDIA</b>
	22,21	14,68	20,12	29,21	21,03	15,75	12,81	14,50	19,03	21,86	27,29	21,71	20,02
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
Média anual	20,02												
Resultado no período	21,71												
META	22												
		<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>						<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>					
													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	O mês de dezembro foram apenas 13 dias úteis, considerando o feriado do Judiciário do dia 08. A média do mês em questão (21,71) aproximou-se da meta de 22 dias, que passou a vigorar em setembro de 2009. Foi recebido um total de 171 feitos dos quais 115 na primeira quinzena, sendo este o número total de saída no mês de referência. A grande demanda foi oriunda do ingresso de reclamações junto a Ouvidoria da Corregedoria Geral da Justiça que foram transformadas em procedimentos administrativos.												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Neste momento não há ação gerencial a ser deflagrada.												

Responsável pela emissão do relatório: William Dionysio de Oliveira

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 08/01/2010



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**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)

<b>PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>	<b>RAD-DGFAJ-010-Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ Para o Programa de Estágio em Direito</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>Índice de Atendimento - Estagiários</b>											<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Verificar o grau de atendimento às solicitações de estagiários na Corregedoria Geral da Justiça												
<b>FÓRMULA</b>	[(Total de serventias atendidas com alocação de estagiários no mês) / (Total de serventias identificadas como necessitadas de alocação de estagiários no mês)] x 100												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Planilha Índice de Atendimento - Estagiários						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	MM (maior é melhor)					
<b>META</b>	80% de atendimento						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Porcentagem					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média
								100%	38%	11%	55%	-	51%
	<b>2009</b>												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	média
	-	-	-	50%	67%	92%	100%	40%	56%	77%	33%	83%	69%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>													
Média	69%												
Resultado no período	83%												
META	80%												
		<p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p>						<p style="text-align: center;">EVOLUÇÃO DO INDICADOR</p>					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>		Verificou-se o aumento do resultado no período em análise devido a contratação de novos estagiários pela DGPES/DEDEP, sendo possível atender a 83% das serventias identificadas como necessitadas de estagiários durante o mês de dezembro/09. A média, refere-se ao período de Junho a Dezembro em razão da alteração na fórmula aplicada na medição do indicador, que restou modificada a partir da revisão nº 04 da RAD-DGFAJ-10.											
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>		Não há, no momento, ação gerencial a ser tomada.											

Responsável pela emissão do relatório: Eliana Thomaz Araújo

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudia Duailibe Leitão Menghini

Data: 07/01/2010



## 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	3	0	30
Divisão de Pareceres para Serventias Judiciais (DIPAJ)	14	1	0	15
Divisão de Monitoramento Judicial (DIMOJ)	9	1	0	10
Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ)	2	0	1	3
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>58</b>

Fonte: Livro Ponto e Sistema Histórico Funcional (SHF)

##### - Capacitação

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

Foram realizados os evidenciamentos de habilidades para o ano de 2010, onde foram constatadas as necessidades de aprimoramento que deverão ser realizadas até o mês de dezembro de 2010, 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

A Unidade utiliza os seguintes sistemas:

- DW – Datawarehouse;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

- 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 na Reunião de Análise Crítica realizada em 278/05/2009, 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.

Tal pedido gerou o processo administrativo 2009-170194 junto a DGTEC, tendo sido negada a instalação por não haver licenças disponíveis nem intenção do PJERJ em ampliar o contrato existente.

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 permanece em andamento na DGTEC, através dos processos 2007-159702 e 2007-158428.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

Há também em andamento junto a DGTEC os processos 2009-264944 e 2009-264946, que visam o desenvolvimento de indicadores e relatórios para monitoramento das serventias auxiliares do Juízo, NADAC e VEP.

### **- Equipamentos**

Toda necessidade básica e de melhoria para o desempenho do SIGA/DGFAJ no tocante a obtenção de equipamentos de informática identificada por esta Diretoria foi atendida no ano de 2009, com o recebimento de vários computadores, troca de três (03) equipamentos por outros mais modernos, assim como a aquisição de um *scanner* e um *data show*.

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

#### **- Instalações**

As instalações da Unidade são novas face a recente ampliação do espaço físico de todas as divisões da DGFAJ, inclusive do Gabinete; foram criados espaços físicos destinados a execução dos trabalhos dos Oficiais de Justiça; ao gabinete da Secretária e Assistente da Direção Geral; a realização de reuniões; a copa dos servidores, bem como para a recepção.

Foi recebido todo o mobiliário identificado como necessário ao funcionamento e de melhora para o desempenho do SIGA/DGFAJ e de seus servidores, no tocante a mesas, cadeiras, armários.

#### **- Materiais de Consumo**

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

#### **- Materiais Permanentes**

Os materiais permanentes foram considerados adequados, inclusive pelo fato da maioria ter sido recebido recentemente, quando da ampliação do espaço físico, não havendo pendências em relação aos mesmos.

#### **- Segurança**

Não há problemas relativos à segurança.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

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

As RAD da DGFAJ encontram-se todas implementadas e foram 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	03
Gerir a Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	002	03
Tratar Produtos Não-Conformes na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais	003	02
Propor Melhorias às Políticas e Normas de Atividades Correccionais e Administrativas de 1ª Instância	004	02
Manter o Cadastro de Serventias Judiciais	005	03
Monitorar Atividades Judiciais	006	03
Inspecionar e Fiscalizar Atividades Judiciais	007	02
Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais	008	03
Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário – GEAP-C	009	03
Supervisionar os Estagiários Disponibilizados à DGFAJ para o Programa de Estágio em Direito	010	04
Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS	011	00

### 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

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 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 Destruvar” – (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” que previamente estavam para ser implementadas no 2º semestre de 2009 passaram para ser implementadas no ano de 2010 ; 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*.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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

### 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
<u>INTERNA</u>	30/10/2009	0 NC e 0 Observação

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, foi anteriormente sugerido e já se encontra em fase de execução:

- A ampliação do sistema de monitoramento das serventias judiciais de 1ª Instância;
- A realização de 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;
- A capacitação dos integrantes da equipe da DIPAJ em custas processuais e duas matérias processuais, no mínimo.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

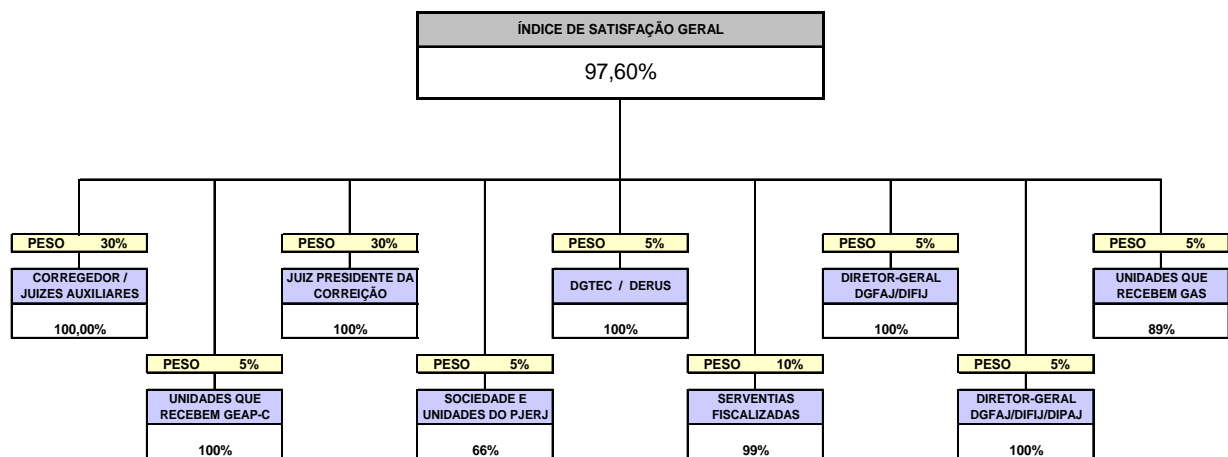
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 7 ANEXOS

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

UNIDADE: DGFAJ	PERÍODO: 16/11 a 30/11/2009	PESQUISA Nº: 02/2009
ITEM DA PESQUISA: Índice de Satisfação Geral		META: 90% de satisfação geral e 68% de ótimo

#### GRÁFICO:



#### ANÁLISE DE DADOS:

Desde que o grau de satisfação geral começou a ser calculado com base nos percentuais estabelecidos na nova metodologia (à partir da pesquisa realizada em novembro/2008), o índice geral têm se mantido acima da meta estabelecida. O grau de satisfação geral no ano de 2009 aumentou de 96,30% para 97,60% e foi considerado muito bom. Algumas ações serão implementadas nas análises individualizadas de alguns usuários objetivando a melhora de alguns resultados. Em razão dos resultados que vêm sendo alcançados, aumentar a meta estabelecida para a satisfação geral dos usuários de 90% para 93%.

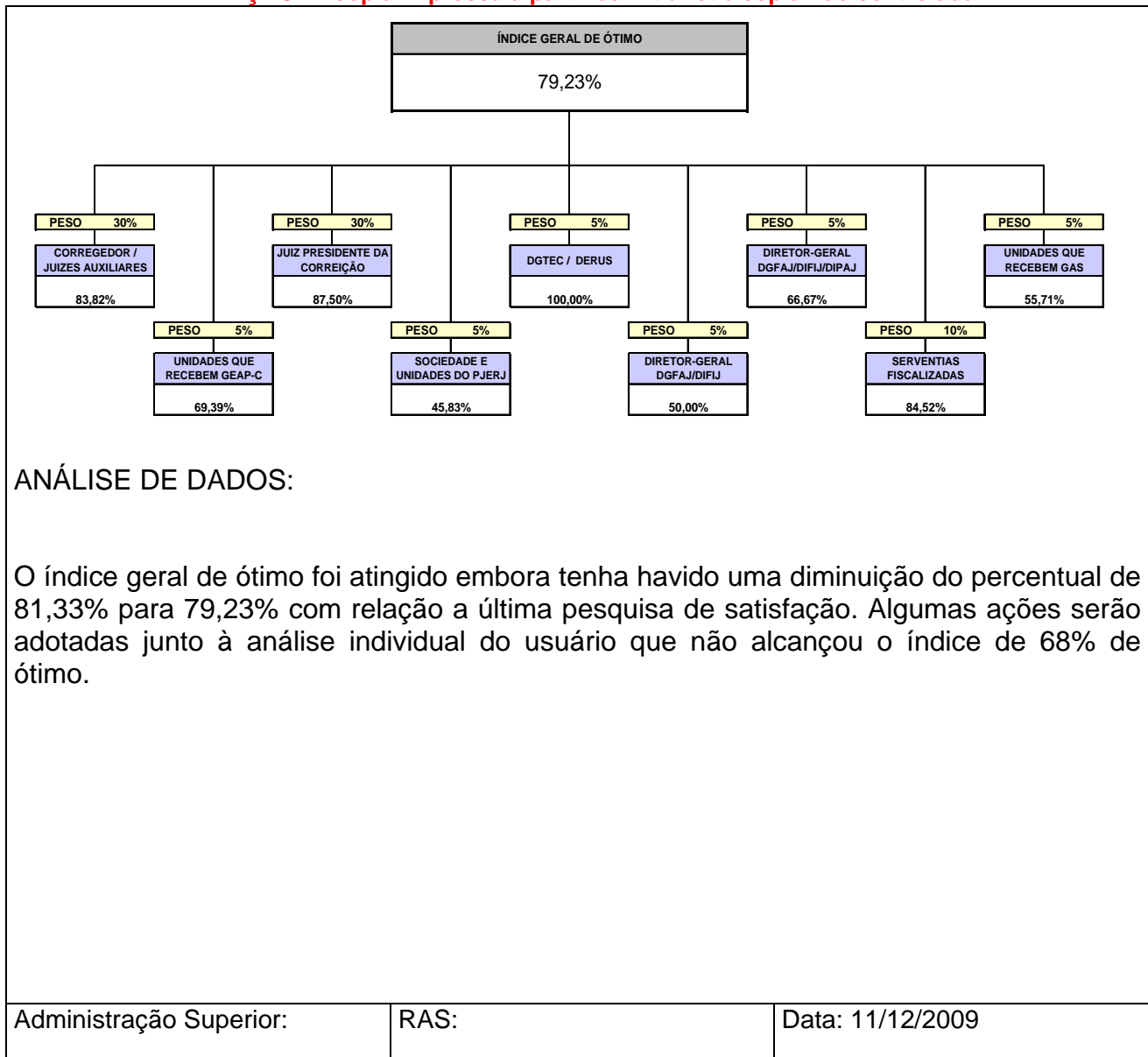
#### AÇÃO GERENCIAL:

Aumentar a meta estabelecida para a satisfação geral dos usuários à partir da próxima pesquisa de satisfação de 90% para 93%.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS ANUAL

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





## 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, Inspecionar 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 – Eficácia de Atendimento Geral do GEAP-C
	ID.7.5 – Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS	P.7.5 - Monitorar Atividades Judiciais (RAD-DGFAJ-006)	ID.7.5.1 - Tempo médio de atendimento às solicitações de estatística
ID.7.5.2 - Índice de atendimento à obrigação de envio dos dados estatísticos			



## 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