



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	-----	INDICADOR DE PROJETO	-----	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	-----		
TEMA	-----			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-----						
INDICADOR	Grau de Satisfação Geral dos Usuários			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ						
FINALIDADE	Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status			
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	-----	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	-----	INDICADOR DE EFETIVIDADE	-----		
FÓRMULA	$\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom", por tipo de quesito, de cada usuário (1)}}{\text{Somatório de respostas individuais, por tipo de quesito, de cada usuário (1)}} \right] \times 100$ <p>(1) O percentual de satisfação de cada usuário é obtido: $\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom"}}{\text{Somatório de respostas individuais}} \right] \times 100$ </p>						SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	Acima de 90%					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016				out-16			Resultado no Per.			
					96,57%				96,57%		
	2017				out-17			Resultado no Per.			
					100,00%				100,00%		
RESULTADOS NO PERÍODO	2018				out-18			Resultado no Per.			
					97,00%				97,32%		
LINHA DE BASE	100,00%										
RESULTADO ATUAL	97,32%										
META	Acima de 90%										
RESULTADOS NO PERÍODO											
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado obtido ultrapassou a meta estabelecida para este ano (acima de 90% de ótimo+bom), tendo como panorama geral: 97,32% de Ótimo + Bom; 2,68% de Regular e 0% de Ruim + Péssimo. Ressalta-se que a DGFAJ, ao longo dos anos, vem envidando esforços para a melhoria contínua.										
AÇÕES GERENCIAIS	Foram consolidados no quadro de respostas da Pesquisa de Opinião do mês de outubro/2018 os comentários recebidos nesta PSU.										
Responsável pela emissão do relatório:			Márcia Pereira de Carvalho			Responsável (aprovação e divulgação):			Cláudio Torres Carvalho		
									Data:	23/10/2018	



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFU	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-										
INDICADOR	Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (Da data do início da inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais										
FINALIDADE	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período/ Total de fiscalizações e inspeções no período)							SENTIDO DE MELHORIA	mM						
META	08 dias úteis					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo de Realização de Inspeção e Fiscalização (FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02)		UNIDADE DE MEDIDA	DIAS					
Evolução no Indicador	2017	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Result. no Per.	
	2018	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Result. no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	5,11														
RESULTADO ATUAL	3,63														
META	8,00														
ANÁLISE CRÍTICA	No mês em referência o indicador médio de realização de inspeção e fiscalizações apresentou melhoria, apesar do pequeno aumento, uma vez foram realizadas 19% de inspeções a mais que o mês anterior, indicando segura projeção para os meses seguintes.														
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais a serem tomadas.														
Responsável pela emissão do relatório:		Daniela Gonçalves Ferreira				Responsável (aprovação e divulgação):				Cláudio Torres Carvalho				Data:	10/01/2019

PLANILHA DE INDICADORES

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

TEMA	-												OBJETIVO ESTRATÉGICO	-		
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais						
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS			
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / total de processos no período)											SENTIDO DE MELHORIA		mM		

META	12 DIAS ÚTEIS									ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)		UNIDADE DE MEDIDA	DIAS
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Result. no Per.	
		6,12	13,27	15,32	11,29	15,67	14,14	16,26	9,94	16,80	16,87	23,59	17,63	14,74	
	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Result. no Per.	
		17,97	13,39	3,89	5,43	5,14	4,56	4,63	4,29	4,53	3,94	5,50	3,26	6,38	
	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.	
		3,06	3,00	2,50	2,25	1,38	2,55	3,52	2,14	1,13	1,70	1,75	2,13	2,26	



ANÁLISE CRÍTICA Apesar das demandas impostas pela proximidade do recesso forense, o indicador de tempo médio processual permaneceu praticamente inalterado, mantendo, portanto, um resultado favorável.

AÇÕES GERENCIAIS Não há ações gerenciais a serem tomadas, tendo em vista a estabilidade do indicador apresentado.

Responsável pela emissão do relatório:	Thais Claro	Responsável (aprovação e divulgação):	Cláudio Torres Carvalho	Data:	19/12/2018
----------------------------------------	-------------	---------------------------------------	-------------------------	-------	------------



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFU	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-									
INDICADOR	Tempo Médio de Realização de Inspeções (Da data do início da inspeção à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)									
FINALIDADE	Conhecer o grau de prestação no atendimento às solicitações de realização de inspeções							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de realização de inspeções no período/ Total de inspeções no período)							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	06 dias úteis					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Inspeções GEAP-C DIFU (FRM-DGFAJ-009-06 - Rev. 02)	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16	out/16	nov/16	dez/16	Result. no Per.
		3,83	5,06	5,24	4,97	6,22	4,61	6,84	6,5	4,19	4,57	6,27	3,97	5,19
	2016	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Result. no Per.
		3,36	4	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	3,68
2017	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Result. no Per.	
	----	----	1,54	1,73	2,37	3,07	4,50	2,01	2,74	2,03	1,88	1,54	2,34	
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Fonte: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</p> <p>LINHA DE BASE: 5,54 RESULTADO ATUAL: 1,54 META: 6,00</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</p> <p>mar/18: 1,54 abr/18: 1,73 mai/18: 2,37 jun/18: 3,07 jul/18: 4,50 ago/18: 2,01 set/18: 2,74 out/18: 2,03 nov/18: 1,88 dez/18: 1,54</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	5,54													
RESULTADO ATUAL	1,54													
META	6,00													
ANÁLISE CRÍTICA	A meta estabelecida foi alcançada, com a realização de 13 inspeções no tempo médio de 1,54 dias, mantendo-se positiva, demonstrando como tendência que assim continue para os meses vindouros.													
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais a serem tomadas.													
Responsável pela emissão do relatório:	Daniela Gonçalves Ferreira				Responsável (aprovação e divulgação):	Claudio Torres Carvalho				Data:	10/01/2019			



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIOJA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-									
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução das solicitações, da data de entrada à data de saída da DIOJA			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Instruir processos administrativos atinentes às atividades judiciais e de movimentação de oficial de justiça avaliador - RAD-DGFAJ-013									
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de instrução das solicitações encaminhadas à DIOJA no período/Total de solicitação no período).							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	16 (dezesseis) dias úteis							ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos	UNIDADE DE MEDIDA	Dias			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.
		8,53	11,70	10,59	7,85	6,26	4,85	4,13	4,75	8,73	9,52	11,64	3,82	7,70
	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.
		2,28	6,55	9,22	8,75	9,26	9,99	11,41	11,47	10,79	12,97	11,56	10,43	9,56
2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.	
	11,23	11,84	5,19	1,84	11,21	12,55	7,81	10,75	11,89	12,89	13,36	14,64	10,43	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	9,56													
RESULTADO ATUAL	14,64													
META	16,00													
ANÁLISE CRÍTICA	O indicador alcançado afigura-se bastante positivo, vez que o mês teve apenas 13 (treze) dias úteis e ainda assim, foram concluídos 39 (trinta e nove) processos.													
AÇÕES GERENCIAIS	Manter o controle do processo de trabalho.													
Responsável pela emissão do relatório:	Jane Gonçalves Amaral				Responsável (aprovação e divulgação):	Cláudio Torres Carvalho				Data:	05/01/2018			