



### 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:</p> $\left[ \frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom" / Somatório de respostas individuais}}{\text{Somatório de respostas individuais}} \right] \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	Acima de 90%					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014	set-14					Resultado no Per.		93,70%
		93,70%					Resultado no Per.		93,70%
	2015	out-15					Resultado no Per.		94,16%
		94,16%					Resultado no Per.		94,16%
2016	set-16					Resultado no Per.		96,57%	
	96,57%					Resultado no Per.		96,57%	
RESULTADOS NO PERÍODO									
LINHA DE BASE	94,16%								
RESULTADO ATUAL	96,57%								
META	Acima de 90%								
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado foi bem positivo, acima da nova meta estabelecida para este ano (acima de 90%), tendo como panorama geral: 96,57% de Ótimo + Bom; 3,43% de Regular e 0% de Ruim + Péssimo. Ressalta-se que a DGFAJ, ao longo dos anos vem aumentando os percentuais de satisfação geral dos usuários, cabendo à unidade continuar envidando esforços para a melhoria contínua.								
AÇÕES GERENCIAIS	Serão analisados, em reunião com a Diretoria, os itens marcados como "Regular" e comentários feitos pelos usuários.								
Responsável pela emissão do relatório:		Márcia Pereira de Carvalho			Responsável (aprovação e divulgação):		Bruno Mantuano da Nobrega		Data: 10/10/2016



### 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	10 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	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.
	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.
RESULTADOS NO PERÍODO		13,00	2,25	4,00	3,5	5	5,44	9,00	5	3,50	5,27	6,40	0	5,20
		7,50	3,50	3,00	6,83	4,52	5							5,06
LINHA DE BASE	5,88													
RESULTADO ATUAL	5,00													
META	10,00													
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado do indicador de tempo médio de realização de inspeções e fiscalizações foi positivo, dentro da meta estabelecida, ressaltando-se um acréscimo de 10,62% no resultado atual em comparação ao mês anterior e um decréscimo de 30,43% no quantitativo de fiscalizações em relação ao período anterior.													
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais a serem tomadas.													

Responsável pela emissão do relatório: Daniela Gonçalves Ferreira Barra

Responsável (aprovação e divulgação): Cláudio Torres Carvalho

Data: 03/07/2017



### PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIPAJ	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, 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	16 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	2015	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Result. no Per.
		8,53	7,15	11,82	15,67	8,61	10,95	11,52	9,09	11,33	15,53	14,00	12,42	11,39
	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							8,40	

RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO Período: Jun/17 Fonte: FRM-DGFAJ-008-01		EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-008-01	
LINHA DE BASE	14,74				
RESULTADO ATUAL	4,56				
META	16,00				

**ANÁLISE CRÍTICA**

O indicador de tempo médio processual apresentou uma leve queda em comparação ao período anterior, o que consideramos muito positivo. Tramitaram 65 processos na unidade organizacional, dos quais 54 foram concluídos. O resultado mantém-se positivo, o que evidencia o esforço da equipe na entrega dos pareceres no menor tempo possível, mesmo tendo 1 (um) membro da equipe ausente em razão de gozo de férias e 1 (um) membro da equipe que não conseguiu concluir os processos administrativos que lhe foram encaminhados, totalizando 10 processos, sendo devolvidos apenas 5 (cinco) processos e, devido ao seu desligamento da presente Unidade Organizacional, no dia 22 de junho de 2017, alegando incapacidade para continuar, não concluindo os processos que estavam sob sua responsabilidade, num total de 5 (cinco) processos administrativos, os quais tiveram que ser redistribuídos aos outros membros da equipe. Ressalto que, com esforço, muito trabalho e disciplina a equipe DIPAJ conseguiu, não só concluir com os Pareceres destinados para o mês de junho/2017, como teve um leve declínio no resultado do indicador, conforme demonstra o gráfico acima. O indicador permanecerá sob análise para uma futura adequação de meta, caso seja necessária.

**AÇÕES GERENCIAIS**

Aguardar os próximos resultados para avaliação da necessidade de alteração da meta estabelecida.

Responsável pela emissão do relatório:	Thais Claro	Responsável (aprovação e divulgação):	Cláudio Torres Carvalho	Data:	03/07/2017
--	-------------	---------------------------------------	-------------------------	-------	------------



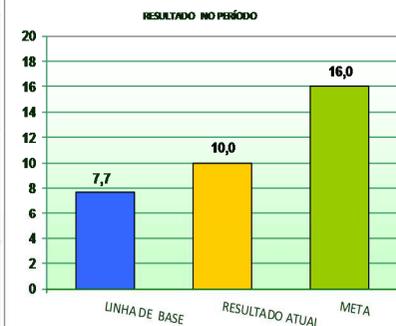
### PLANILHA DE INDICADORES

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 (dezeséis) dias úteis						ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos	UNIDADE DE MEDIDA	Dias				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.
		8,27	8,50	9,73	8,78	9,73	13,08	12,51	7,24	9,88	15,43	12,97	8,70	10,40
	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							7,68

#### RESULTADOS NO PERÍODO

LINHA DE BASE	7,70
RESULTADO ATUAL	9,99
META	16,00



#### EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO



#### ANÁLISE CRÍTICA

O resultado obtido foi positivo, abaixo da meta estabelecida, acompanhando o resultado do mês anterior, totalizando 72 (setenta e dois) processos administrativos concluídos. Apesar da manutenção da meta, o indicador sofreu reflexo da intensa rotina de trabalho desenvolvida pela Divisão, vez que no mês de junho foram realizadas atividades externas por todos os membros da equipe, como inspeções e o cumprimento de inúmeros mandados de avaliação. Além disso, observou-se também, que a quantidade de processos abordando temas mais complexos foi maior do que a registrada no mês anterior.

#### 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: 06/07/2017