



PODER JUDICIÁRIO

---

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES  
GERENCIAIS  
DA 13ª VARA CÍVEL DA COMARCA  
DA CAPITAL  
(Outubro – Dezembro 2004)**

---

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

## SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO .....	3
2	DEFINIÇÕES .....	3
3	AVALIAÇÃO DO SISTEMA INEGRADO DE GESTÃO DA UNIDADE.....	3
3.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....	3
3.2	Objetivos Estratégicos.....	4
3.2.1	Descrição dos Objetivos .....	4
3.2.2	Metas.....	5
3.2.3	Indicadores de Desempenho .....	
3.2.4	Avaliação da Implementação.....	7
4	DESEMPENHO DOS MACROPROCESSOS DE TRABALHO .....	8
4.1	Indicadores de Desempenho e Análise de Dados da Unidade .....	8
5	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
6	RESULTADO DE AUDITORIAS REALIZADAS .....	9
7	SITUAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA, AÇÃO PREVENTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA .....	9
8	ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES ORIUNDAS DE ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES.....	10
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11
10	ANEXOS.....	12

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

## 1 APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados do Sistema Integrado de Gestão da 13ª Vara Cível da Comarca da Capital (SIGA/13ª Vara Cível), relativos ao período de outubro a dezembro de 2004, bem como os ganhos obtidos com o processo de Certificação NBR ISO:9001:2000.

## 2 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Direcionadores Estratégicos	Constituído pela missão, visão e valores do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e pela política da qualidade da 13ª Vara Cível.
SIGA/13ª Vara Cível	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão da 13ª Vara Cível, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, de estratégias, de objetivos e de indicadores de desempenho.
Sistema DCP	Sistema de Distribuição e Controle Processual da 1ª Instância (DCP), também conhecido como Projeto Comarca.

## 3 AVALIAÇÃO DO SISTEMA INEGRADO DE GESTÃO DA UNIDADE

### 3.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da 13ª Vara Cível foram definidos por ocasião do desenvolvimento do SIGA/13ª Vara Cível. A missão e a visão adotadas no órgão foram as estabelecidas para o Poder Judiciário fluminense. A política de qualidade foi elaborada de forma a manter o devido alinhamento com a missão e a visão do Poder Judiciário.

- Política da qualidade da 13ª Vara Cível: “Realizar a prestação jurisdicional de forma eficiente e eficaz, em atendimento às necessidades e expectativas dos usuários, buscando a melhoria contínua dos nossos processos de trabalho.”

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

### 3.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o período 2004-2005, objetivos estratégicos que, com base na aplicação do princípio de Pareto, foram selecionados por repercutirem na produtividade da 13ª Vara Cível e, como consequência, na prestação jurisdicional que lhe incumbe entregar.

#### 3.2.1 Descrição dos Objetivos

O quadro seguinte pormenoriza os objetivos estratégicos selecionados, a sua finalidade e o indicador de desempenho que mede a sua realização.

<b>OBJETIVO</b>	<b>FINALIDADE (S)</b>	<b>INDICADOR</b>
Redução do Tempo Médio de Julgamento	Tornar a prestação jurisdicional mais célere, reduzindo o tempo decorrido entre a distribuição inicial e a sentença.	Tempo médio de julgamento
Redução do Acervo de Processos Judiciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar a melhoria da gestão do acervo dos processos judiciais em andamento.</li> <li>• Reduzir o número de autos de processos sem movimentação no Cartório.</li> </ul>	Total do acervo de processos judiciais
Redução das Inconsistências no Acervo do Sistema DCP	Proporcionar a melhoria da gestão dos processos judiciais em andamento, considerados os constantes no Sistema DCP e os efetivamente existentes no Cartório.	Total do acervo de processos judiciais no Sistema DCP
Melhoria do Índice de Satisfação do Usuário (atual: 94%)	Melhorar a qualidade do atendimento prestado ao usuário.	Grau de satisfação do usuário com o atendimento recebido

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

### 3.2.2 Metas

Em face da inexistência de histórico, arbitrou-se como parâmetro inicial a redução de 5% dos índices atuais para todos os indicadores, com exceção do indicador “Melhoria do Índice de Satisfação do Usuário”, cujo resultado deve ser melhorado em 1%.

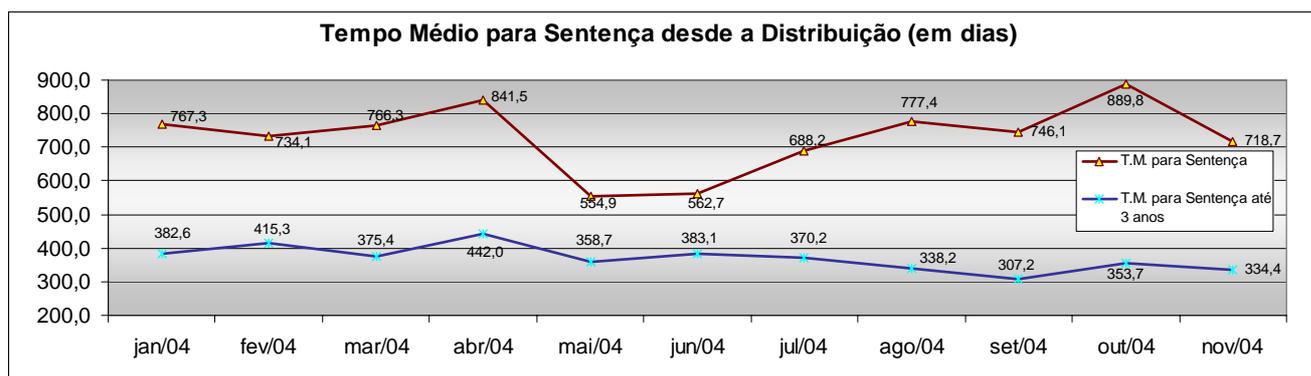
Estabeleceu-se a data de 01 de agosto de 2004 para o início das medições, por ser a do mês seguinte à publicação do Ato Executivo no 3.186/2004, que incluiu a 13ª Vara Cível no escopo de Certificação NBR ISO:9001:2000. Fixou-se em um ano o período de realização das melhorias, encerrando-se, portanto, em 31 de agosto de 2005.

OBJETIVO	SITUAÇÃO EM 01/08/2004
Redução do Tempo Médio de Julgamento	Tempo Médio de Julgamento: 778 dias.
Redução do Acervo de Processos Judiciais	Total do Acervo de Processos Judiciais: 2904.
Redução das Inconsistências no Acervo do Sistema DCP	Total de Inconsistências do Acervo: 65.
Melhoria do Índice de Satisfação do Usuário	Grau de Satisfação Geral: 94%

Maiores detalhes sobre os objetivos estratégicos encontram-se no documento **Objetivos Estratégicos – 13ª Vara Cível**, disponibilizado na intranet do PJERJ.

A evolução temporal dos objetivos estratégicos, no período em análise, encontra-se nos gráficos a seguir apresentados:

#### – Redução do Tempo Médio de Julgamento





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
13ª Vara Cível

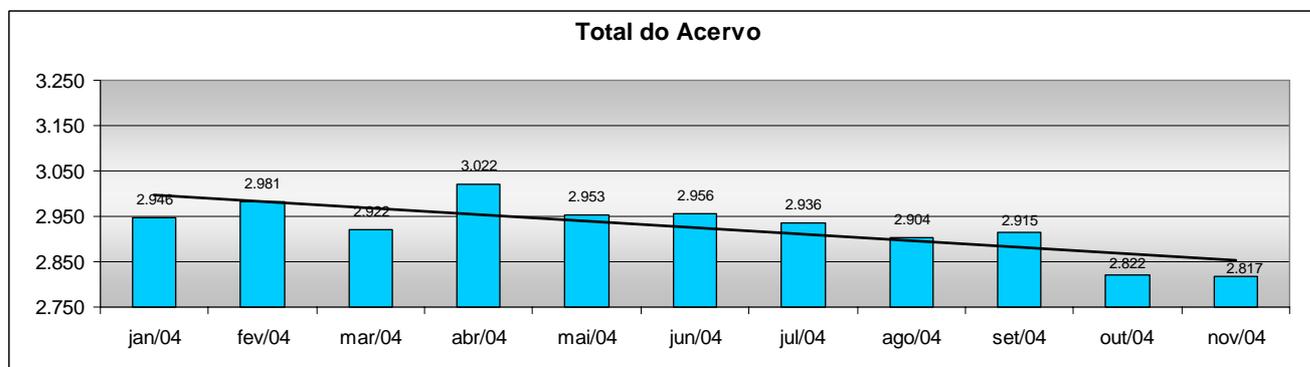
Aprovado por:  
Dra. Ledir Dias de Araújo

Período:  
Out a Dez/04

### Comentários:

- Redução do tempo médio de julgamento do acervo total – a instabilidade dos números observados é atribuída à quantidade de processos sem sentença existentes no Cartório (p.ex: ação de despejo de 1959, cujo processo foi devolvido ao Cartório, pela parte, em outubro de 2004). Esse indicador representa ações que foram distribuídas desde a criação da Vara, ou seja, considera a gestão de outros juízes. A meta de redução de 5% do tempo médio, em relação a 01/08/2004, já foi alcançada (de 778 dias, em 01/08/04, para 718 dias em 05/12/04) e o tempo médio de julgamento do acervo total é superior a média da primeira instância, observada no ano de 2004, de 780 dias, conforme informado no RIGER 1/2005 do PJERJ.
- Redução do tempo médio de julgamento dos últimos três anos – é observada tendência de queda no tempo médio, em função do número de sentenças prolatadas ser superior ao da distribuição. O indicador do mês de outubro foi majorado em função das eleições municipais, pois o juiz da Vara foi designado juiz eleitoral e, também, do projeto Certificação ISO:9001:2000. A meta de redução de 5% do tempo médio em relação a 01/08/2004 já foi alcançada (de 383 dias, em 01/08/04, para 334 dias em 05/12/04) e o tempo médio de julgamento dos últimos três anos é superior a média da primeira instância, observada no ano de 2004, de 388 dias, conforme informado no RIGER 1/2005 do PJERJ.

### – Redução do Acervo de Processos Judiciais



	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

### **Comentários:**

Evidencia-se tendência de queda, em função do aumento do número de sentenças prolatadas ser maior do que a da distribuição de processos. A meta de redução de 5% do tempo médio, em relação a 01/08/2004, ainda não foi alcançada (de 2.904, em 01/08/04, para 2.817 em 05/12/04).

#### **– Redução das Inconsistências no Acervo do Sistema DCP**

Redução das inconsistências (processos judiciais que constam no Sistema e não se encontram no Cartório) no acervo do Sistema DCP – a inconsistências foram tratadas e reduzidas para 33.

#### **– Melhoria do Índice de Satisfação do Usuário**

A segunda Pesquisa de Satisfação do Usuário será realizada no mês de fevereiro de 2005, observando os mesmo parâmetros utilizados na pesquisa realizada anteriormente. O formulário da pesquisa permanece disponível no balcão de atendimento durante 15 dias, ou pelo tempo necessário a totalizar 200 (duzentos) registros, de modo a assegurar amostra representativa da população atendida na Vara (cerca de 1.200 usuários por mês). Uma vez preenchido, o formulário é depositado pelo próprio usuário em urna que permanece no Cartório. O resultado da pesquisa é analisado e disponibilizado no cartório para conhecimento geral.

### **3.2.3 Avaliação da Implementação**

O SIGA/13ª Vara Cível foi implementado no segundo semestre de 2004. Sua avaliação, mediante a Auditoria de Certificação NBR ISO:9001:2000, realizada pela Fundação Vanzolini de São Paulo, considerou o Sistema satisfatório, tendo a 13ª Vara Cível obtido o Certificado NBR ISO 9001:2000. Estão programadas para 2005 duas Auditorias Internas e duas Auditorias de Manutenção (pela mesma Fundação Vanzolini), nas quais será analisada a evolução do SIGA/13ª Vara Cível.

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

## 4 DESEMPENHO DOS MACROPROCESSOS DE TRABALHO

### 4.1 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados da Unidade

Além dos indicadores de desempenho, que dizem respeito aos Objetivos Estratégicos, são obtidos, mensalmente, por intermédio do Sistema DCP (Projeto Comarca), outros indicadores que são analisados pelo juiz e pelo escrivão e fornecem subsídios para uma gestão eficiente e eficaz. A partir de fevereiro será realizado novo estudo para verificar se os atuais indicadores são suficientes, além de verificar a pertinente correlação com os processos de trabalho.

Foram estabelecidos dezenove indicadores de desempenho para a 13ª Vara Cível, associados à gestão do cartório e do juiz:

- tombados;
- tombados (sem notificação e precatória);
- desarquivados provisoriamente;
- desarquivados definitivamente;
- retornados do Tribunal;
- retornados outros;
- arquivados provisoriamente;
- arquivados definitivamente;
- remetidos ao Tribunal;
- total do acervo;
- autos com prazo de carga vencido – advogados;
- autos com prazo de carga vencido;
- tempo médio para sentença desde a distribuição (em dias);
- tempo médio para sentença desde a distribuição (em dias) até 3 anos;
- total de sentenças de extinção da execução;
- total de sentenças com mérito;

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

- total de sentenças sem mérito;
- total de sentenças;
- total de sentenças serventia.

Encontra-se em anexo o Relatório de Indicadores de Desempenho da 13ª Vara Cível, com os resultados dos processos de trabalho referentes aos meses de janeiro a novembro de 2004.

## 5 AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A satisfação dos usuários da 13ª Vara Cível é medida e monitorada com base em avaliação dos indicadores de desempenho dos processos de trabalho, pesquisa de satisfação dos usuários e por meio do recolhimento quinzenal dos formulários de sugestão disponíveis no balcão de atendimento.

A última pesquisa de satisfação dos usuários foi realizada no período de 06/07/04 a 13/07/04, na qual os assuntos "Vista" e "Carga/Cópia" foram analisados (formulário anexo) considerando-se os quesitos qualidade do atendimento, tempo no atendimento, clareza das informações, cortesia do atendente e se o processo foi localizado. Obteve-se 94% de satisfação (somatório de "Ótimo" e "Bom"), contra 6% de insatisfação (somatório de "Regular" e "Ruim).

## 6 RESULTADO DE AUDITORIAS REALIZADAS

Foram realizadas três Auditorias no SIGA/13ª Vara Cível, conforme tabela a seguir:

AUDITORIA	DATA
1ª Auditoria Interna	14/10/04
Pré-auditoria de Certificação ISO:9001	10/11/04
Auditoria de Certificação ISO:9001	13 e 14/12/04

Como resultado das Auditorias, foram registradas ações corretivas e oportunidades de melhorias para resolver eventuais possibilidades de não-conformidades e aproveitar as sugestões identificadas. Foram também realizadas Reuniões de Análise Crítica

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

Extraordinárias com a Alta Administração, para avaliação do grau de implementação do SIGA/13ª Vara Cível.

## **7 SITUAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA, AÇÃO PREVENTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIAS**

Seguiram-se às auditorias – 1ª Auditoria Interna, Auditoria de Pré-certificação e Auditoria de Certificação – relatórios (RACAP) para registrar dez ações oriundas de ações corretivas e preventivas e uma relacionada à oportunidade de melhoria. Dez ações foram encerradas (solucionadas) e uma encontra-se em aberto. A Tabela de Controle de RACAP encontra-se anexa.

## **8 ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES ORIUNDAS DE ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES**

As reuniões de análise crítica do SIGA/13ª Vara Cível são realizadas com a participação do juiz, do escrivão ou responsável pelo expediente, do secretário do juiz e dos servidores, e examinaram:

- melhorias do SIGA/13ª Vara Cível e dos seus respectivos processos;
- melhorias nos serviços prestados quanto aos requisitos que provêm a satisfação dos usuários;
- avaliação de necessidade de recursos.

Foram realizadas e registradas em ata duas Reuniões de Análise Crítica Extraordinária, duas Reuniões Mensais, uma Reunião de Avaliação das Atividades do Cartório e, ainda, reuniões de ajustes e de oportunidade de melhorias com as seguintes áreas: DGDIN, DGCON, DGTEC, DGLOG, DGPES e COMAQ, conforme tabela a seguir:

<b>REUNIÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Análise Mensal do SIGA/13ª Vara Cível	27/09/2004	Dra Ledir e Manoel (13ª Vara Cível).
Análise Crítica Extraordinária do SIGA/13ª Vara Cível	06/10/2004	Dra. Ledir, Manoel, Fabiano, Mônica, Beatriz, Janaína, Igor,

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> 13ª Vara Cível	<b>Aprovado por:</b> Dra. Ledir Dias de Araújo	<b>Período:</b> Out a Dez/04

REUNIÃO	DATA	PARTICIPANTES
		Vinícius, Marcelo, Aparecida, Meire, Willma e Andréa (13ª Vara Cível).
Análise Crítica Extraordinária do SIGA/13ª Vara Cível	05/11/2004	Dra. Ledir, Manoel e Andréa (13ª Vara Cível).
Avaliação das atividades do Cartório	03/12/2004	Dra Ledir, Manoel, Aparecida Fabiano, Mônica, Willma, Cláudia Siqueira, Cláudia Regina, Igor, Vinícius, Marcelo, Meire, Ana Beatriz e Andréa (13ª Vara Cível).
Análise Mensal do SIGA/13ª Vara Cível	07/12/2004	Dra. Ledir, Manoel e Andréa (13ª Vara Cível).

REUNIÃO	DATA	PARTICIPANTES
Reunião com DGDIN	10/12/2004	Dra. Ledir e Andréa (13ª Vara Cível), Equipe da DGDIN, representantes das unidades em processo de certificação e unidades de apoio.
Reunião com DEGEA	30/09/2004	Dra. Ledir e Manoel (13ª Vara Cível), Marcio e Marcus Vinícius (DEGEA).
Reunião com DGTEC	23/08/2004	Dra. Ledir e Manoel (13ª Vara Cível), Liliane, Elisa e Bianca (DGTEC).
Reunião com COMAQ	30/08/2004	Dra. Ledir e Manoel (13ª Vara Cível) e Emília (COMAQ)

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SIGA/13ª Vara Cível se tem mostrado capaz de prover o Juízo de ferramentas necessárias a uma gestão eficiente e eficaz. No entanto, há necessidade de que as áreas responsáveis pela sistematização dos registros e de compilação dos resultados (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais) promovam ações de melhoria no Sistema DCP, para que os indicadores

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>		
	<b>Unidade Organizacional:</b> <b>13ª Vara Cível</b>	<b>Aprovado por:</b> <b>Dra. Ledir Dias de Araújo</b>	<b>Período:</b> <b>Out a Dez/04</b>

de desempenho do Juízo e do Cartório sejam disponibilizados e analisados com a pertinência adequada.

## **10 ANEXOS**

Anexo 1 – Relatório de Indicadores de Desempenho

Anexo 2 – Formulário de Pesquisa de Satisfação

Anexo 3 – Tabela de Controle de RACAP

# **Anexo 1**

## **Relatório de Indicadores de Desempenho**



## INDICADORES DE DESEMPENHO 13ª VARA CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL

Data de Emissão:

**05/01/2005**

Meses de Referência:

**Jan/04 a Dez/04**

**Aprovação**

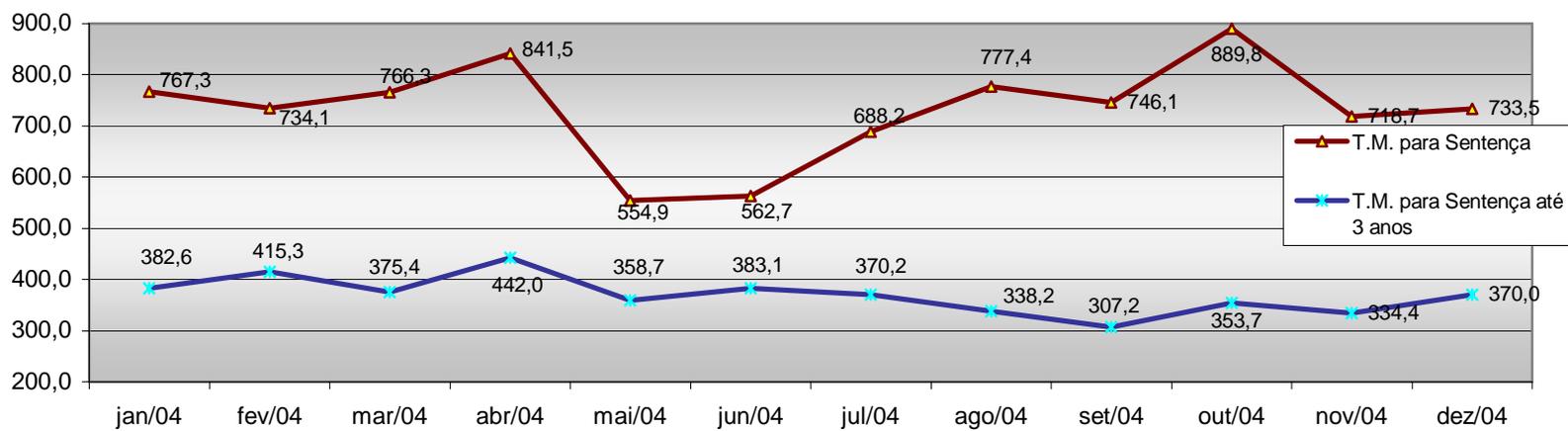
**Juiz**

**Análise Crítica**

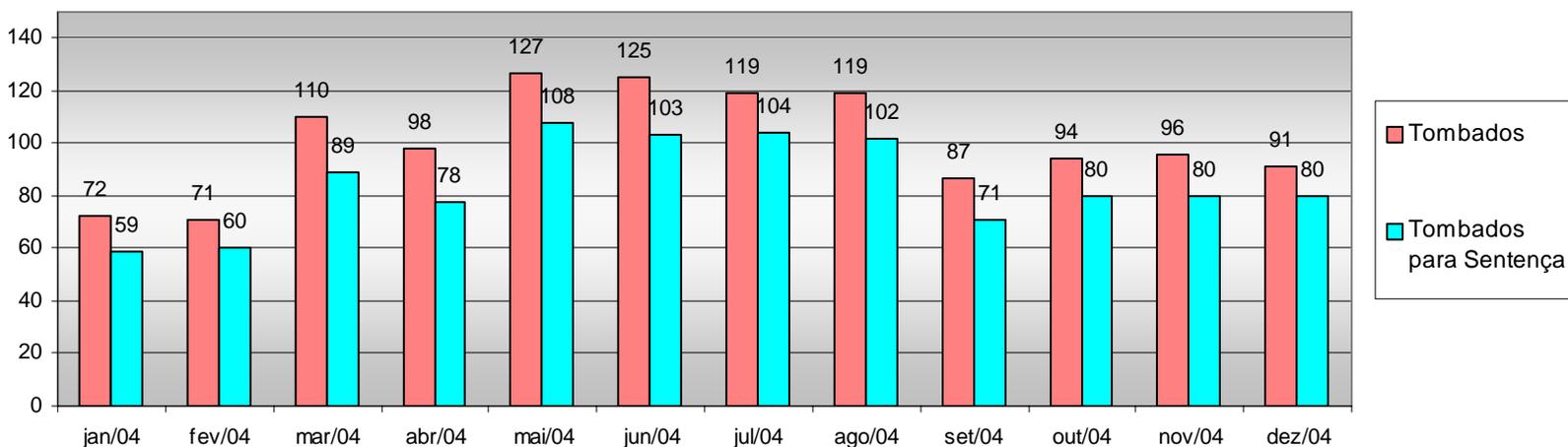
**RAS**

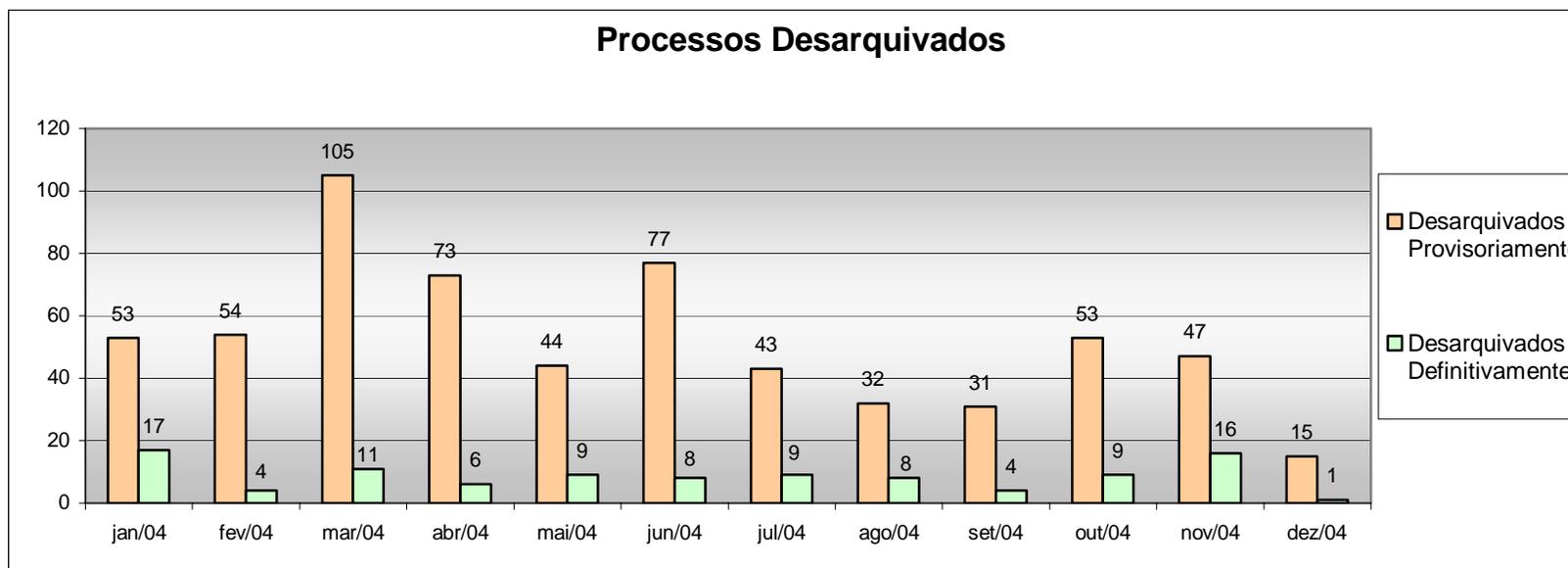
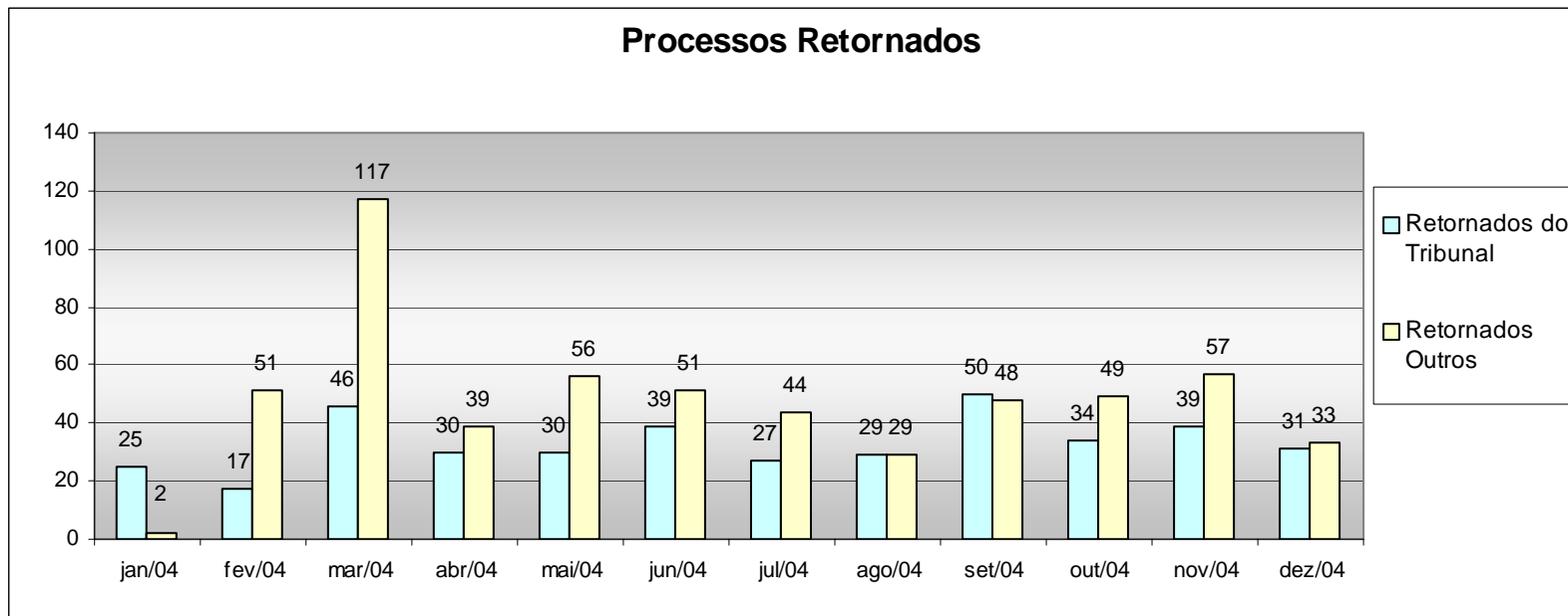
Indicadores de desempenho - 13ª Vara Cível		Meses											Média Jan à Dez	
		jan/04	fev/04	#####	abr/04	#####	jun/04	jul/04	#####	set/04	out/04	nov/04		dez/04
Tombados		72	71	110	98	127	125	119	119	87	94	96	91	100,8
Acrescimos	Tombados (sem notificação e precatória)	59	60	89	78	108	103	104	102	71	80	80	80	84,9
	Desarquivados provisoriamente	53	54	105	73	44	77	43	32	31	53	47	15	52,3
	Desarquivados definitivamente	17	4	11	6	9	8	9	8	4	9	16	1	8,5
	Retornados do Tribunal	25	17	46	30	30	39	27	29	50	34	39	31	33,1
	Retornados Outros	2	51	117	39	56	51	44	29	48	49	57	33	48,0
Deduções	Arquivados provisoriamente	21	21	188	8	179	103	68	24	20	105	34	40	67,6
	Arquivados definitivamente	45	50	81	47	44	81	74	100	69	94	91	97	72,8
	Remetidos para o Tribunal	20	26	47	23	45	37	49	63	62	63	60	30	43,8
	Remetidos para Outros	14	65	132	68	67	76	71	62	58	70	75	42	66,7
Total do Acervo		2.946	2.981	2.922	3.022	2.953	2.956	2.936	2.904	2.915	2.822	2.817	2.778	2912,7
Autos com prazo de carga vencido - advogados		8	6	11	7	7	15	16	15	19	24	52	36	18,0
Autos com prazo de carga vencido		8	8	23	12	20	25	37	54	63	82	107	57	41,3
Tempo médio para sentença desde a distribuição (em dias)		767,3	734,1	766,3	841,5	554,9	562,7	688,2	777,4	746,1	889,8	718,7	733,5	731,5
Tempo médio p/ sentença desde a distribuiç. (em dias) até 3 anos		382,6	415,3	375,4	442,0	358,7	383,1	370,2	338,2	307,2	353,7	334,4	370,0	369,2
Titular	Total de Sentenças de Extinção da Execução	3	16	16	19	7	18	24	19	26	8	26	20	16,8
	Total de Sentenças com Mérito	15	47	69	51	55	72	70	61	56	48	45	23	51,0
	Total de Sentenças sem Mérito	10	15	25	11	21	17	39	24	18	26	21	18	20,4
	Total de Sentenças	28	78	110	81	83	107	133	104	100	82	92	61	90,7
Total de Sentenças Serventia		28	80	110	82	84	116	159	117	146	115	93	61	99,3

### Tempo Médio para Sentença desde a Distribuição (em dias)

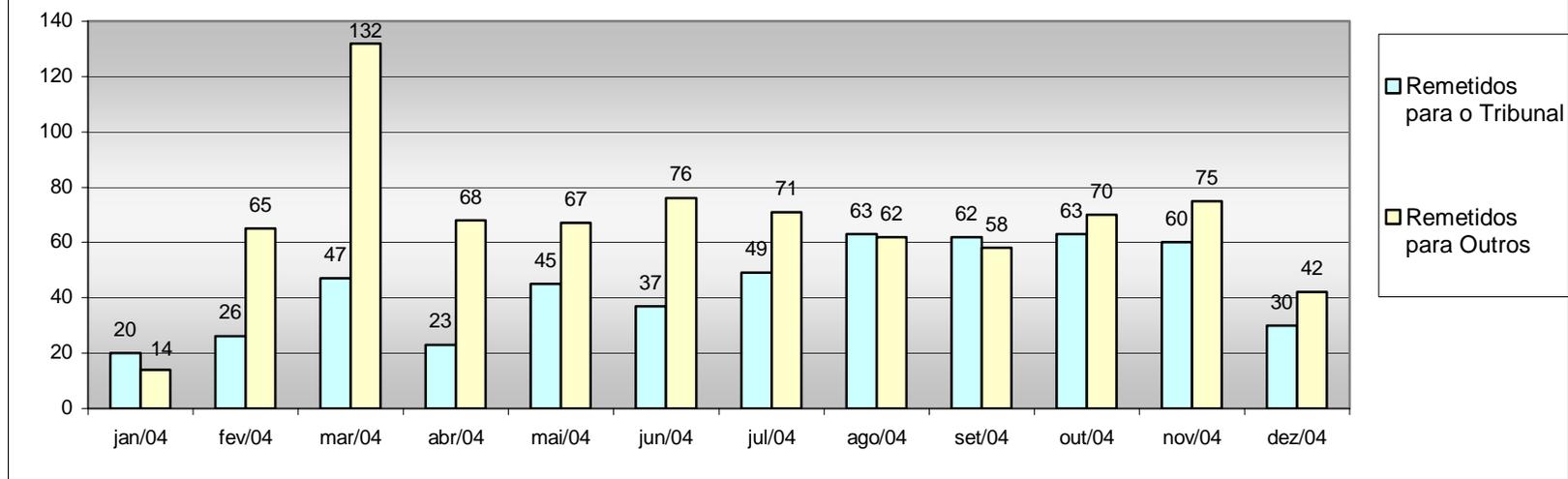


### Tombados

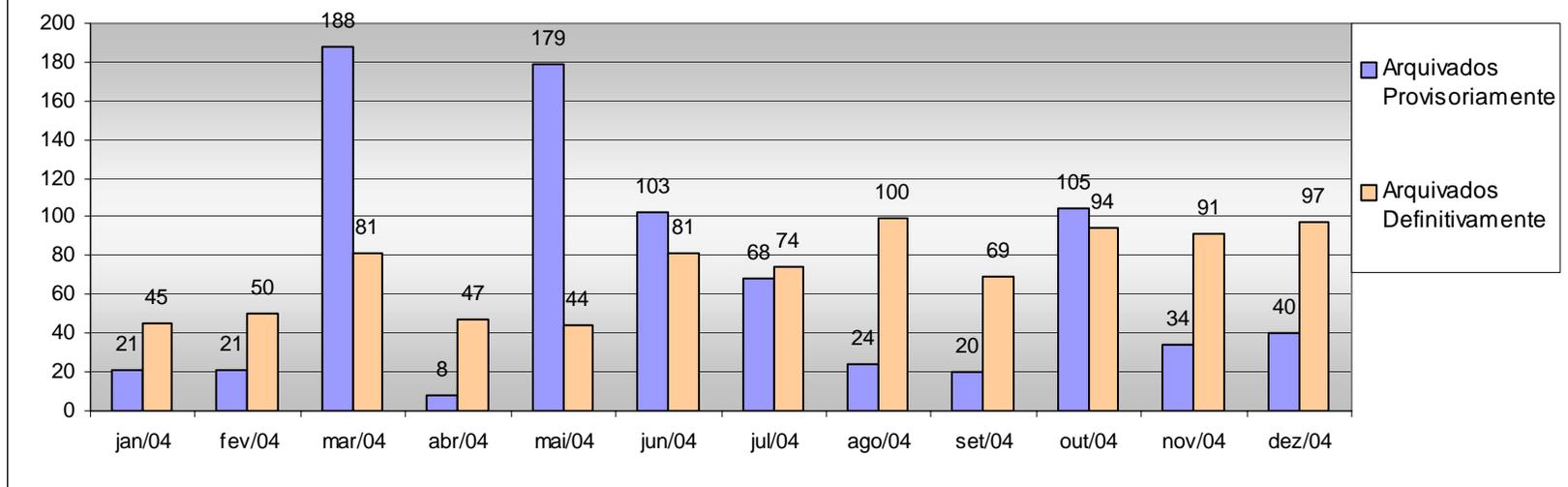


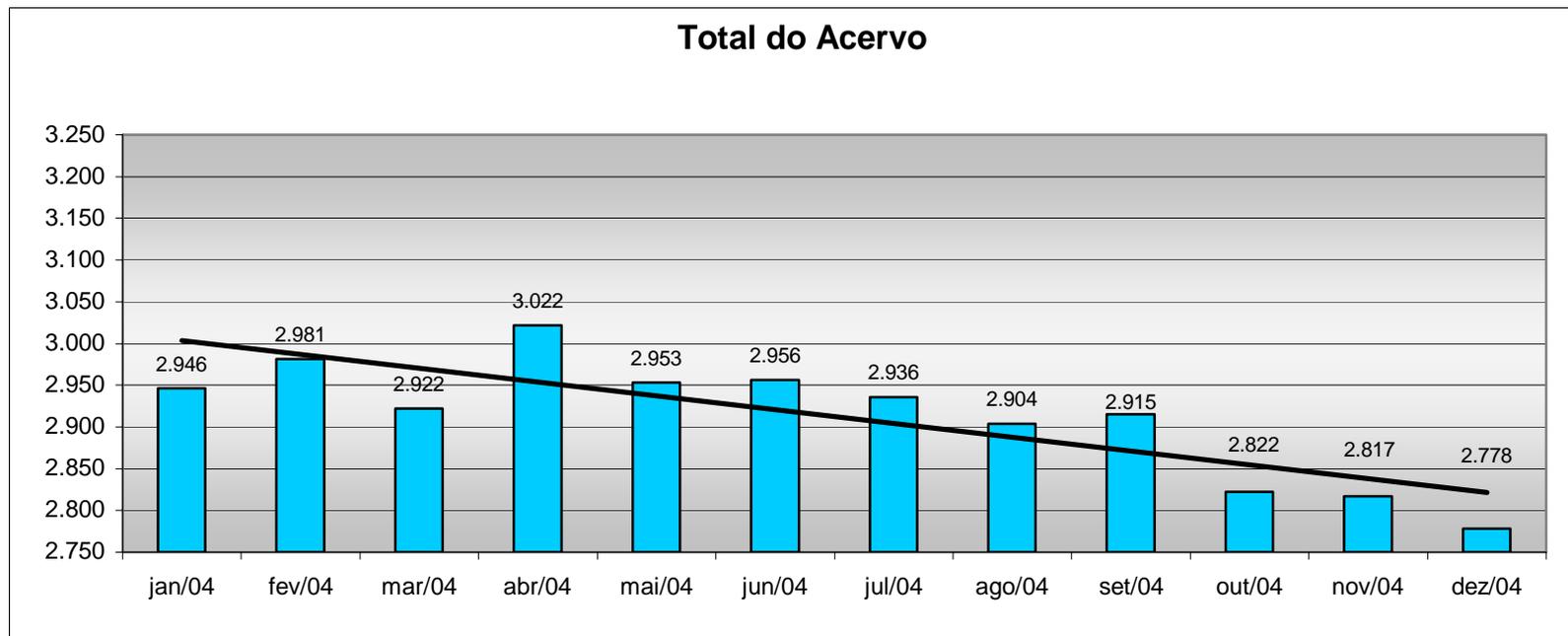
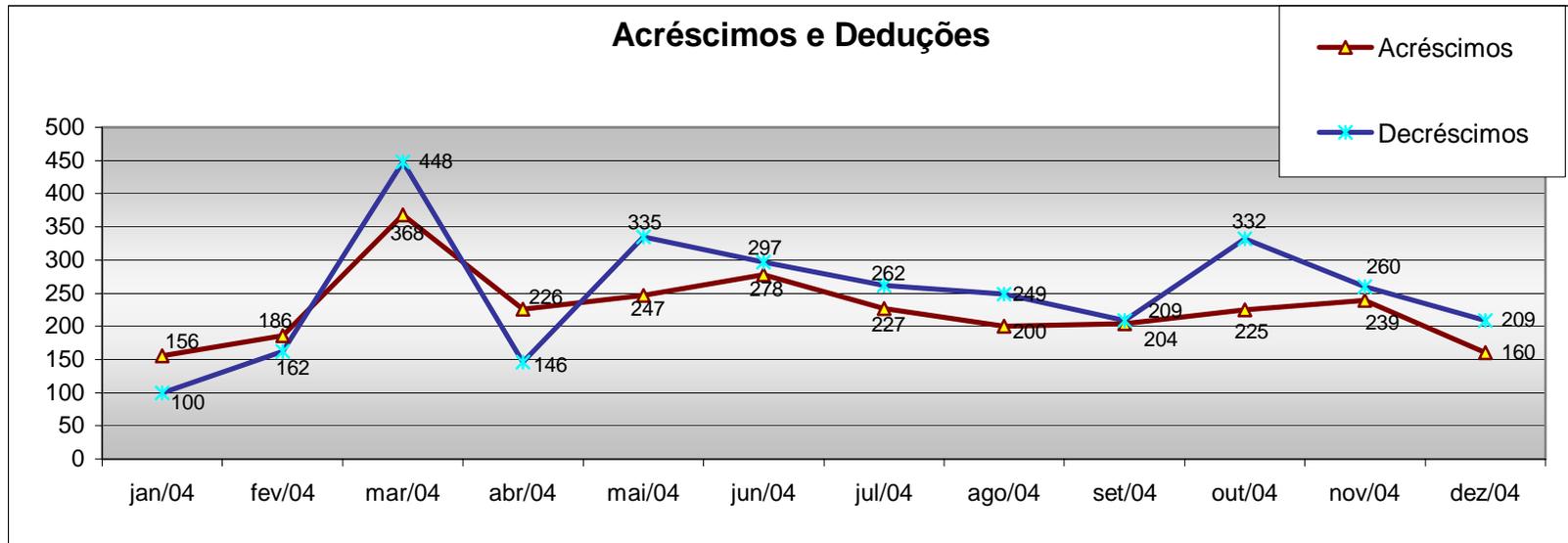


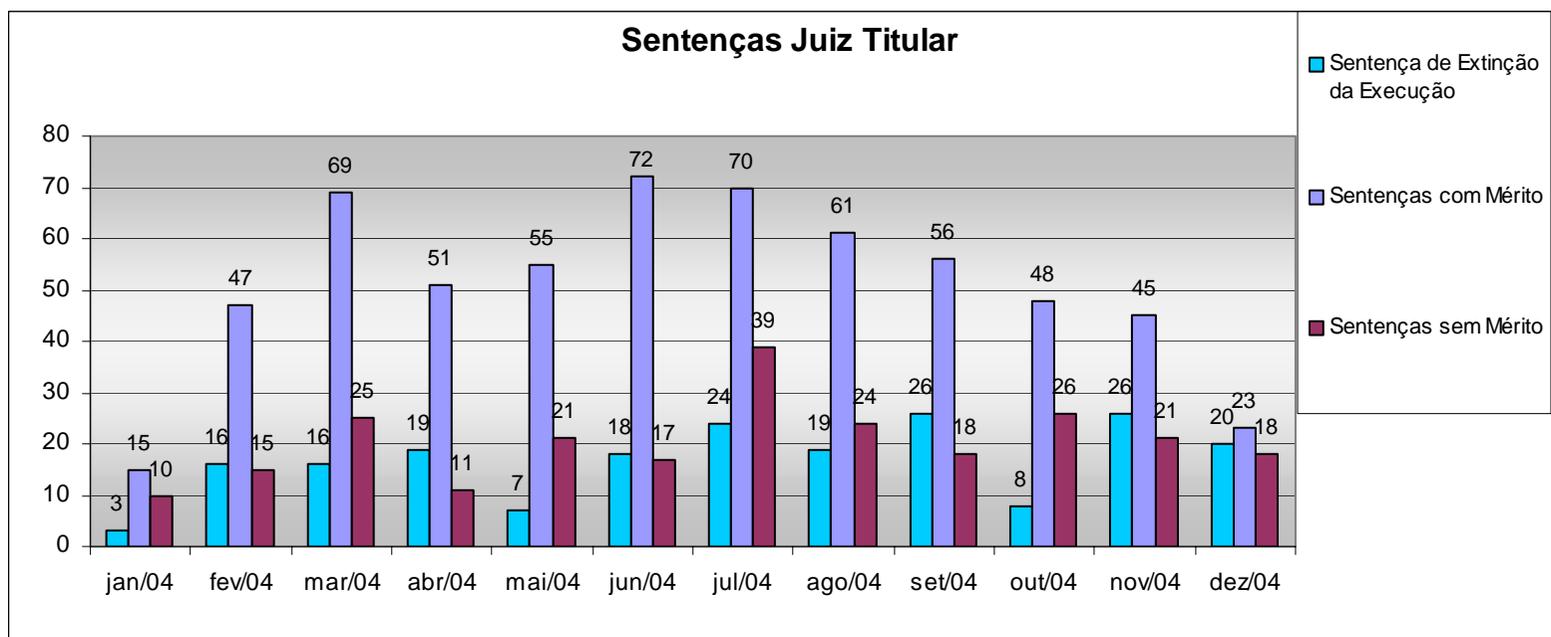
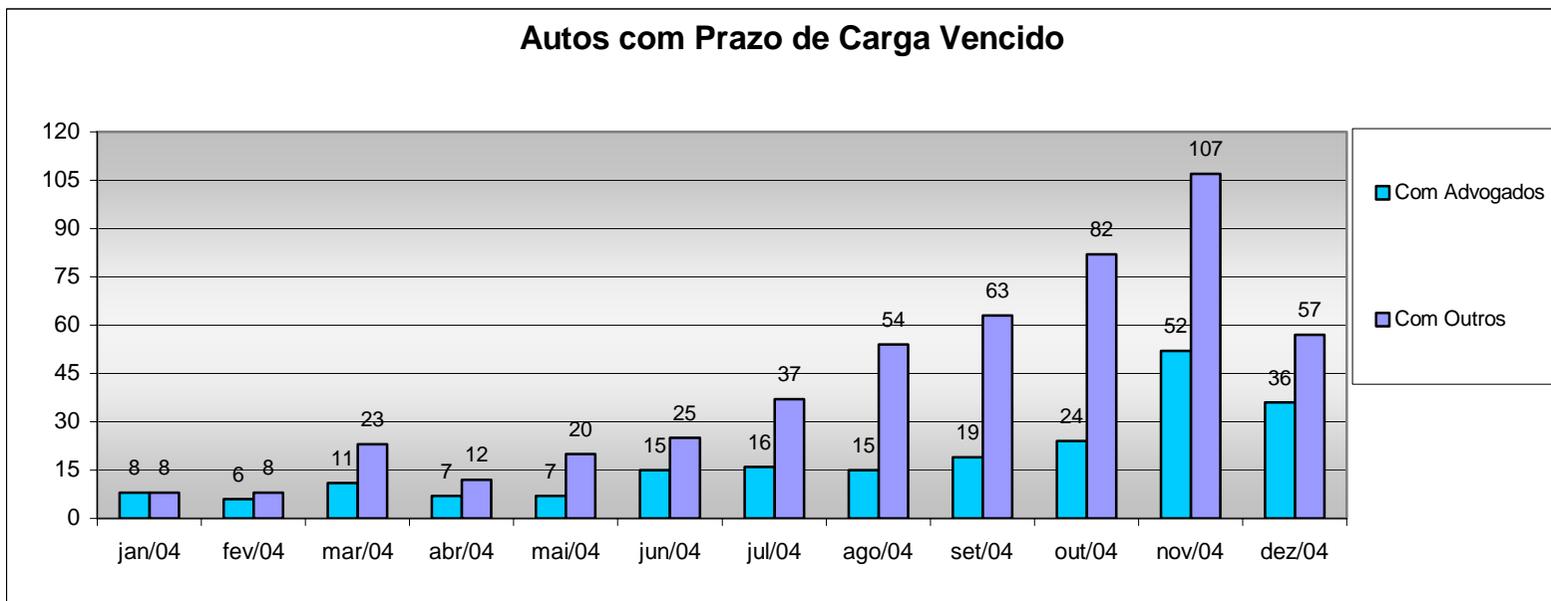
### Processos Remetidos

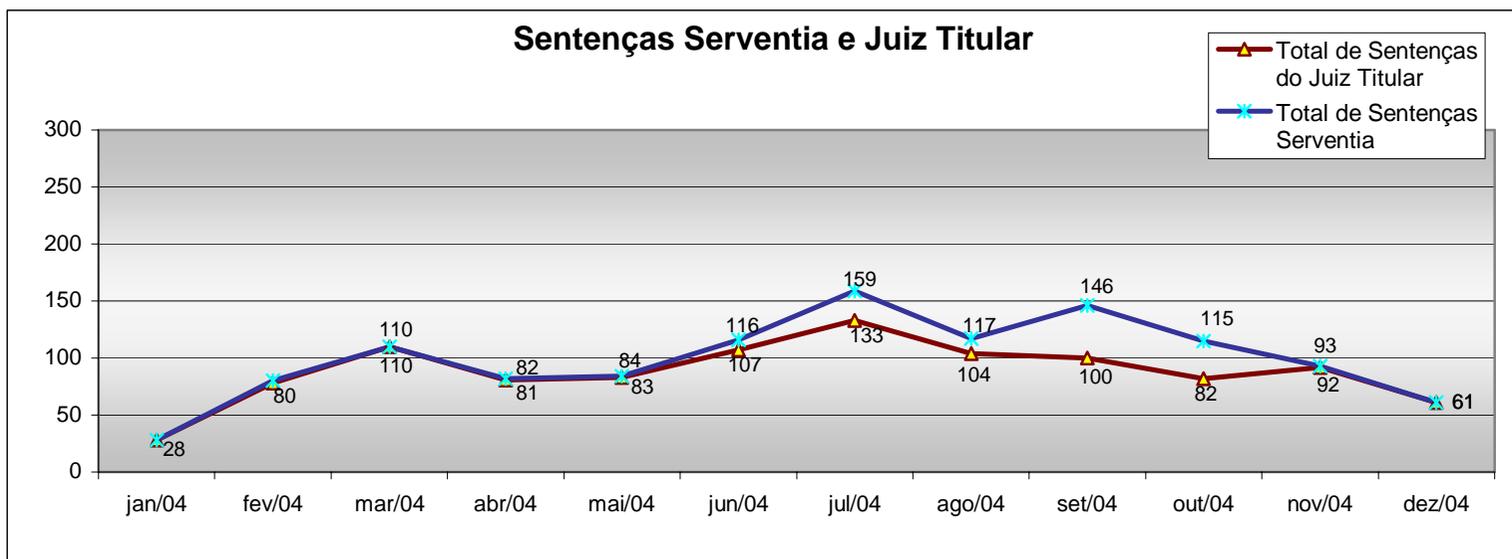


### Processos Arquivados









### Relatório de Diligências no período de 07/01/2004 à 18/12/2004

Resultado das Diligências	Diligências	Percentual
Negativa	348	15,95%
Positiva	1195	54,77%
Cancelada	101	4,63%
Cadastrada	18	0,82%
Negativa Definitiva	520	23,83%
<b>Total</b>	<b>2182</b>	100%
<b>Média Mensal</b>	<b>182</b>	

## **ANEXO 2**

### **Formulário de Pesquisa de Satisfação**



## 13ª Vara Cível

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Assunto	<input type="checkbox"/> Vista
Tratado:	<input type="checkbox"/> Carça / Cópia

Como foi o atendimento?	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
Tempo no atendimento:	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
Clareza das informações:	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
Cortesia do atendente:	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
O Processo foi encontrado?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Observações:

---

---

---

Nome do Servidor (caso deseje informar) \_\_\_\_\_



## 13ª Vara Cível

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Assunto	<input type="checkbox"/> Vista
Tratado:	<input type="checkbox"/> Carça / Cópia

Como foi o atendimento?	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
Tempo no atendimento:	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
Clareza das informações:	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
Cortesia do atendente:	<input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ótimo
O Processo foi encontrado?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Observações:

---

---

---

Nome do Servidor (caso deseje informar) \_\_\_\_\_

## **Anexo 3**

# **TABELA DE CONTROLE DE RACAP**



## PLANILHA DE CONTROLE DE RACAP

PÁGINA

NÚMERO	DATA DA ABERTURA	DESCRIÇÃO	PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO	PRAZO DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	DATA DO ENCERRAMENTO
NC13VCIV/001/04	19/10/04	Inconsistência na documentação do SIGA	10/11/04	19/11/04	19/11/04
NC13VCIV/002/04	19/10/04	Problemas na RAD de Auditoria Interna	29/11/04	29/11/04	29/11/04
NC13VCIV/003/04	19/10/04	Reavaliação qto aos critérios de pesquisa de satisfação do usuário	21/10/04	20/10/04	22/10/04
NC13VCIV/004/04	19/10/04	Reavaliação da aplicabilidade dos itens 7.5.2 e 7.5.4	21/10/04	22/10/04	22/10/04
NC13VCIV/005/04	19/10/04	Reavaliação da metodologia da comunicação interna	-	22/10/04	22/10/04
NC13VCIV/006/04	19/10/04	Ausência de tratamento de não conformidade	22/10/04	22/10/04	22/10/04
NC13VCIV/007/04	19/10/04	Problemas em dados de entrada na reunião de análise crítica	22/10/04	22/10/04	22/10/04
NC13VCIV/008/04	19/10/04	Indisponibilidade de alguns registros	-	22/10/04	22/10/04
NC13VCIV/009/04	19/10/04	Erro material nos indicadores estratégicos de desempenho	22/10/04	22/10/04	22/10/04
NC13VCIV/010/04	19/10/04	Falha nas informações com os usuários do PJERJ	22/10/04	22/10/04	22/10/04
NC13VCIV/011/04	28/10/04	Ausência de publicações no D.O.	28/11/04	06/12/04	09/12/04
RACAP13VCIV/012/04	26/11/04	Demora na expedição de mandado de pagamento	26/12/04	26/01/05	21/02/05