

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

SUMÁRIO

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

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados do Sistema Integrado de Gestão da 18ª Câmara Cível da Comarca da Capital (SIGA/18ª Câmara Cível), relativos ao período de julho a setembro de 2005, bem como os ganhos obtidos com o processo de Certificação NBR ISO:9001:2000.

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 18ª Câmara Cível .
SIGA/18ª Câmara Cível	Conjunto de elementos inter-relacionados, com o fim de organizar a gestão da 18ª Câmara Cível, mediante o estabelecimento e a implementação de políticas, de estratégias, de objetivos e de indicadores de desempenho.

AVALIAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DA UNIDADE

3.1 Avaliação da Política da Qualidade

A política de qualidade foi elaborada de forma a manter o devido alinhamento com a missão e a visão do Poder Judiciário e está assim estabelecida:

“Buscar a melhoria contínua dos processos de trabalho que dão suporte às atividades dos magistrados para uma célere e justa prestação jurisdicional, atendendo aos requisitos dos usuários.”

1.1 Política e Objetivos Estratégicos

Tomando como base os resultados da aplicação do princípio de Pareto, foram selecionados objetivos estratégicos a serem atingidos no período 2005-2006, que repercutem na produtividade da 18ª Câmara Cível e, como consequência, na prestação jurisdicional que lhe incumbe entregar.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

▪ **Descrição dos Objetivos**

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

OBJETIVOS	FINALIDADE (S)	INDICADOR
Redução do Tempo Médio de Permanência dos Processos na 18CCIV	Tornar a prestação jurisdicional mais célere, reduzindo o tempo decorrido entre o recebimento na 18CCIV dos processos distribuídos pela 1a Vice-Presidência, até a remessa dos mesmos à DIPRO, DGCON-DEGEA ou à 3a Vice-Presidência, estabelecendo que a meta é reduzir o tempo médio atual de permanência dos processos que é de 114 dias (julh/05 a set/05) para 100 dias, até novembro de 2006 (adotou-se como parâmetro a média dos últimos doze meses – 115,5 dias ate novembro de 2006)	Tempo médio de permanência dos processos na 18CCIV
Manutenção do Índice de Satisfação dos Usuários	Manter o índice atual de 99,6%, obtido na pesquisa realizada entre 19/09/05 e 28/09/05, de satisfação dos usuários de 18CCIV com a melhoria da qualidade do atendimento prestado.	Índice de satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

Capacitação dos Servidores em Informática	Capacitar 70%(setenta/cento) dos servidores em Informática, ate novembro de 2006 (meta baseada no índice de flutuação de funcionários)	Número de Servidores habilitados em Informática
---	--	---

▪ **Metas dos Objetivos Estratégicos**

Estabeleceu-se que as metas são:

1º. Reduzir o tempo médio atual de permanência dos processos que é de 114 dias (julh/05 a set/05) para 100 dias, até novembro de 2006 (adotando-se como parâmetro a média dos últimos doze meses – 115,5

2º. Manter o índice atual de 99,6%, obtido na pesquisa realizada entre os dias 19/09 e 28/09/2005 de satisfação dos usuários de 18CCIV com a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

3º. Capacitar 70% (setenta/cento) dos servidores em, Informática, até novembro de 2006 (meta baseada no índice de flutuação de funcionários)

OBJETIVO	SITUAÇÃO EM 30/09/2005
Redução do Tempo Médio de Permanência	Tempo Médio de Permanência: 111 dias.
Aumento do Índice de Satisfação do Usuário	Grau de Satisfação Geral: 99,6%
Capacitação dos Servidores em Informática	Número de Servidores habilitados em Informática: 03 Servidores

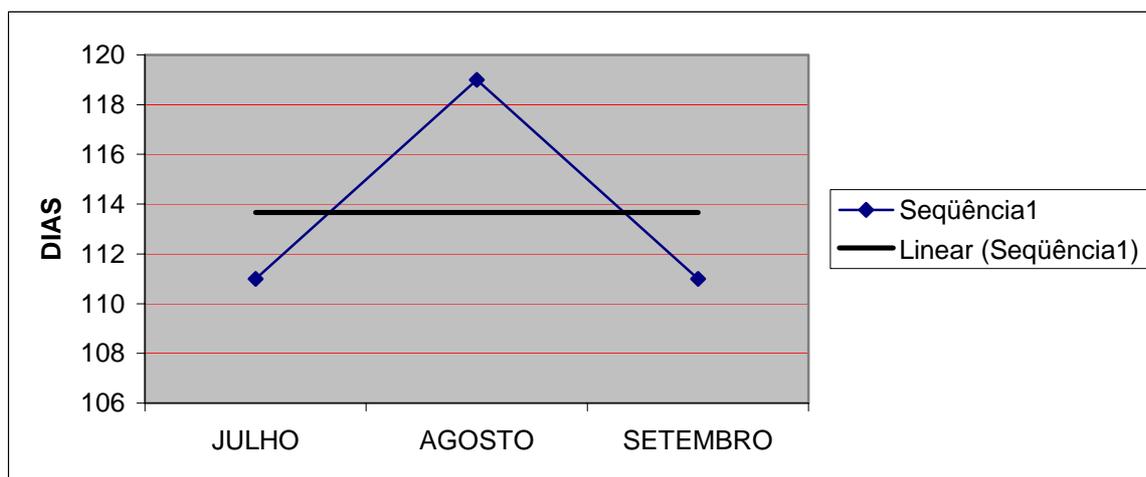
Maiores detalhes sobre os focos estratégicos, Política e objetivos estratégicos e plano de ação encontram-se no documento **Política e Objetivos Estratégicos – 18ª Câmara Cível**, disponibilizado na intranet do PJERJ.

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

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

Redução do Tempo Médio de Permanência

JULHO 111	AGOSTO 119	SETEMBRO 111
--------------	---------------	-----------------



•Comentários:

• Redução do tempo médio de permanência

Percebe-se que no mês de agosto houve um pequeno aumento, em virtude de significativo aumento na distribuição, em meses anteriores (março a agosto), que refletiu, principalmente em agosto, porém em setembro este índice volta a cair

• Aumento do Índice de Satisfação do Usuário

A quarta Pesquisa de Satisfação do Usuário, iniciada em setembro de 2005, realizada de acordo com a RAD-PJERJ-010, apresentou um índice de satisfação de “ótimo e bom” de 99,6%, indicando uma enorme melhora em relação às pesquisas anteriores que apresentaram índices de 74% ,79% e 83%, conseqüentemente, este Objetivo foi alterado na Reunião de Análise Crítica nº.04/05, para **Manutenção** do Índice de Satisfação do Usuário

•Capacitação dos Servidores em Informática

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

Percebeu-se que a falta de domínio dos funcionários nos recursos que a Informática disponibiliza, gerava um impacto enorme no nosso tempo de processamento, e também quanto à qualidade da apresentação dos documentos expedidos por esta Secretaria, durante a realização de seus processos de trabalho.

▪ **Avaliação da Implementação**

O SIGA/18ª Câmara Cível foi implementado durante o ano 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 18ª Câmara Cível obtido o Certificado NBR ISO 9001:2000.

Foi realizada, em 16/06/2005, Auditoria Externa de acompanhamento, tendo como escopo os processos de trabalho de apoio à entrega da prestação jurisdicional, realizada pela 18CCIV, onde foram lavradas 4 (quatro) oportunidades de melhoria. Nesta auditoria o sistema foi considerado, pela equipe auditora, aderente à norma de referência e foi, pela mesma, recomendada a manutenção da certificação.

A Auditoria Interna de 14 e 15 de setembro, destacou:

Pontos Fortes: Política da Qualidade / Responsabilidade e Autoridade / Representante da Direção / Comunicação com o Usuário / Controle de Produção e Fornecimento de Serviço / Identificação e Rastreabilidade.

Seis observações:

- 1- Constatada que a RAD-DGCON-002, esta em Processo de Revisão.
- 2- O Des. Marcus Faver, Desembargador Presidente da 18ª Câmara Cível, não estava presente, para a avaliação do Requisito 5, da norma ISO 9001:2000. A auditoria foi realizada, com a presença do Des. Nascimento, substituto interino do Des. Marcus Faver. (O Auditor recomenda que na próxima auditoria, o Des. Faver esteja presente para a avaliação do Requisito 5 da Norma)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

3- Os Objetivos Estrategicos devem ser mensuraveis, portanto, o auditor recomenda que seja reavaliado o indicador de desempenho, para o objetivo de “Capacitação dos Servidores em Informatica”, pois, consta como indicador de desempenho, “Servidores Habilitados em Windows, Word e Excel “.

4- Nao existe meta definida para o indicador de pesquisa de satisfação dos usuarios.

5- Os indicadores devem definir metas, prazos e metodologia de acompanhamento.

6- Nos registros de RACAP, foram observadas RACAP faltando algumas informações de preenchimento como assinatura, data, e, acompanhamento da verificação da eficacia. (As RACAP sao monitoradas)

Pontos que podem ser melhorados (Oportunidades de melhoria)

Na Ata de Reunião de Análise Crítica, algumas situações não estão sendo claramente identificadas, como: acompanhamento das ações das análises críticas anteriores, todas as recomendações de melhorias

Pontos que preocupam (ações Preventivas)

Até o momento, não existem registros de RACAP abertos, independentes de auditorias internas ou externas

Não foram encontradas não-conformidades.

A Auditoria Externa de acompanhamento está prevista para o dia 29 de novembro de 2005.

DESEMPENHO DOS MACROPROCESSOS DE TRABALHO

1.2 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados da Unidade

Além dos indicadores de desempenho, que dizem respeito aos Focos Estratégicos e Objetivos Estratégicos, devem ser apurados mensalmente outros indicadores que são analisados pela Administração Superior e fornecem subsídios para uma gestão eficiente

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

e eficaz. Foram estabelecidos doze indicadores de desempenho / acompanhamento para a 18ª Câmara Cível, associados à gestão da secretaria e dos gabinetes:

- tempo de atendimento (pedidos de autenticação);
- tempo de atendimento (pedidos de certidão);
- tempo médio de permanência dos processos em gabinetes de câmaras cíveis;
- índice de aceitação de propostas de melhorias;
- índice de satisfação dos usuários;
- produtividade média da sessão;
- tempo médio de julgamento de um recurso, em sessão;
- tempo de permanência do processo com o procurador judicial;
- tempo de espera para resposta a ofício;
- número processos sem resposta a ofício;
- tempo que o processo aguarda o cumprimento de diligência;
- percentual de redução do tempo de permanência dos processos na câmara.

A consolidação dos dados relativos relativos ao segundo trimestre de 2005 para estes indicadores apresentou os seguintes resultados:

INDICADORES	RESULTADOS DA MÉDIA DO TERCEIRO TRIMESTRE
- Tempo médio de atendimento para pedidos de autenticação	0 dias
- Tempo médio de atendimento para pedidos de certidão	2,6 dias
Tempo medio de permanência dos processos em gabinetes de camaras civeis	Des. Marcus Faver – 02 dias Des. Cassia Medeiros – 24 dias Des. Povoas Vaz – 71 dias

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

INDICADORES	RESULTADOS DA MÉDIA DO TERCEIRO TRIMESTRE
	Des. Jorge L. Habib – 51 dias Des. Celia Meliga – 12 dias Des. Roberto Felinto – 07 dias Des. Marco A. Ibrahim – 49 dias
- Índice de aceitação de propostas de melhorias apresentadas	100%
- Tempo médio de julgamento de um recurso em sessão	2 minutos
- Tempo médio de permanência do processo com Procurador Judicial	25,5 dias
- Tempo de espera para resposta a Ofício	12,07 dias
- Número de processos sem resposta de ofício	4,6
- Tempo que o processo aguarda o cumprimento de diligência	55,1 dias
- Percentual de redução de tempo de permanência dos processos na Câmara	12,1% em relação ao trimestre anterior de 2005
- Produtividade média da sessão	79,8 processos julgados
- Índice de satisfação dos usuários;	99,6

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A satisfação dos usuários da 18ª Câmara 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 iniciada em setembro do corrente ano, na qual os assuntos "Consulta" e "Carga/Cópia" foram analisados (formulário anexo) considerando-se os quesitos como foi o atendimento, tempo de atendimento, objetividade, cortesia do atendente e se o processo foi localizado. Obteve-se 99,6% de satisfação de "Ótimo" e "Bom" contra 0,34% de insatisfação (somatório de "Regular" e "Ruim").

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

RESULTADO DA AUDITORIA INTERNA

Foi realizada Auditoria no SIGA/18ª Câmara Cível, conforme tabela a seguir:

AUDITORIA	DATA
2ª Auditoria Interna de 2005	14 e 15/09/2005

Como resultado da Auditoria, foram registradas: Seis pontos fortes, seis observações, uma oportunidade de melhoria e um ponto que preocupa (ação preventiva) O Sistema de Gestão demonstrou sua vitalidade e funcionamento, o auditor líder ressaltou que o sistema está muito bom, com funcionários engajados e rastreabilidade excelente

Para todos os comentários da equipe de auditores foram tomadas ações gerenciais, e aberto um RACAP.

SITUAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA, AÇÃO PREVENTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

Seguiu-se a auditoria – 2ª auditoria interna de 2005 – a abertura de relatórios de ação corretiva e ação preventiva (RACAP) relativo à observação do auditor de que os indicadores de desempenho devem definir metas, prazos e metodologia de acompanhamento. O andamento e resultado deste RACAP podem ser acompanhados pela Planilha de Controle de RACAP - anexo 2.

ACOMPANHAMENTO DE AÇÕES ORIUNDAS DE ANÁLISES CRÍTICAS ANTERIORES

As reuniões de análise crítica do SIGA/18ª Câmara Cível são realizadas com a participação dos desembargadores que a integram, dos seus assessores, do Diretor da DGJUR, da Diretora da DGDIN, da Secretária da Câmara e dos servidores, e nelas são examinadas:

- melhorias do SIGA/18ª Câmara Cível e dos seus respectivos processos;

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL		
	Unidade Organizacional: 18º Câmara Cível	Aprovado por: Des. Marcus Faver	Período: Julho a Setembro/05

- melhorias nos serviços prestados quanto aos requisitos que provêm a satisfação dos usuários;
- avaliação de necessidade de recursos.

Foi realizada Reunião de Análise Crítica e registradas em ata cinco reuniões para melhoria dos processos de trabalho, conforme tabela a seguir:

REUNIÃO	DATA	PARTICIPANTES
Reunião de Trabalho	26/08/2005	RAS , Equipe da Secretaria da 18ª Câmara Cível
Reunião de Trabalho	02/09/2005	RAS e Equipe da Secretaria da 18ª Câmara Cível
Reunião de Trabalho	19/09/2005	RAS, Equipe da Secretaria da 18ª Câmara Cível
Reunião de Análise Crítica do SIGA/18ª Câmara Cível	23/08/2005	Desembargadores integrantes, Assessores, Diretor da DGJUR, RAS e Equipe da Secretaria da 18ª Câmara Cível

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O SIGA/18ª Câmara Cível se tem mostrado capaz de prover a Câmara de ferramentas necessárias a uma gestão eficiente e eficaz. Tal modelo está sendo multiplicado em mais três câmaras cíveis e implantado em uma câmara criminal, demonstração clara de sua aceitação, tanto pela Administração Superior, quanto pelos responsáveis pela realização dos processos de trabalho envolvidos.

Como resultado do trabalho desenvolvido pelos magistrados e servidores da 18ª Câmara Cível, a Certificação obtida em dezembro de 2004 foi confirmada na Auditoria de Manutenção realizada em 16 de junho do corrente ano.

ANEXO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:
18º Câmara Cível

Aprovado por:
Des. Marcus Faver

Período:
Abr a Jun

Data de Emissão:
11/07/05

ANEXO 01 – PLANILHA DE CONTROLE DE RACAP.

Nº PROT	RACAP	DATA DA ABERTURA	ORIGEM				TIPO			RESUMO DA DESCRIÇÃO	ITEM NORMA	RAD	IMPLEMENTAÇÃO		VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA		DATA DO ENCERRAMENTO
			AI	AE	PT	RC	AC	AP	OM				PRAZO PREVISTO	DATA CONCLUSÃO	PRAZO PREVISTO	DATA CONCLUSÃO	
	023/04	13/08/04	X				X			Indicadores desempenho não formalizados			<u>30/10/04</u> <u>19/12/05</u>				
2005/055027	012/05	23/03/05	X						X	Agilizar RAD Manutenção. Preventiva	6.3	DGLOG-008 e DGLOG-007	23/04/05 30/05/05 30/07/05 30/09/05 30/12/05				
2005145695	015/05	27/06/05		X					X	Meta não atingida, não tendo sido aberto RACAP	8.5.2	Política e Objetivos Estratégicos	27/07/05 30/09/05 30/11/05				
2005/145694	016/05	27/06/05		X					X	Apontamentos de relatório de Auditoria Interna obscuros	8.2.2	PJERJ-005	27/07/05	04/07/05	06/08/05 30/09/05	23/09/05	26/09/05
2005222794	017/05	30/09/05	X						X	Os indicadores devem definir metas, prazos e metodologia de acompanhamento	8.4	CCIV-003	30/10/05	17/10/05	17/11/05	31/10/05	