



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial Anual

**Diretoria Geral de Desenvolvimento
Institucional (DGDIN)**

2008

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Diretora-Geral da DGDIN	Período: 01/01/2008 a 31/12/2008

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO	3
2	AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA.....	5
2.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2	Objetivos Estratégicos	7
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	30
3.1	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Gabinete (DGDIN/GBDIN).30	
3.2	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Documentação do SIGA (DGDIN/DEDOC)	49
3.3	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Auditorias do SIGA (DGDIN/DEAUD)	58
3.4	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED)	74
4	GESTÃO DOS RECURSOS.....	105
4.1	Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007 e 2008)	105
4.2	Capacitação.....	108
4.3	Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	113
4.4	Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura.....	117
4.5	Documentação e Informação (RAD e Registro)	119
4.6	Situação dos Contratos Fiscalizados	125
4.7	Atividades Complementares.....	127
5	AVALIAÇÃO DA GESTÃO	140
5.1	Auditorias de Gestão.....	140
5.2	Avaliação do Grau de Implementação do SIGA.....	144
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	144
7	ANEXOS.....	146
7.1	Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN.....	146



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), relativos ao período compreendido entre os meses de Janeiro e Dezembro de 2008.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGDIN previu para o ano 2008 a realização de 7 (sete) Objetivos Estratégicos. Até o final do ano, a DGDIN implementou 87% do planejado para os objetivos previstos, restando saldo médio de 13% de ações não implementadas, o que deve ser recuperado ainda no 1º trimestre de 2009, após o replanejamento de algumas ações.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades da DGDIN e os resultados apresentados mostram que a Diretoria Geral realizou seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas. Os indicadores referentes à gestão operacional da DGDIN estão especificados no item 3 deste relatório.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que não houve o provimento esperado, tendo em vista que, dos 14 (quatorze) servidores selecionados pela DGDIN no processo de seleção interna realizado em 2008, pela DGPEP, somente 2 (dois) foram encaminhados à Diretoria Geral, para integrar a equipe.

Quanto aos recursos de material, constata-se que houve provimento satisfatório.

Os recursos de informática referentes a equipamentos atenderam à necessidade da unidade, embora seja necessária a ampliação deste quantitativo, tendo em vista a realização da seleção interna para a equipe DGDIN. Tanto a DGTEC quanto a DGLOG já estão cientes da necessidade de alteração de equipamentos e *layout*.

No que se refere aos recursos pertinentes a desenvolvimento de sistemas, a DGDIN ainda necessita de apoio da DGTEC, a fim de possibilitar um melhor desenvolvimento das atividades a que se propõe. Para tanto, realizou visitas para conhecer os sistemas informatizados de diversas empresas, tais como a Sul América Seguros e a Marinha Mercante (Centro de Instrução Almirante Graça Aranha - CIAGA), a fim de coletar



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

informações, como usuária, para transmitir à DGTEC. Atualmente, a DGDIN está recebendo visitas e propostas de, pelo menos, 2 (duas) empresas especializadas, a fim de verificar a possibilidade de aquisição de software específico pelo PJERJ.

O item referente à documentação e registro dos processos de trabalho demonstra que a DGDIN procedeu à revisão de 18 (dezoito) Rotinas Administrativas (RAD) no ano de 2008, sendo estas 10 (dez) RAD operacionais e 8 (oito) RAD Gerais. O ano de 2009 foi iniciado com 4 (quatro) RAD operacionais e 5 (cinco) RAD Gerais em fase de revisão.

A Diretoria Geral está gerindo conforme planejado os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem. Todas as notas fiscais atestadas pela DGDIN foram pagas e não foram verificadas irregularidades nos serviços prestados. A partir do 2º semestre, a situação do Organismo Certificador (OCC) foi regularizada, no que se refere à emissão de Notas Fiscais. Cabe destacar que parte dos valores atestados no 1º semestre de 2008, àquela instituição, se referiam a serviços prestados em 2007.

A DGDIN realizou, ainda, outras atividades, onde se destacam: Divulgação do SIGA no PJERJ; Atividades relacionadas ao CNJ; Atividades de apoio às análises críticas da Comissão de Gestão Estratégica (COGES) e Realização de Encontro para Integração dos RAS do PJERJ.

No que se refere à realização de auditorias, em 2008, o SIGA/DGDIN passou por 2 Auditorias Internas e 1 auditoria de supervisão, em que foram observados resultados satisfatórios, com apontamentos que contribuíram para a melhoria contínua do sistema de gestão da DGDIN.

Na primeira auditoria interna, realizada em março, foram registrados 2 (dois) apontamentos, a partir dos quais foram emitidos 2 (dois) RACAP (RACAP-DGDIN-004 e 005/2008). O RACAP-DGDIN-004/08 já foi encerrado e o RACAP-DGDIN-005 está em fase de verificação da eficácia das ações implementadas.

Não foram registrados apontamentos durante a auditoria de supervisão, realizada em junho de 2008.

Na segunda auditoria interna, realizada em outubro, foram registrados 9 apontamentos, a partir dos quais foram emitidos 9 (nove) RACAP (RACAP-DGDIN-014/2008, 015/2008, 016/2008, 017/2008, 018/2008, 019/2008, 020/2008, 021/2008 e



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

022/2008). As ações dos RACAP-DGDIN-015/2008, 016/2008, 019/2008 e 020/2008 já foram implementadas e estão em fase de verificação da eficácia. Os demais RACAP estão em fase de implementação das ações propostas.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGDIN são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, utilizando os Valores e a Política da Qualidade do PJERJ como seus direcionadores.

Na primeira reunião de Análise Crítica do SIGA/DGDIN, realizada em fevereiro de 2008, foi alterada a Visão da DGDIN. Na mesma reunião, foram consolidadas as sugestões para alteração dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ

No dia 03/04/2008, a Comissão de Gestão Estratégica (COGES) reavaliou os Direcionadores Estratégicos do PJERJ, a partir das sugestões de unidades consultadas pela DGDIN no mês de março de 2008, resultando na alteração do texto dos Valores (e inclusão de dois novos) e da Política da Qualidade do PJERJ. Os valores também foram definidos, com a finalidade de deixar claro o entendimento da Administração Superior quanto ao seu significado. No caso da Política da Qualidade, foi incluído o termo “Magistrados”, a fim de deixar evidente que Magistrados e Servidores trabalham juntos para a melhoria contínua do PJERJ.

Nas demais Reuniões de Análise Crítica da DGDIN, realizadas ao longo do ano de 2008, não houve nova proposta de alteração dos Direcionadores do PJERJ ou da DGDIN.

Segue a redação atualizada dos direcionadores da DGDIN:

-Missão: “Contribuir para o desenvolvimento institucional mediante a disseminação e o apoio ao planejamento, implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ”;

-Visão: “Implementar o SIGA no PJERJ, com benefícios para os usuários internos e externos”;

-Valores (Os mesmos do PJERJ):

- “Conhecimento Atualizado”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

(Necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos Magistrados e Servidores do PJERJ);

- “Ética”

(Padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas);

- “Objetividade”

(Buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”);

- “Melhoria Contínua”

(Nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado);

- “Foco no Usuário”

(Preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam ao usuário);

- “Busca de Conciliação para Solução de Conflitos”

(Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas);

- “Comprometimento”

(Responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo);

- “Transparência”

(Prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer);

-Política da Qualidade (Os mesmos do PJERJ): “Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida”.

A Missão e a Visão do PJERJ são:

-Missão: “Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza”;

-Visão: “Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania”.

Cabe ressaltar que, tanto na etapa qualitativa, quanto na quantitativa da Pesquisa de Imagem Institucional do PJERJ, promovida pela DGDIN, os participantes escolheram em um percentual respectivo de 55,8% e 38,2%, opções distintas à Missão atual do PJERJ.

Verificou-se que a opção escolhida, em sua maioria foi “Atender a necessidade de justiça com qualidade, eficácia, presteza e reduzido custo, dando ênfase aos aspectos de economia e qualidade no serviço.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

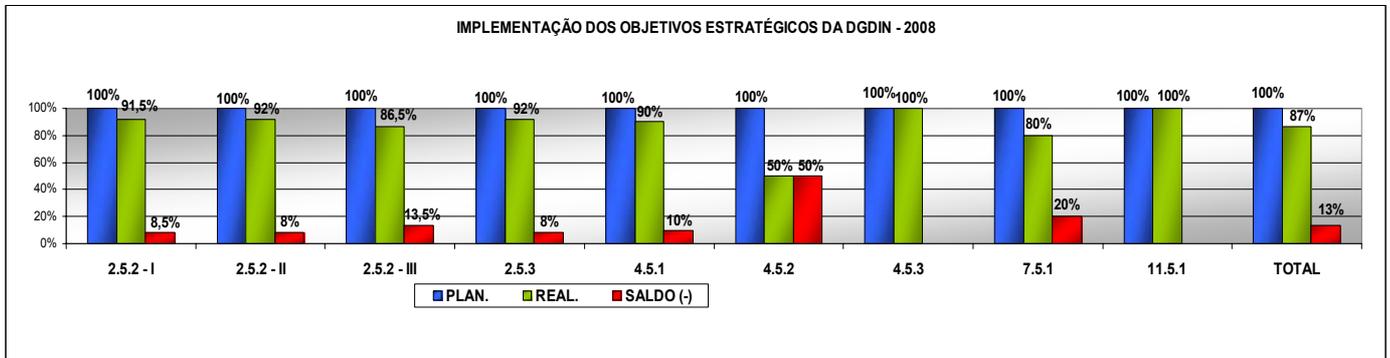
Tal resultado levou à reflexão da DGDIN, que encaminhou e-mail às Unidades Executoras, solicitando que avaliassem com suas equipes os Direcionadores do PJERJ. Na mensagem, a DGDIN também informou as mesmas opções de Missão oferecidas aos participantes da Pesquisa de Imagem e solicitou que as unidades se manifestassem quanto à sua preferência, justificadamente. Os resultados estão sendo consolidados e serão apresentados à COGES na primeira reunião do ano de 2009.

2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o biênio 2007/2008, 8 (oito) objetivos estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ, desdobrados em 16 planos de ação.

Ao final do ano de 2008, observa-se um saldo de médio de implementação de 87%, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN¹



Fonte: Planos de Ação

A média de implementação dos objetivos estratégicos foi de 97% e 87%, respectivamente nos anos de 2007 e de 2008. No biênio, o resultado apresentado pela DGDIN para todo o período é de 94,24% de implementação dos objetivos estratégicos.

1

2.5.2-Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ (I - 06VCIV - 14VCIV - 25VCIV) / (II - 05VCIV/BT - 04VCIV/MA - 28VCRI - 29VCRI) (III - CGJ/DGFAJ - SETRE - 01VEMP - XXVII JEC - 05VOS - DGPES/DEDEP)

2.5.3-Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ

4.5.1-Apoiar o desenvolvimento e a implementação do modelo simplificado de gestão para as Varas Cíveis

4.5.2-Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação do modelo de gestão simplificado para as Câmaras

4.5.3-Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ

7.5.1-Realizar Pesquisa de Satisfação da Imagem do PJERJ com a sociedade

11.5.1-Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

O saldo negativo de 13% do ano de 2008 e de 5,76% no biênio se deve, em boa parte, aos 65 dias de greve que paralisaram o PJERJ, entre os meses de outubro e novembro de 2008, culminando na impossibilidade de atingir, pelo menos, três das metas estabelecidas para o ano de 2008.

Cabe informar que o saldo negativo observado já está replanejado para o 1º trimestre de 2009.

A seguir, apresenta-se o resultado dos objetivos estratégicos da DGDIN:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADOS 2007

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	Certificar o Sistema Integrado de Gestão na Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	SIGA implementado com a certificação da UO até final de Dez/2007	100%	100%	Janeiro/2007 a Dezembro/2007	A meta proposta para 2007 foi alcançada com a certificação da DGDIN em 13/12/2007. O objetivo foi concluído em 2007.
			SALDO: -			

RESULTADOS 2007

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	2.5.1 - I Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ <i>Plano de Ação 2.5.1 – I / II / III e IV</i> <i>(Média de Implementação dos Planos de Ação)</i>	27 (18+9) unidades certificadas até o final de Dez/2007	100%	100%	Janeiro/2007 a Dezembro/2007	A meta de 2007 foi alcançada. Até o final de 2007, foram certificadas 9 UO: DGDIN, DECAN, DESEP, DEDIS, 03VCIV/SM/CADAT, 01VCIV-CG, 06VCIV, 14VCIV e 25VCIV <i>(Em 2008, entretanto, a 14VCIV e a 12VFAM deixaram o escopo de certificação do SIGA/PJERJ, reduzindo o total de UO certificadas para 25)</i>
			SALDO: -			
			RESULTADOS 2008			
FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	2.5.1 - I Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ <i>Plano de Ação 2.5.1 – I / II e III</i> <i>(Média de Implementação dos Planos de Ação)</i>	38 (25+13 unidades certificadas) até o final de Dez/2008	100%	90%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	No que se refere ao ano de 2008, estava planejada a certificação das seguintes unidades: 03 e 04VCIV-MA, 16, 28 e 29VCRI, CGJ/DGFAJ, XXVII JEC, DGPES/DEDEP, SETRE, 01VEMP, 05VOS, CGJ/DGFEX e CCM/VCIV. Das 13 unidades planejadas, 9 foram certificadas em 2008, exceto a 28 e a 29VCRI, 01VEMP e 05VOS.
			SALDO: -10%			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS E AÇÕES GERENCIAIS:

Até o final de 2008, o saldo negativo observado nos planos de ação relacionados à certificação de unidades é de 10%, tendo em vista que a greve de 65 dias, iniciada em 23/09/2008, prejudicou a implementação do SIGA na 01VEMP, na 05VOS, na 28VCRI e na 29VCRI.

3ª Vara Cível de Madureira	Unidade certificada em dezembro de 2008. Auditoria de certificação realizada em 02/12/2008.
4ª Vara Cível de Madureira	Unidade certificada em setembro de 2008. Auditoria de certificação realizada em 30/09/2008.
16ª Vara Criminal	Unidade certificada em dezembro de 2008. Auditoria de certificação realizada em 12/12/2008.
CGJ/DGFAJ	Unidade certificada em dezembro de 2008. Auditoria de certificação realizada em 09/12/2008.
XXVII JEC	Unidade certificada em novembro de 2008, apesar dos problemas do NADAC. Auditoria de certificação realizada em 13/11/2008.
SETRE	Unidade certificada em dezembro de 2008. Auditoria de certificação realizada em 18/12/2008.
DGPES/DEDEP	Unidade certificada em novembro de 2008. Auditoria de certificação realizada nos dias 03 e 04/11/2008.
CCM/VCIV	Unidade certificada em dezembro de 2008. Auditoria de certificação realizada nos dias 03 e 04/12/2008.
CGJ/DGFEX	Unidade certificada em dezembro de 2008. Auditoria de certificação realizada nos dias 10 e 11/12/2008.

No que se refere às unidades não certificadas, ocorreu o seguinte:

28ª Vara Criminal	A DGDIN vem realizando visitas para orientação e diversos contatos, entretanto, foram mantidas as posições das mesmas, no que se refere ao adiamento das auditorias de certificação para o 1º trimestre de 2009. As unidades já passaram, com sucesso, por auditoria interna em 2008. A 28VCRI em 15/10/08 e a 29VCRI em 30/06/08.
29ª Vara Criminal	
01VEMP	A DGDIN fez vários contatos com a unidade e a Consultoria da FGV foi orientada a dar-lhe especial atenção. Foi realizada, inclusive, reunião com o Juiz, a FGV, a DGDIN e a Presidência, entretanto, foi mantida a posição da unidade no que se refere ao adiamento da certificação para fevereiro de 2009. A unidade já passou, com sucesso, por auditoria interna, em 08/09/08 e pré-auditoria de certificação, em 14/11/2008.
05VOS	A DGDIN fez vários contatos com a unidade e a Consultoria da FGV foi orientada a dar-lhe especial atenção, entretanto, foi mantida a posição da unidade no que se refere ao adiamento da certificação para março de 2009. Como a unidade não passou por auditoria em 2008, o calendário para 2009 é: Auditoria Interna em 15/01/09, pré-auditoria e certificação 1ª fase em 16/02/09 e certificação 2ª fase em 30 e 31/03/09.

Outro ponto pendente de realização ao final de 2009 estava relacionado à realização de entrega dos certificados das unidades que foram certificadas em 2008. No início de 2009, a solenidade foi prontamente agendada e realizada no dia 27/01/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADOS 2007

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
			PLAN.	REAL.			
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	2.5.3 Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ	6 (2+4) auditores líderes aptos a realizar auditorias até final de Dez/2007	100%	100%	Janeiro/2007 a Dezembro/2007	A meta de 2007 foi alcançada. O ano foi concluído com 6 auditores aptos no PJERJ	
		SALDO: -					
		RESULTADOS 2008					
		META (2008)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
	PLAN.	REAL.					
	9 (6+3) Auditores internos aptos até o final de Nov/2008	100%	92%	Janeiro/2008 a Novembro/2008	O ano foi encerrado com 7 auditores aptos no PJERJ.		
		SALDO: -8%					

ANÁLISE DE DADOS:

A meta de 2008 não foi atingida pelo fato de que a greve de 65 dias, iniciada em 23/09/2008, prejudicou o calendário de auditorias, provocando adiamentos e impossibilitando que houvesse auditorias lideradas por auditor interno do Quadro do PJERJ, de modo a avaliar os candidatos a auditor apto em 2008.

AÇÕES GERENCIAIS:

Replanejar o calendário de auditorias do 1º trimestre de 2009, a fim de possibilitar que os auditores internos do Quadro do PJERJ, candidatos a auditor apto possam liderar auditorias, para que sejam adequadamente avaliados. A participação dos auditores está planejada para fevereiro e março, quando serão aplicados os formulários de avaliação das RAD-PJERJ-005 (FRM-PJERJ-005-01 – Avaliação de Auditor Interno do SIGA) e RAD-DGDIN-007 (FRM-DGDIN-007-07 – Instrumento de Avaliação de Auditor Interno Nível II).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADOS 2007

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
			PLAN.	REAL.			
Implementar Novas Práticas de Gestão	4.5.1 Apoiar o desenvolvimento e a implementação de Modelo de Sistema de Gestão Simplificado para as Varas Cíveis	Apoiar a CGJ para elaborar modelo junto às Secretarias dos NUR, validando em 1 NUR até Dezembro/2007	100%	100%	Março/2007 a Outubro/2007	A meta de 2007 foi atingida no dia 28/01/08, com a reunião com os Juízes Dirigentes do NUR, com a apresentação e validação do Modelo de Gestão Simplificado. Até dezembro de 2007, o objetivo havia sido 88% implementado.	
		SALDO: -					
		RESULTADOS 2008					
				META (2008)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO
			PLAN.	REAL.			
		Apoiar a CGJ para validar e implementar o modelo simplificado em 2 NUR (05NUR e 12NUR) até o final de Dez/2008	100%	90%	Fevereiro/2008 a Dezembro/2008	A implementação ocorreu no 12NUR conforme o planejado. No entanto, a meta não foi atingida, no que se refere à implementação do objetivo no 05NUR.	
			SALDO: -10%				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS:

Até o final de 2008, o saldo negativo observado era de 10%, tendo em vista que a greve de 65 dias, iniciada em 23/09/2008, prejudicou a implementação do Nível "Planejado" do Modelo de Gestão Simplificado no 05NUR.

NÍVEL BÁSICO				NÍVEL PLANEJADO				
Ações Realizadas		Ações Pendentes		Ações Realizadas		Ações Pendentes		
05 NUR	12 NUR	05 NUR	12 NUR	05 NUR	12 NUR	05 NUR	12 NUR	
<p>I) Preparação para início da Implementação do Modelo Simplificado; II) Capacitação dos Facilitadores do SIGA nos NUR quanto ao -1º Elemento "Sistema Integrado de Gestão" / 2º Elemento "Direcionadores Estratégicos", Introdução ao 3º Elemento "Processos de Trabalho, Equipes e Rotinas Administrativas"; III) Apresentação da Metodologia do Modelo Simplificado aos Escrivães/RE e Juizes dos NUR e capacitação dos Gestores das Varas Cíveis no âmbito dos NUR quanto aos 1º e 2º elementos (e Introdução ao 3º Elemento); IV) Apoio aos Facilitadores do SIGA nos NUR nas atividades inerentes aos 1º e 2º Elementos (e Introdução ao 3º Elemento); V) Capacitação dos Facilitadores do SIGA nos NUR quanto ao 3º Elemento "Processos de Trabalho, Equipes e Rotinas Administrativas", 4º Elemento "Equipes de Trabalho e Atribuições", 5º Elemento "Textos Normativos Aplicáveis", Introdução ao 6º Elemento "Ambiente de Trabalho"; VI) Apoio aos Facilitadores do SIGA nos NUR na capacitação dos Gestores nos 3º, 4º e 5º elementos (e introdução ao 6º elemento); VII) Capacitação dos Facilitadores do SIGA nos NUR quanto ao 6º Elemento "Ambiente de Trabalho", 7º Elemento "Gerenciamento dos Recursos e das Áreas de Apoio"; VIII) Apoio aos Facilitadores do SIGA nos NUR na capacitação dos Gestores no 6º e 7º Elementos; IX) Capacitação dos Facilitadores do SIGA nos NUR na Avaliação da implementação; X) Apoio aos Facilitadores do SIGA nos NUR na Avaliação da implementação; XI) Promoção da solenidade de entrega dos Diplomas às Varas Cíveis aprovadas; XII) Reavaliação dos Elementos do Modelo Simplificado; XIII) Preparação para a Implementação do Nível Planejado; XIV) Estudar Metodologia para multiplicar para os demais NUR.</p>		---	---	<p>I) Capacitação dos Facilitadores do SIGA nos NUR quanto ao 1º Elemento "Comunicação Interna", 2º Elemento "Pesquisa de Satisfação e de Opinião", Introdução ao 3º Elemento "Controle de Documentos e de Registros"; II) Capacitação dos Gestores das Varas Cíveis no âmbito dos NUR quanto aos 1º e 2º elementos (e Introdução ao 3º Elemento); III) Apoio os Facilitadores do SIGA nos NUR nas atividades inerentes aos 1º e 2º Elementos (e Introdução ao 3º Elemento); IV) Capacitação dos Facilitadores do SIGA nos NUR quanto ao 3º Elemento "Controle de Documentos e de Registros", Introdução ao 4º Elemento "Análise de ID"; V) Apoio aos Facilitadores do SIGA nos NUR nas atividades inerentes ao 3º Elemento (e Introdução ao 4º Elemento); VI) Capacitação dos Facilitadores do SIGA nos NUR quanto ao 4º Elemento "Acompanhamento de ID", 5º Elemento "Gestão por Competências" <i>(Exceto no 05NUR)</i>; VII) Apoio aos Facilitadores do SIGA nos NUR nas atividades inerentes aos 4º e 5º Elementos <i>(Exceto no 05NUR)</i>; VIII) Apoio aos Facilitadores do SIGA nos NUR na Avaliação da implementação <i>(Exceto no 05NUR)</i>.</p>		<p>I) Análise dos resultados da PSU e implementação da PO; II) Assessoramento Técnico-arquivístico; Implementação da RAD-PJERJ-003 e verificação de controle de documentos; III) Visita às VCIV, para análise e coleta de indicadores e; IV) Avaliação do Nível Planejado.</p>		---

AÇÕES GERENCIAIS:

O modelo simplificado no 05NUR, paralisado desde o início da greve, será retomado em janeiro de 2009.

A DGDIN elaborou plano de ação para 2009, encaminhado por e-mail aos Facilitadores do SIGA no 05NUR, e já aprovado, a fim de reiniciar as atividades na 3ª semana de 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

No que se refere à implementação do Modelo de Gestão Simplificado para Varas Cíveis nos NUR, cabe destacar, ainda, o resumo a seguir:

Modelo de Gestão Simplificado para Varas Cíveis

Buscando aprimorar e facilitar a metodologia de implementação do SIGA, a DGDIN desenvolveu o Modelo de Gestão Simplificado, que, entre outras facilidades, permite que mais unidades prestadoras de jurisdição, ao mesmo tempo, participem da implementação do modelo de gestão, de forma mais econômica, utilizando os recursos do PJERJ.

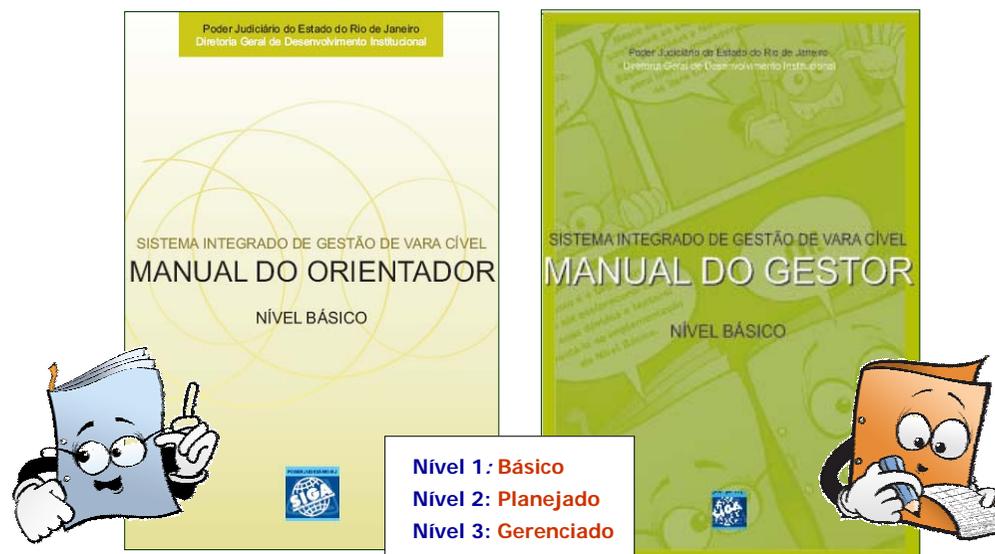
Uma das grandes vantagens observadas é que a DGDIN, ao mesmo tempo em que implementa o Modelo de Gestão Simplificado nas Varas Cíveis dos Núcleos Regionais, também vai formando e capacitando Facilitadores do SIGA nos Núcleos. Estes, são servidores do próprio Núcleo Regional, que aplicam os conceitos da qualidade adquiridos nos treinamentos ministrados e acompanhados pela DGDIN, implementando-os nas Varas Cíveis dos respectivos NUR. Assim, é disseminado o conhecimento e, simultaneamente, descentralizado o trabalho da DGDIN.

No final de 2007, quando o projeto teve início, foi definida a metodologia a ser utilizada e indicados, pelo Corregedor-Geral da Justiça, 2 (dois) Núcleos Regionais para serem pilotos no processo de implementação do Modelo de Gestão Simplificado, o 05 e o 12 NUR. Também foram desenvolvidos, para cada um dos 3 (três) níveis de implementação estabelecidos: níveis básico, planejado e gerenciado, 2 (dois) manuais: um para o orientador, a ser utilizado pelos Facilitadores do SIGA no NUR, e outro para os gestores, que são os Escrivães ou os Responsáveis pelo expediente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Figura 1 - Manuais do Nível Básico - Modelo de Gestão Simplificado



Em junho de 2008, foi realizada a avaliação da implementação do Modelo Simplificado. Tanto o 5º como o 12º Núcleos Regionais implementaram com sucesso o nível básico, com respectivamente 97,75% e 99,47% de implementação. Nesta primeira avaliação, as Varas deveriam conhecer os Direcionadores Estratégicos do PJERJ, atuar de acordo com as RAD, se organizar por processos de trabalho e estruturar o ambiente da unidade, de forma a fomentar a melhoria contínua e facilitar a busca da excelência no atendimento aos usuários.

Tendo em vista o resultado apresentado pelos Núcleos participantes do projeto, foi realizada cerimônia, nos dias 05 e 06/08/2008, com a Administração Superior do PJERJ e representantes das Varas Cíveis desses núcleos, para a entrega de diploma de qualidade do próprio PJERJ, como forma de reconhecimento pelo empenho desses servidores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



Diplomas do Nível Básico

Ainda com base no sucesso observado pela implementação do nível básico, foi iniciada, em agosto, a implementação do nível planejado, com estimativa de conclusão até final de 2008.

A greve de 65 dias prejudicou a implementação do nível planejado no 5º Núcleo Regional, tendo em vista a interrupção compulsória das atividades naquele NUR em 28/10/2008. Já no 12º Núcleo Regional, as atividades foram menos prejudicadas. A DGDIN retomou as atividades no 5º Núcleo Regional em dezembro de 2008, a fim de finalizá-las ainda no 1º trimestre de 2009.

Para se ter uma idéia do retorno quantitativo do Modelo de Gestão Simplificado para Varas Cíveis, em 4 (quatro) anos, de 2004 até o final de 2008, foram certificadas 10 (dez) Varas Cíveis. Em 2007, quando o Modelo de Gestão Simplificado teve início, foram inseridas no projeto 36 Varas Cíveis dos 2 (dois) Núcleos Regionais pilotos, o 5º e o 12º, o que representa um incremento de 260% de varas cíveis trabalhadas (mais 26 varas), simultaneamente, em $\frac{1}{4}$ do tempo.

É importante ressaltar que o número de pessoas envolvidas com o SIGA, no que se refere à implementação do Modelo de Gestão Simplificado, no 05NUR e no 12NUR é de, aproximadamente, 350 pessoas. À título de comparação, 13 unidades foram certificadas pela DGDIN, com recursos próprios, ou seja, multiplicação de modelos de gestão (10 Varas Cíveis e 3 Varas Criminais), desde 2006 (ou seja,



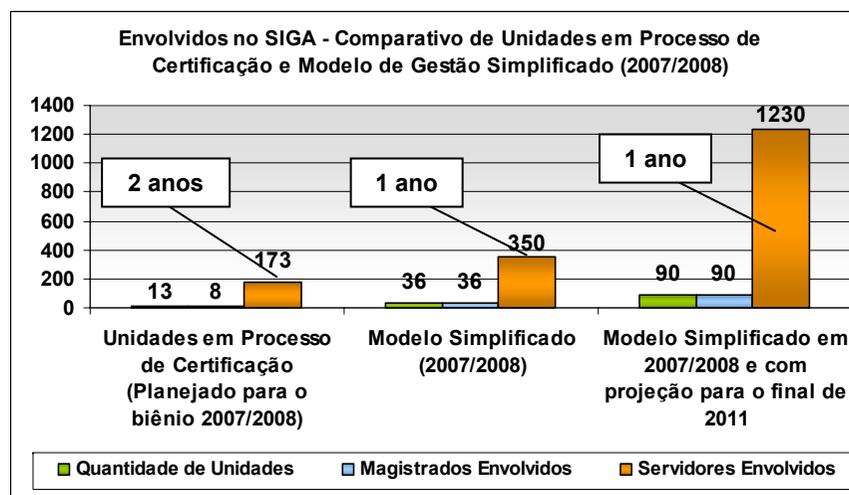
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

em dois anos), com 173 pessoas envolvidas. No Modelo de Gestão Simplificado, 36 Varas Cíveis estão sendo trabalhadas simultaneamente, com, aproximadamente, 350 pessoas envolvidas, em 1 (um) ano.

Assim, formando 4 (quatro) Facilitadores do SIGA em cada Núcleo Regional (em um total de 8 Facilitadores), o SIGA foi multiplicado para 36 Varas Cíveis, sem a obrigatoriedade de aumentar em demasia os quadros da equipe DGDIN.

Cabe ressaltar, ainda, que para o próximo biênio, a DGDIN pretende ampliar a aplicação da Metodologia do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis para o 2º e o 4º Núcleos Regionais, totalizando 54 Varas Cíveis (27 em cada NUR), sem deixar de atender às unidades do 5º e do 12º Núcleos Regionais, nos quais o Modelo Simplificado de Gestão foi iniciado em 2007. Assim, ao final do biênio 2009/2010, pretende-se ter, aproximadamente, mais 934 envolvidos no SIGA, ou seja, mais 880 servidores e 54 Magistrados, com a implementação do projeto, como é demonstrado no gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Comparativo de Envolvidos no SIGA



Fonte: Indicador "Envolvidos no SIGA"



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADOS 2007

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
			PLAN.	REAL.			
Implementar Novas Práticas de Gestão	4.5.2 Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Câmaras	Apoiar a DGJUR para estabelecer pontos fundamentais para a elaboração do modelo definido, com elaboração de cronograma para implementação do modelo até Dez/2007	100%	100%	Agosto/2007 a Dezembro/2007	A meta de 2007 foi alcançada. Foram levantados todos os pontos para a implementação, em 2008, do modelo de gestão simplificado para as Câmaras	
			SALDO: -				
		RESULTADOS 2008					
				META (2008)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO
			PLAN.	REAL.			
		Apoiar a DGJUR para elaborar modelo e implementá-lo nas Câmaras até final de Dez/2008	100%	50%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	O Modelo de Gestão na CCIV em 2008 não foi finalizado, em razão da necessidade da DGJUR em priorizar outras atividades	
			SALDO: -50%				

ANÁLISE DE DADOS:

Até o final de 2008, o saldo negativo observado era de 50%. Durante do ano foi realizado, para as Câmaras Cíveis, curso de Gestão de Acervos Arquivísticos para os servidores das Câmaras, elaborado o acervo documental e organizado o arquivo corrente das unidades. Entretanto, a meta não foi atingida, já que não ocorreu a capacitação das secretárias das Câmaras em indicadores e sua posterior apuração, pela DGJUR. Também não foi realizado processo de validação e implementação das RAD e de seus respectivos indicadores nas Câmaras Cíveis.

AÇÕES GERENCIAIS:

A DGDIN irá propor novamente o objetivo para 2009, entendendo a importância de formar Facilitadores do SIGA na DGJUR para multiplicação do Modelo de Gestão já implementado na 18CCIV.

A DGDIN irá emitir RACAP para o acompanhamento da realização das ações, com elaboração de novo cronograma de ações para o próximo biênio.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADOS 2007

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
			PLAN.	REAL.			
Implementar Novas Práticas de Gestão	4.5.3 Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ	Levantamento dos instrumentos formais de comunicação utilizados pelo PJERJ, relacionando-os com as autoridades que os emitem, com elaboração de proposta de minuta de Ato Oficial do PJERJ, com Exposição de Motivos até Dezembro/2007	100%	100%	Julho/2007 a Dezembro/2007	A meta de 2007 foi alcançada. Foi realizado o levantamento de todos os instrumentos de comunicação do PJERJ	
			SALDO: -				
		RESULTADOS 2008					
		META (2008)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
PLAN.	REAL.						
Revisão da RAD-PJERJ-002 até o final de dezembro/2008, com minuta de expediente enviada à Presidência para apreciação pelo OE	100%	100%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	A RAD-PJERJ-002 (bem como a RAD-PJERJ-003) foi encaminhada para publicação na intranet em 13/01/2009. A implementação foi realizada nos dias 14 e 15/01/2009. O ano de 2008 foi concluído com 85% de implementação, mas o plano de ação foi implementado ainda na 2ª semana de 2009.			
	SALDO: -						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS:

O saldo negativo de 15% observado ao final de 2008 foi totalmente recuperado na 2ª semana de 2009, com a revisão e a publicação da RAD-PJERJ-002. Cabe destacar que as ações do plano não puderam ser finalizadas em 2008, pois as alterações advindas da atualização da NBR ISO 9001 (de 2000 para 20008) ensejaram novas mudanças na minuta final que já havia sido elaborada.

Foram distribuídas cópias da minuta de Resolução no Órgão Especial em 09/06/08, para apresentação de emendas. Em 29/08/08, a minuta foi devolvida ao Des. Nagib, atendendo às solicitações de ajustes. No dia 11/11/2008, foi realizado contato com a servidora Nanci, na Comissão de Legislação e Normas, que informou que o Des. Nagib efetuou novos ajustes na minuta. A servidora encaminhou o arquivo eletrônico à DGDIN no dia seguinte, para digitação das alterações. Na semana seguinte, a DGDIN reenviou o arquivo já alterado, a fim de que fosse apresentado ao Des. Nagib, para finalização de minuta de Resolução e oportuna apresentação ao Órgão Especial.

AÇÕES GERENCIAIS:

A Comissão de Legislação e Normas foi contatada no dia 15/01/2009 e informou que a minuta de Resolução de revisão do SNA estava sendo apreciada pelo Órgão Especial naquela data. Entretanto, não houve tempo hábil no Órgão Especial para apreciação da minuta, cuja votação foi transferida para o dia 26/01/2009.

RESULTADOS 2007

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
			PLAN.	REAL.			
Modernizar o Processo de Comunicação interna e de Relacionamento com a Sociedade	7.5.1 Realizar Pesquisa de Avaliação da Imagem do PJERJ com a Sociedade	Planejamento da pesquisa realizado até Dezembro/2007	100%	100%	Junho/2007 a Dezembro/2007	A meta foi atingida em fevereiro/2008, quando foi encaminhada ao DECAN minuta de projeto básico. 78% do plano de ação foi implementado em 2007.	
			SALDO: -%				
		RESULTADOS 2008					
		META (2008)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES	
			PLAN.	REAL.			
		Resultados da Pesquisa analisados e divulgados pela DGDIN até final de Dez/2008	100%	80%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	A meta foi parcialmente alcançada. A ação pendente se refere apenas à apresentação dos resultados à Adm. Superior	
			SALDO: -20%				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS:

Até o final de 2008, o saldo negativo observado era de 20%.

A pesquisa foi finalizada (tanto a etapa qualitativa quanto a quantitativa) e o relatório com o resultado final, entregue à DGDIN que, entretanto, ainda não apresentou à Administração Superior do PJERJ.

AÇÕES GERENCIAIS:

A DGDIN já está com quase todos os resultados consolidados e está aguardando para apresentá-los à nova administração em fevereiro/2009. Com a divulgação dos resultados, o plano poderá ser considerado 100% implementado.

No que se refere à Pesquisa de Imagem Institucional do PJERJ, cabe destacar, ainda, o resumo a seguir:

Pesquisa de Imagem Institucional

Desde 2007, a DGDIN vem desenvolvendo diversas atividades para realizar Pesquisa de Imagem Institucional, no ano de 2008. A pesquisa contou com a participação de usuários e colaboradores internos e externos, tendo sido desenvolvida pela empresa Zaytec Brasil, vencedora do processo licitatório finalizado no 1º semestre de 2008 e planejada de modo que se constituída de duas etapas: uma qualitativa e outra quantitativa.

Os trabalhos foram iniciados em agosto de 2008, com a capacitação dos pesquisadores pela DGDIN, de acordo com as especificidades do PJERJ, pela etapa qualitativa.

A etapa qualitativa, concluída em outubro de 2008, constitui-se de 80 entrevistas, com colaboradores internos (por exemplo, servidores, terceirizados, Juízes Leigos e Magistrados de 1º e 2º graus) e externos (Representantes do Ministério Público, da Procuradoria Geral do Estado e do Município, da Secretaria de Fazenda Pública do Estado e do Município, da OAB, da Defensoria Pública, de micro, médias e grandes empresas privadas e escritórios de advocacia, das Polícias Militar e Civil do Estado, do Tribunal de Contas do Estado, do Conselho Tutelar da Infância e da Juventude, da Secretaria de Administração Penitenciária, do Departamento Geral de Ações Sócio- Educativas, do Sindicato dos Servidores, da AMAERJ e de uma Prefeitura de cada Núcleo Regional), utilizando-



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

se perguntas “abertas” sobre vários pontos de interesse, como, por exemplo, o entendimento sobre a Missão do PJERJ, sobre a confiabilidade e a satisfação com os canais de comunicação utilizados pelo PJERJ e sobre os serviços prestados pelas unidades do PJERJ.

Uma das finalidades desta etapa, entre outros levantamentos de interesse, buscava traçar as especificidades dos serviços prestados pelo PJERJ e, com isso, fornecer subsídios para desenvolver perguntas mais específicas, diretas e abrangentes para a etapa quantitativa, por isso, a amostra utilizada pôde ser numericamente reduzida (80 entrevistas).

Já a etapa quantitativa, realizada apenas com os colaboradores internos e com os usuários dos serviços do PJERJ, e que foi concluída em dezembro de 2008, constituiu-se, também de entrevistas, em um total de 1.186, sem agendamento prévio, com perguntas “fechadas”, a partir dos resultados observados na etapa qualitativa, e que impedem a pulverização das opiniões, tendo por base pontos relevantes já observados na etapa anterior, a fim de esclarecê-los e torná-los em dados estatísticos.

A Pesquisa, entre outros benefícios, irá auxiliar o PJERJ na elaboração de plano estratégico para o biênio 2009/2010, uma vez que irá revelar os pontos fortes e fracos e as melhorias necessárias, de acordo com o entendimento dos usuários, possibilitando ao PJERJ tomar ações direcionadas e, conseqüentemente, com resultados mais eficientes e eficazes.

No início do 1º trimestre de 2009, a DGDIN irá apresentar os relatórios finais da pesquisa à Administração Superior, a fim de que os resultados possam auxiliar no direcionamento da gestão.

Na tabela a seguir, a fim de possibilitar uma melhor análise, estão relacionados os colaboradores de cada etapa da Pesquisa de Imagem Institucional.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Tabela 1 – Colaboradores da Pesquisa de Imagem Institucional

ETAPA QUALITATIVA	
COLABORADORES	Nº. DE ENTREVISTAS
Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro	1
Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	1
Secretaria da Fazenda do Estado do Rio de Janeiro	1
Procuradoria Geral do Município do Rio de Janeiro	1
Secretaria da Fazenda do Município do Rio de Janeiro	1
Ministério Público do Rio de Janeiro	1
Escritórios de Direito, selecionados entre os maiores do Estado do Rio de Janeiro	7
Ordem dos Advogados do Brasil, seção Rio de Janeiro	1
Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro	1
Polícia Civil do Estado do Rio de Janeiro	1
Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro	1
Conselho Tutelar da Infância e da Juventude	1
Secretaria de Administração Penitenciária	1
Departamento Geral de Ações Sócio-Educativas (DEGASE)	1
Micro e pequenas empresas – seleção aleatórias entre usuárias (Classificação CNI ou SEBRAE)	7
Médias empresas – seleção aleatórias entre usuárias (Classificação CNI ou SEBRAE)	7
Grandes empresas – seleção aleatórias entre usuárias (Classificação CNI ou SEBRAE)	7
Sindicato dos Servidores	1
AMAERJ	1
Prefeitura (uma de cada Núcleo Regional)	11
TOTAL DE ENTREVISTAS	54

ETAPA QUANTITATIVA	
COLABORADORES	Nº. DE ENTREVISTAS
Magistrado do 2º Grau	6
Magistrado do 1º Grau	33
Juízes Leigos	6
Conciliadores	56
Terceirizados	43
Servidores de 1º Grau	319
Servidores de 2º Grau	12
Núcleos Regionais	17
Servidores do Tribunal de Justiça	55
Servidores da Corregedoria-Geral da Justiça	29
Usuários (1º Grau)	600
Usuários (Câmaras)	100
TOTAL DE ENTREVISTAS	1.186

Cabe ressaltar que as entrevistas com os colaboradores da etapa quantitativa foram divididas em Regiões do Rio de Janeiro, de forma a melhor refletir a imagem do PJERJ.

As regiões pesquisadas foram: Capital / Niterói / Petrópolis / Duque de Caxias / Volta Redonda / Campos / Vassouras / Itaguaí / Nova Friburgo / Itaperuna / Cabo Frio / Leopoldina (Méier) / Barra da Tijuca.

OBS: O nível de confiança da pesquisa é de 95% e o intervalo de confiança é de 2% para mais e 2% para menos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		RESULTADOS 2007				
FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2007)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Modelar, Documentar e Medir Processos de Trabalho	11.5.1 Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão	INDICADORES 9 Unidades Executoras com indicadores de 1º e 2º níveis estabelecidos e medidos até o final de 2007; OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 16 Unidades Executoras com objetivos estratégicos elaborados & 7 com objetivos estratégicos elaborados e acompanhados até o final de 2007; RIGER - 8 Unidades Executoras elaborando RIGER até o final de 2007; PROCESSOS DE TRABALHO (Mapeados e Documentados) / RAD PNC / Documento Estratégico) 9 Unidades Executoras com seus processos de trabalho mapeados e documentados até o final de 2007 / 6 Unidades Executoras com Documento Estratégico elaborado e implementado / 5 Unidades Executoras com RAD de PNC elaborada e implementada; REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA 4 Unidades Executoras com reunião de análise crítica realizada até o final de 2007	100%	100%	Julho/2007 a Dezembro/2007	As metas foram revistas em 2008, tendo em vista que, durante a elaboração dos planos de ação para aquele ano, percebeu-se que havia necessidade de medir o grau em que o SIGA estava implementado nas Unidades Executoras, a fim de melhor apoiá-las. Assim, após elaboração de metodologia para avaliação do SIGA, em abril/2008, foram consolidados os resultados da primeira avaliação, que obteve 48%, sendo estabelecida meta de 60% de implementação (média global do grau de implementação do SIGA nas Unidades Executoras).
		SALDO: -	RESULTADOS 2008			
				META (2008) 60% (48% + 12%) do SIGA implementado nas Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ até final de Dez/2008 (Meta Global)	100%	100%
ANÁLISE DE DADOS:						
As ações planejadas foram realizadas e o resultado alcançado após a 3ª Avaliação foi de média de 62% de implementação do SIGA entre as Unidades Executoras do PJERJ.						
AÇÕES GERENCIAIS:						
A DGDIN irá propor que o objetivo seja mantido no biênio 2009/2010. Já está sendo aprimorado o questionário aplicado e traçado plano especial para que as unidades que se mantiveram abaixo da média. Tais unidades também serão consultadas, a fim de verificar o apoio desejado.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

No que se refere à Avaliação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ, cabe destacar, ainda, o resumo a seguir:

Avaliação do Grau de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ

A fim de dar continuidade ao Fortalecimento e à Modernização da Gestão do PJERJ, a DGDIN iniciou projeto que visa apoiar as Unidades administrativas na implementação dos requisitos do Sistema Integrado de Gestão (SIGA).

Ao final do ano de 2007, após implementar plano de ação global, com atividades coordenadas e similares para todas as Unidades Executoras, a DGDIN percebeu que as mesmas se encontravam em patameres distintos de conhecimento e implementação das ferramentas de gestão que compõem o SIGA. Por isso, com a finalidade de identificar as necessidades de gestão dessas unidades, para trabalhá-las individualmente, a Administração Superior, por meio do Ato Executivo Conjunto 18/2008, autorizou a DGDIN a realizar a avaliação do grau de implementação do SIGA das Unidades Executoras.

A Primeira Avaliação ocorreu entre os meses de março e abril de 2008 e possibilitou a análise dos principais requisitos definidos como imprescindíveis para que uma unidade realize, com eficiência e eficácia, o seu processo de gestão.

Nessa avaliação foi utilizado um formulário com perguntas objetivas para cada um dos requisitos analisados (por exemplo: divulgação dos direcionadores estratégicos, implementação dos objetivos estratégicos, documentação dos processos de trabalho, monitoramento de indicadores, entre outros). Para cada requisito, a equipe da unidade, com o apoio da DGDIN e da Consultoria da FGV, atribuiu uma pontuação, de acordo com as suas percepções.

Participaram da primeira avaliação as Diretorias Gerais do PJERJ e unidades como Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial, Secretaria do Conselho da Magistratura, Ouvidoria Geral, 2ª Vice-Presidência e 3ª Vice-Presidência. Tais unidades foram destacadas em amarelo no organograma a seguir.

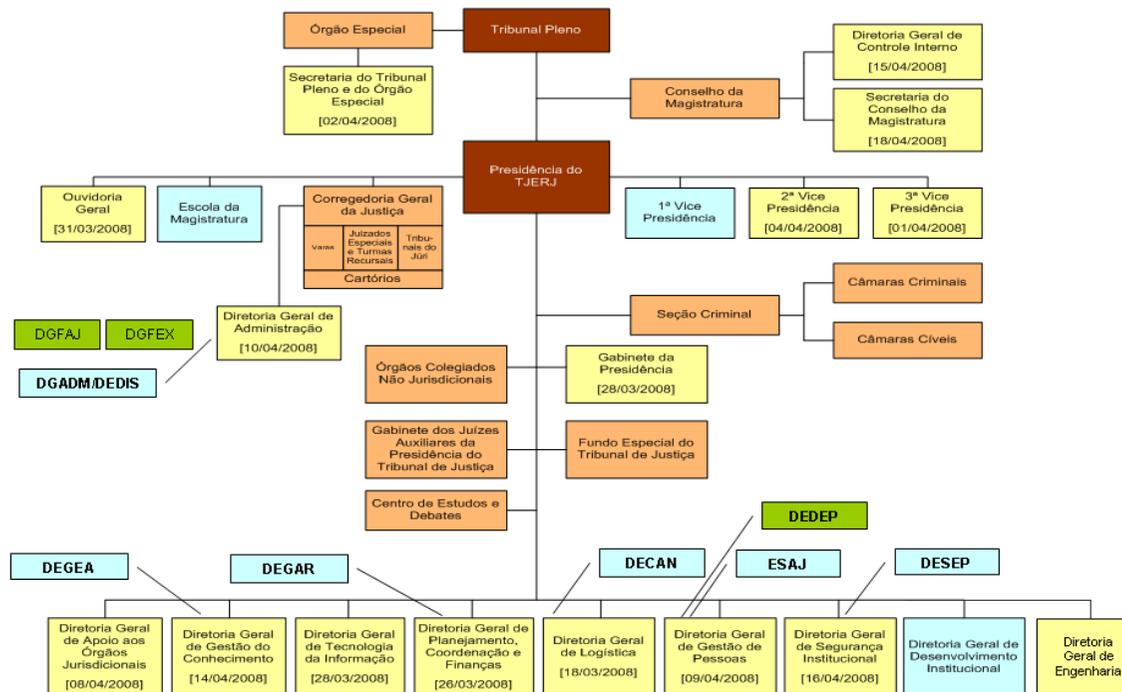


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

As Unidades Executoras certificadas (destacadas em azul no organograma) não participaram desse processo, pois possuem um Sistema de Gestão implementado e continuamente avaliado por meio de auditorias.

As unidades destacadas em verde também foram excluídas da avaliação, uma vez que estavam incluídas no planejamento para certificação em 2008 e assim, também terão os respectivos sistemas de gestão avaliados por meio de auditorias.

Figura 2 – Organograma do PJERJ



AMARELO: Unidades Executoras em que está sendo aplicada a metodologia de avaliação do SIGA

VERDE: Unidades em Processo de Certificação no biênio 2007 / 2008

AZUL: Unidades já certificadas

Fonte: Resolução TJ/OE nº. 20/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Após o término das avaliações, cada Unidade recebeu um relatório informando o grau de implementação do SIGA obtido, bem como as recomendações de melhoria decorrentes dos resultados observados.

O primeiro resultado geral foi de 48% (média global) de implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ e, a partir dos resultados observados, a DGDIN programou diversos eventos de capacitação, conforme relacionado na tabela a seguir, com o fim de aprimorar os gestores na implementação dos requisitos do SIGA.

Tabela 2 – Cursos Programados após a 1ª Avaliação do Grau de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ

CURSOS PROGRAMADOS	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Elaboração do Quadro de Requisitos dos Usuários e dos Produtos	Mai e Junho de 2008
Elaboração de Rotinas Administrativas (RAD)	Junho de 2008
Identificação e Controle de Produtos Não-Conformes	Julho de 2008
Implementação de Indicadores	Agosto de 2008
Realização de reuniões de análise crítica	Setembro de 2008
Encontro de Gestores do PJERJ	Novembro de 2008

Fonte: Relatório da 1ª Avaliação do SIGA

Em 2008, ocorreram mais duas avaliações do grau de implementação do SIGA. A 2ª aconteceu em julho e, diferente da anterior, consistiu em uma auto-avaliação realizada pelas próprias unidades que reuniu seus gestores para análise crítica interna dos pontos avaliados e das melhorias apresentadas.

Durante os meses de outubro e novembro, foi realizada a 3ª Avaliação do SIGA. O relatório final foi concluído em dezembro e apresentou resultado de 62% de implementação do SIGA entre as Unidades Executoras do PJERJ.

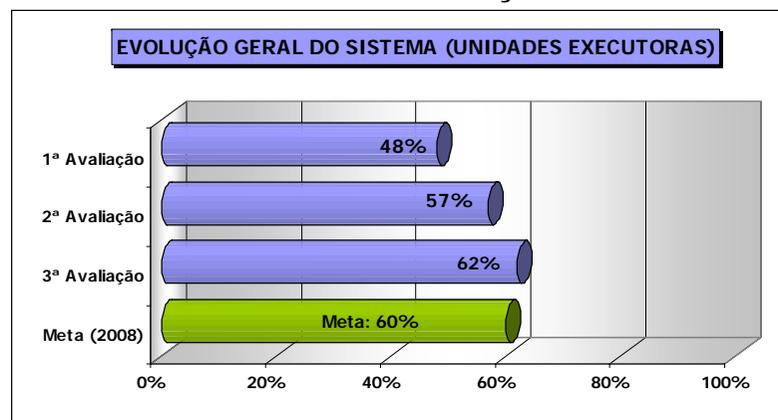


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Ao se comparar os resultados obtidos entre a primeira e a terceira avaliação, observa-se que as médias evoluíram de 48%, na Primeira Avaliação, para 62%, na Terceira Avaliação, o que representa aumento de 30%. Comparativamente, do total de 16 unidades avaliadas, 7 (sete) apresentaram resultados inferiores à média. Vale a pena lembrar que o resultado da 3ª Avaliação reflete o período de sua realização e que, deste período até hoje, todas as unidades já demonstraram progresso em sua gestão.

Ao longo das avaliações, pôde-se perceber que os servidores apreenderam os conceitos de gestão da qualidade e estão mais conscientes do que necessitam realizar para incrementar o SIGA nas unidades. Por isso, apesar da boa evolução apresentada, a DGDIN pretende manter o objetivo no biênio 2009/2010, a fim de ampliar ainda mais o alcance do SIGA no PJERJ, alavancando a gestão nas unidades que ainda precisam de atenção especial.

Gráfico 3 – Média de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ
Resultados das Avaliações do SIGA



Fonte: RIGER Extraordinário Interno do PJERJ

Como benefícios proporcionados pela avaliação do grau de implementação do SIGA das Unidades Executoras, são citados:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- 70% das Unidades Executoras elaboraram Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) no 1º semestre de 2008, contra 44% no mesmo período de 2007. O RIGER é um relatório que consolida os resultados da gestão das unidades, para informação da Administração Superior do PJERJ e, em alguns casos, ao CNJ;
- Pelo menos mais 5 (cinco) Unidades Executoras realizaram, em 2008, Reunião de Análise Crítica: DGCON, DGPES, DGPCF, DGJUR e DGLOG. A reunião de análise crítica é realizada para avaliação de diversos pontos da gestão das unidades e tem, como resultado obrigatório (conforme a NBR ISO 9001) a deliberação de ações de melhoria para a gestão e o desempenho;
- Pelo menos 80 novos processos de trabalho de Unidades Executoras foram documentados em Rotinas Administrativas (RAD). A documentação dos processos de trabalho contribui, entre outros pontos, para a análise e melhoria do serviço que é realizado pelas unidades, para o estabelecimento formal de responsabilidades de execução e substituição na estrutura organizacional, para o estabelecimento dos requisitos dos usuários dos serviços, gerando, assim, o desempenho desejado dessas unidades, para padronizar as atividades mais adequadas, para reduzir as não-conformidades do serviço e para registrar o conhecimento implícito dos executantes acerca dos processos de trabalho realizados no PJERJ.

Também vale destacar a vitalidade do sistema de gestão, no que se refere aos documentos do SIGA. Unidades que estavam como muitas RAD sem revisão há mais de 1 ano, como a DGPES, por exemplo, revisaram suas RAD. No caso dessa unidade, foram realizadas 54 revisões de RAD em 2008;

- Maior integração entre as atividades das Unidades Executoras do PJERJ, uma vez que a DGDIN consolidou relatório das necessidades verificadas, encaminhando-o à unidade de apoio adequada da estrutura do PJERJ, para avaliar o possível atendimento das demandas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Gabinete (DGDIN/GBDIN)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN											
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ													
INDICADOR		(1º Nível) Quantidade de Sistemas de Gestão Implementados e Planejados						DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a evolução do SIGA no PJERJ.													
FÓRMULA		$(\Sigma \text{ sistemas de gestão implementados}) \text{ e } (\Sigma \text{ sistemas de gestão planejados})$													
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de Auditoria						SENTIDO DE MELHORIA				(MM) Maior é melhor			
META		38 (25+13) SIGA implementados no final de 2008.						UNIDADE DE MEDIDA				Nº de SIGA implementados e planejados			
PERIODICIDADE		Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Total	
		-	-	2	3	3	3	9	16	17	18	17	19	19	
		1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Total	
		21	22	22	27	25	30	36	37	-	-	-	-	27	
RESULTADO NO PERÍODO								ANO		SIGA IMPLEMENTADOS					
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2007)	25							2004		EMERJ, 18CCIV, 13VCIV					
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	37							2005		DEGAR, 12VFAM , IV JEC, 18VCIV, 03VCIV, 35VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 32VCRI, 19VCRI, 09VCIV					
META	38							2006		DEGEA, IX JECRIM, ESAJ, 01VP, 01VCIV-CG					
								2007		14VCIV , 25VCIV, 06VCIV, DGDIN, DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT					
		2008 (Real.)		03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI, 28VCRI, 29VCRI, CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC, DEDEP, 01VEMP, CGJ/DGFEX, CCM-VCIV											
		2008 (Pendente)		05VOS											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS

CRITÉRIO PARA CONSIDERAR O SIGA IMPLEMENTADO: Considera-se que o SIGA está implementado em unidades que ao passarem por auditoria interna, fique constatado, pela DGDIN, que todas as fases para implementação da gestão, de acordo com a metodologia da NBR ISO 9000 estejam concluídas, havendo, ainda, a necessidade de manter a auditoria interna anualmente.

2008:

Para 2008, planejou-se implementar o SIGA 13 unidades, conforme o AEC 18/2008, publicado no DO de 19/02/2008, as seguintes unidades, conforme tabela abaixo:

UNIDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA EM 2008	
03VCIV/MA	CGJ/DGFEX
04VCIV/MA	CGJ/DGFAJ
28VCRI	CCM/VCIV
29VCRI	SETRE
16VCRI	XXVII JEC
01VEMP	DGPES/DEDEP
05VOS	

Ao final de 2008, com exceção da 05VOS, todas as unidades planejadas passaram por auditorias internas com sucesso, de acordo com o critério estabelecido no indicador, para considerar uma unidade com SIGA implementado.

A greve que durou 65 dias no PJERJ, e foi responsável por prejudicar a implementação do SIGA nas unidades acima citadas, foi iniciada no final de setembro, período no qual, praticamente todas as unidades já tinham passado por auditorias internas (antes da interrupção das atividades), exceto a 05VOS. É necessário informar que a 28VCRI, a 29VCRI e a 01VEMP, embora tenham implementado o SIGA em 2008, ainda não passaram pela auditoria de certificação.

2007:

No que se refere a 2007, o ano foi encerrado com 26 SIGA implementados. A meta original, de 27 SIGA implementados, foi atingida pela DGDIN, no entanto, após a realização da auditoria de certificação da 14VICV, a Administração Superior excluiu a unidade do escopo de certificação do PJERJ, tendo em vista a necessidade de realização de auditoria de follow-up. Tal medida reduziu o n°. de SIGA implementados ao final de 2007, de 27 para 26. No mês de abril, a Juíza Titular da 12VFAM solicitou exclusão do escopo de certificação do SIGA/PJERJ, alegando motivos pessoais, o que reduziu, novamente o número de unidades certificadas, de 26 para 25.

AÇÕES GERENCIAIS

A implementação do SIGA na 05VOS foi replanejada para o início de 2009. A primeira auditoria interna será realizada na 2ª quinzena de janeiro/2009. A certificação está planejada para março/2009.

Em relação às demais unidades pendentes de 2008, 28VCRI / 29VCRI / 01VEMP, também já tiveram sua certificação preliminarmente planejada para o 1º trimestre de 2009: 28VCRI: Março/2009 / 29VCRI: Março/2009 / 01VEMP: Fevereiro/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN			
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional					
INDICADOR		(1º Nível) Quantidade de Pessoas Envolvidas no SIGA/PJERJ		DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de pessoas envolvidas com a metodologia da NBR ISO 9001, de modo a observar a evolução e o alcance do Sistema Integrado de Gestão no PJERJ					
FÓRMULA		$(\sum \text{pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ})$					
ORIGEM DOS DADOS		Consulta direta às unidades constantes do AEC 18/2008		SENTIDO DE MELHORIA		MM (Maior é melhor)	
META		2047 pessoas envolvidas no SIGA até o final de 2007		UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de Envolvidos	
PERIODICIDADE		Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006 ~ 2008	1º SEM/06	2º SEM/06	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.	
		753	1.145	1.212	1.679	1.679	
		1º SEM/08	2º SEM/08	1º SEM/09	2º SEM/09	Tt no Per.	
		1.722	2.087	-	-	2.087	
RESULTADO NO PERÍODO							
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	1.679						
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	2.087						
META (Acumulada)	2.097						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS	<p>CRITÉRIO PARA CONSIDERAR “ENVOVIDOS NO SIGA”: Consideram-se “pessoas envolvidas no SIGA” os membros das unidades com SIGA implementado. No caso das Unidades de Apoio, são considerados envolvidas as pessoas responsáveis pelos processos de trabalho que impactam nos SIGA implementados e passam por auditoria interna com periodicidade mínima anual e ficam à disposição quando ocorrem as auditorias externas para quaisquer esclarecimentos, podendo, ainda, ser auditadas.</p> <p>No 2º semestre/2008 (em outubro/08), o levantamento do quantitativo de servidores de cada unidade certificada e em processo de certificação foi atualizado, via telefone, pelo GBDIN. No início de 2009, foi realizada nova atualização, a fim de incluir os Magistrados das Unidades Prestadoras de Jurisdição certificadas e em processo de certificação. Tais ações resultaram em uma diferença de mais 19 envolvidos na primeira atualização e de mais 30 envolvidos (Magistrados) na 2ª atualização, tendo sido necessário ampliar a meta, de 2.047 para 2.097 envolvidos no SIGA ao final de 2008. Do grupo indicado para certificação em 2008, apenas a 05VOS ainda não pode ter seu Magistrado e os servidores considerados como envolvidos no SIGA, tendo em vista os problemas para implementação do SIGA na unidade, que não passou por auditoria interna em 2008, em razão do início da greve.</p>
AÇÕES GERENCIAIS	A implementação do SIGA na 05VOS já foi replanejada para o início de 2009. A primeira auditoria interna será realizada na 2ª quinzena de janeiro/2009. Se a unidade passar com sucesso pela auditoria, seus servidores serão considerados “Envolvidos no SIGA”. A certificação está planejada para março/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/GBDIN																													
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional																														
INDICADOR	(1º Nível) Quantidade de Sistemas Certificados e Planejados para Certificação	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO																												
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficácia do SIGA/PJERJ																															
FÓRMULA	(∑ sistemas certificados) e (∑ sistemas planejados para certificação)																															
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)																													
META	39 sistemas de gestão certificados até o final de 2008	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de Sistemas Certificados																													
PERIODICIDADE	Semestral																															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	2004		2005		2006		Total no Período																								
		3		4		18		18																								
		2007 (1º Semestre)		2007 (2º Semestre)		2008 (1º Semestre)		2008 (2º Semestre)		Total no Período																						
		19		26		-		34		34																						
RESULTADO NO PERÍODO																																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Até 2007)	26	<div style="text-align: center;"> <p>Unidades Certificadas x Multiplicadas</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Unidades Certificadas</th> <th>Multiplicadas</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2004</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> </div>							Ano	Unidades Certificadas	Multiplicadas	Total	2004	3	0	3	2005	1	0	1	2006	8	5	13	2007	5	3	8	2008	6	3	9
Ano	Unidades Certificadas								Multiplicadas	Total																						
2004	3								0	3																						
2005	1	0	1																													
2006	8	5	13																													
2007	5	3	8																													
2008	6	3	9																													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	34																															
META	38																															
		ANO	UNIDADES CERTIFICADAS		UNIDADES COM SIGA MULTIPLICADO PELA DGDIN																											
		2004	EMERJ, 18CCIV, 13VCIV		---																											
		2005	DEGAR		---																											
		2006	12VFAM, IV JEC, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, DEGEA, IX JECRIM, 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV, ESAJ, 01VP/DECIV.		03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV																											
		2007	01VCIV/CG, 06VCIV, 14VCIV, 25VCIV, DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT, DGDIN.		01VCIV/CG, 06VCIV, 25VCIV,																											
		2008	03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI, CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC, DEDEP, CGJ/DGFEX e CCM-VCIV		03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI,																											
		TOTAL	34 UNIDADES		11 UNIDADES																											
		Pendientes de 2008	28VCRI, 29VCRI, 01VEMP e 05VOS		28VCRI, 29VCRI,																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Para o ano de 2008, estavam incluídas no escopo de certificação 13 unidades, conforme o AEC 18/2008, publicado no DO de 19/02/2008, conforme tabela abaixo:

UNIDADES PLANEJADAS PARA CERTIFICAÇÃO EM 2008	
03VCIV/MA	CGJ/DGFEX
04VCIV/MA	CGJ/DGFAJ
28VCRI	CCM/VCIV
29VCRI	SETRE
16VCRI	XXVII JEC
01VEMP	DGPES/DEDEP
05VOS	

Ao final do ano, das 13 unidades, 9 foram certificadas: 03VCIV/MA / 04VCIV/MA / 16VCRI / DGFEX / CCM / DGFAJ / SETRE / XXVII JEC / DEDEP; e 4 ficaram pendentes para 2009: 28VCRI / 29VCRI / 01VEMP / 05VOS.

ANÁLISE DE DADOS

UNIDADES JÁ CERTIFICADAS EM 2008	
03VCIV/MA	CGJ/DGFEX
04VCIV/MA	CGJ/DGFAJ
16VCRI	SETRE
XXVII JEC	DGPES/DEDEP
CCM/VCIV	

UNIDADES PENDENTES EM 2008
28VCRI
29VCRI
05VOS
01VEMP

A pendência ocorreu em razão da greve de 65 dias no PJERJ, iniciada em 29/09/2008, que prejudicou as atividades de implementação do Sistema de Gestão. No que se refere a 2007, o ano foi encerrado com 26 sistemas certificados. A meta original, de 27 sistemas certificados, foi atingida pela DGDIN, no entanto, após a realização da auditoria de certificação da 14VICV, a Administração Superior excluiu a unidade do escopo de certificação do PJERJ, tendo em vista a necessidade de realização de auditoria de follow-up. Tal medida reduziu o n.º de unidades certificadas ao final de 2007, de 27 para 26. No mês de abril, a Juíza Titular da 12VFAM solicitou exclusão do escopo de certificação do SIGA/PJERJ, alegando motivos pessoais, o que reduziu, novamente o número de unidades certificadas, de 26 para 25.

Em relação à multiplicação do SIGA em 2008, planejava-se a certificação de 5 unidades (03VCIV/MA / 04VCIV/MA / 16VCRI 28VCRI / 29VCRI). Destas, foram certificadas 3 unidades: 03VCIV-MA, 04VCIV-MA e 16VCRI. As outras duas unidades planejadas (28VCRI e 29VCRI), como já foi dito, não foram certificadas em razão da greve. A meta estabelecida para 2008 era de 100% de certificação das unidades indicadas para multiplicação do SIGA pelo AEC 18/2008. O percentual alcançado foi de 60%

AÇÕES GERENCIAIS

A certificação das unidades pendentes de 2008, 28VCRI / 29VCRI / 01VEMP / 05VOS, já foi planejada, cabendo destacar que destas, duas unidades 28VCRI e 29VCRI, serão certificadas pela multiplicação do SIGA, realizada pela DGDIN.

A certificação das unidades foi agendada para os seguintes períodos:

28VCRI: Março/2009 / 29VCRI: Março/2009 / 01VEMP: Fevereiro/2009 / 05VOS: Março/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/GBDIN			
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional					
INDICADOR	(1º Nível) Grau de implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ					
FÓRMULA	$(\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por Unidade}) / (\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação planejado por Unidade})$					
ORIGEM DOS DADOS	Relatório de Informações Gerenciais das Unidades	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)			
META	≥ 95%	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem			
PERIODICIDADE	Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	2007 - 1º Semestre	2007 - 2º Semestre	2008 - 1º Semestre	2008 - 2º Semestre	Md no Biênio
		Grau de Implementação	Grau de Implementação	Grau de Implementação	Grau de Implementação	
		86,57%	76,96%	83,53	80,72%	81,94%
RESULTADO NO PERÍODO						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Final de 2007)	76,96%					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (Final de 2008)	80,72%					
META	95%					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS:	<p>No Planejamento Estratégico para o biênio 2007/2008, vigoraram 92 Objetivos Estratégicos de 21 unidades executoras do PJERJ que apresentaram os percentuais de realização dos respectivos planos de ação conforme resultados apresentados acima. A DGTEC até a presente data não emitiu RIGER, sendo considerado o percentual de implementação informado no RIGER daquela unidade referente ao 1º semestre de 2008.</p> <p>O grau de implementação do biênio foi medido utilizando-se os valores apresentados nos RIGER Setorial Anual de 2008 das unidades, consolidando-se o percentual global do PJERJ em 80,72% de realização dos Objetivos Estratégicos planejados.</p> <p>No biênio, o resultado da implementação dos objetivos estratégicos é de 81,94%.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Analisar o grau de implementação dos Objetivos Estratégicos das unidades executoras que não atingiram 100% do planejamento e oferecer apoio àquelas unidades para verificar e desenvolver métodos de monitoramento dos planos de ação mais eficazes.</p> <p>Atualizar a consolidação dos objetivos estratégicos do PJERJ, incluindo o resultado final do ano de 2008, bem como o resultado do biênio, após confirmação das Unidades Executoras do PJERJ.</p> <p>Propor, à Administração Superior do PJERJ, alteração na metodologia para consolidação dos objetivos estratégicos do PJERJ.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:			DGDIN/GBDIN											
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional														
INDICADOR		(1º Nível) Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º Nível							DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ														
FÓRMULA		[(∑ ID implementados) / (∑ de ID do PJERJ)] x 100														
ORIGEM DOS DADOS		RIGER das Unidades							SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (MM)					
META		≥ 45,78%							UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de Indicadores					
PERIODICIDADE		Semestral														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	2007 - 1º Semestre			2007 - 2º Semestre			2008 - 1º Semestre			2008 - 2º Semestre			Md no Biênio.		
		Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Imp.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.			
		498	134	26,91%	496	175	48,79%	510	398	78,04%	451	312	69,18%		55,73%	
RESULTADO NO PERÍODO		IMPLEMENTAÇÃO INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ - ANUAL 2008														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Final de 2007)		48,79%														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (Final de 2008)		69,18%														
META		≥ 45,78%														





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Das 24 Unidades que dão origem à Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ (gráfico), 3 não apresentaram evidências de que estão medindo ID Operacionais (SECCM, CGJ e DGTEC), 19 Unidades Executoras estão monitorando seus indicadores, além dos ID dos Órgãos Julgadores do 1º e 2º Grau que foram consolidados pela DGDIN. Dos 587 ID constantes da Árvore de ID do PJERJ, 136 foram dispensados de medição, sendo 15 ID da SECCM, cujos processos de trabalho ainda não foram documentados, e 121 ID atribuídos à CGJ que foram substituídos pelos 81 sob a responsabilidade das 3 Diretorias Gerais (DGADM, DGFEX e DGFAJ). Mantendo-se a metodologia de medição com tais exclusões, observa-se que 69,18% dos 451 ID restantes estão sendo medidos, isto é, 312 sendo monitorados. Ressalte-se que a redução do índice, de 78,04% para 69,18%, do 1º para o 2º semestre de 2008, teve como causa a inclusão de novas unidades no sistema e que se encontram em fase inicial de implementação das medições (DGENG, DGFEX, 02VP e 03VP).

Abaixo, está relacionado o total de indicadores de cada unidade e o total que está sendo efetivamente monitorado, por cada uma:

TOTAL DE INDICADORES MEDIDOS NO PJERJ

UNIDADES	Total de ID (1º e 2º nível) constantes da Árvore da ID	ID Medidos	UNIDADES	Total de ID (1º e 2º nível) constantes da Árvore da ID	ID Medidos
01VP	12	12	OJ – 2º Grau	9	6
02VP	17	-	DGPES	23	23
03VP	9	3	DGPCF	21	21
CGJ/DGFAJ	28	28	DGLOG	28	28
CGJ/DGFEX	25	19	DGENG	9	4
CGJ/DGADM	28	28	DGJUR	21	7
SETOE	13	12	DGDIN	23	23
OUVID	5	4	DGCON	61	12
GABPRES	15	4	DGCOI	13	13
EMERJ	24	24	DGSEI	20	15
DGTEC	14	Aguardando RIGER	SECCM	15	-
OJ – 1º Grau	33	26	TOTAL	451	312

ANÁLISE DE DADOS:

AÇÕES GERENCIAIS:

Alterar a árvore de processos de trabalho e indicadores do PJERJ, de acordo com as árvores das unidades informadas nos RIGER, apresentando a árvore revisada para apreciação da COGES na primeira reunião de 2009 e dar continuidade aos trabalhos de revisão dos indicadores, juntamente com as Unidades Executoras, particularmente as que não estão certificadas e, em especial, com a SECCM e 02VP, que ainda não implementaram o padrão e monitoramento do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES							
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN					
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional							
INDICADOR		(1º Nível) Índice de Emissão de RIGER Setoriais			DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a gestão das Unidades Executoras da Administração Superior							
FÓRMULA		$\sum[(\text{Total de RIGER emitidos no período} / \text{Total de UO Executoras}) \times 100] / \text{n}^\circ. \text{ de períodos}$							
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios encaminhados à DGDIN			SENTIDO DE MELHORIA		Mm (Maior é melhor)		
META		50% das Unidades Executoras do PJERJ elaborando RIGER Setorial até o final de 2008			UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de RIGER elaborados		
PERIODICIDADE		Semestral							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006 / 2008	1º SEM/2006	2º SEM/2006	Md no Per.	1º SEM/2007	2º SEM/2007	Md no Per.		
		33%	36%	35%	44%	44%	44%		
		1º SEM/2008	2º SEM/2008	Md no Per.	1º SEM/2009	2º SEM/2009	Md no Per.		
		70%	95%	82,5%	-	-	-		
RESULTADO NO PERÍODO									
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		44%							
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		82,5%							
META		50%							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

A tabela abaixo relaciona as unidades que deveriam entregar RIGER e as que efetivamente entregaram, bem como os prazos de entrega dos relatórios. Das 21 Unidades Executoras, 20 entregaram RIGER (95% das unidades). E destas, 12 entregaram no prazo, ou seja, 60% das unidades:

UNIDADES QUE DEVERIAM ENTREGAR RIGER	ENTREGA: SIM / NÃO	ENTREGA NO PRAZO
CGJ-DGFAJ	SIM	SIM
CGJ-DGFEX	SIM	SIM
CGJ-DGADM	SIM	NÃO
01VP	SIM	SIM
02VP	SIM	SIM
03VP	SIM	NÃO
EMERJ	SIM	SIM
GABPRES	SIM	SIM
SETOE	SIM	NÃO
SECCM	NÃO	-
OUVID	SIM	NÃO
DGDIN	SIM	SIM
DGCOI	SIM	SIM
DGCON	SIM	SIM
DGJUR	SIM	SIM
DGLOG	SIM	SIM
DGSEI	SIM	SIM
DGPES	SIM	NÃO
DGTEC	SIM	NÃO
DGPCF	SIM	NÃO
DGENG	SIM	NÃO

Também entregaram RIGER, separadamente das Unidades Executoras, CGJ/DGADM/DEDIS e DGLOG/DECAN, unidades certificadas, bem como o CGJ/DGADM/DESOP.

ANÁLISE DE DADOS:

AÇÕES GERENCIAIS:

Analisar todos os relatórios e promover reunião com cada responsável pela elaboração do RIGER, verificando os pontos em que necessitam de apoio da DGDIN. Rever, se necessário, a RAD-PJERJ-007.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:			DGDIN/GBDIN		
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir a DGDIN					
INDICADOR	(2º Nível) Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN			DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Avaliar a satisfação dos usuários da DGDIN					
FÓRMULA		$(\Sigma \text{ do percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos pesquisados})$					
ORIGEM DOS DADOS		FRM de PSU DGDIN			SENTIDO DE MELHORIA	MM (Maior é melhor)	
META		Manter o grau de satisfação (O+B) em 98%			UNIDADE DE MEDIDA	% de Ótimo + Bom na PSU da DGDIN	
PERIODICIDADE		Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	1º SEM/06	2º SEM/06	Tt no Per.	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.
		-	98%	98%	99,3%	95,8%	95,8%
		1º SEM/08	2º SEM/08	Tt no Per.	1º SEM/09	2º SEM/09	Tt no Per.
		99%	99%	99%			
RESULTADO NO PERÍODO							
PERÍODO ANTERIOR (1º SEM/ 2008)	99%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN</p> <p>PERÍODO ANTERIOR (1º SEM/ 2008) PERÍODO ANTERIOR (2º SEM/ 2008) META Grau de satisfação em:</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN - EVOLUÇÃO</p> <p>2º SEM/06 1º SEM-07 2º SEM-07 1º SEM-08 2º SEM-08</p> </div> </div>					
PERÍODO ANTERIOR (2º SEM/ 2008)	99%						
META (Acumulada)	96%						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS:

SIGA/DGDIN		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	1º PSU MAI/08	2ª PSU NOV/08
Facilidade de contato com a equipe DGDIN	100%	100%
Agendamentos em horários convenientes	98%	96%
Prazo do trabalho realizado pela DGDIN	96%	93%
Comportamento profissional da equipe DGDIN	100%	100%
Cortesia no atendimento	100%	100%
Clareza e agilidade das informações prestadas	100%	100%
Qualidade do apoio prestado pela DGDIN	100%	100%
Atenção da equipe DGDIN	100%	100%
Conjunto geral do atendimento da equipe	100%	100%
TOTAL	99%	99%

PÚBLICO-ALVO DA PSU DGDIN	Nº. FRM PESQUISADOS	Nº. FRM RESPONDIDOS
Diretores Gerais	16	5
RAS/RD/RDS	116	37
Juizes de UO certificadas	31	5
Secretários de Juizes de UO certificadas	31	1
Auditores Internos do Quadro do PJERJ	74	22
Juizes Dirigentes dos Núcleos Regionais participantes da implementação do Modelo de Gestão Simplificado	2	---
Facilitadores do SIGA nos Núcleos Regionais participantes da implementação do Modelo de Gestão Simplificado	5	5
Outros	---	2

O resultado obtido nas duas pesquisas de satisfação da DGDIN, realizadas em 2008, obtiveram 99% de avaliações “Ótimo + Bom” e 1% de avaliações “Regular”.

Quanto à última pesquisa de satisfação da DGDIN, o período de realização ocorreu no mês de novembro/2008, entre os dias 13/11/08 e 28/11/08. Foram encaminhados 276 e-mails, tendo sido respondidos 77 formulários, ou seja, 28% do total de FRM encaminhados. 76 FRM foram respondidos por e-mail e 01 colocado diretamente na urna. A amostra representativa necessária foi atingida (População = 100 a 499 - Amostra = 50 FRM válidos),



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	<p>conforme o item 6.9.4 da RAD-PJERJ-010.</p> <p>No que se refere ao total de participação dos usuários, na primeira pesquisa de 2008, realizada em maio/2008, foi verificado que 55 formulários (10% acima da amostra mínima) foram respondidos. Na última pesquisa de 2008, observou-se aumento deste índice, com 77 formulários respondidos (54% acima da amostra mínima), ainda que o total de FRM respondidos seja inferior a 1/3 dos FRM encaminhados.</p> <p>1) Verificou-se que, quem menos respondeu aos FRM de PSU foram os Juizes e Secretários de Juiz.</p> <p>2) A DGDIN foi avaliada como Regular nos seguintes quesitos:</p> <p>I) “<i>Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes</i>” com 3 FRM enviados por Facilitadores do NUR e;</p> <p>II) “<i>A DGDIN realiza o trabalho no prazo que espero</i>” com 5 FRM enviados, sendo 2 FRM por RAS/RD/RDS, 2FRM por Facilitadores do NUR e 1 FRM por Auditor Interno.</p> <p>No ano de 2007, a última pesquisa, apresentou resultado de 95,8% de satisfação (Ótimo + Bom). Como a margem de acerto/erro na pesquisa de satisfação do PJERJ está em torno de 4% (para mais ou para menos), praticamente, não há variação, o que significa que a DGDIN vem mantendo o equilíbrio no que se refere à satisfação de seus usuários, embora tenham sido aprimorados os quesitos indagados, entre os anos de 2007 e 2008.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>1) A DGDIN apresentará à nova Administração a proposta para realizar um “Café da Manhã” para os Juizes e Secretários envolvidos, nos moldes do que foi realizado para os RAS/RD, em 2008, onde serão apresentados os projetos da DGDIN.</p> <p>2) Como ação gerencial, dentro das possibilidades, a unidade será consultada sobre o melhor período para agendamento de reuniões e visitas, lembrando que há um cronograma aprovado pela Adm. Superior, que precisa ser obedecido.</p> <p>O resultado da PSU já foi divulgado à equipe da DGDIN e disponibilizado na <i>intranet</i>.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN											
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir a DGDIN														
INDICADOR	(2º Nível) Índice da Pesquisa de Opinião dos Usuários da DGDIN							DESEMPENHO	X		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente a satisfação dos usuários da DGDIN, mediante a consolidação das opiniões dos usuários da DGDIN														
FÓRMULA	[(Quantidade de reclamações) / (Quantidade de opiniões emitidas no período)] x 100														
ORIGEM DOS DADOS	FRM-PJERJ-010-01							SENTIDO DE MELHORIA				Mm (Maior é melhor)			
META	Índice de elogios ≤ 80%							UNIDADE DE MEDIDA				% de Elogios, Sugestões e Reclamações na PO da DGDIN			
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		75%	55%	61%	44%	61%	57%	74%	64%	100%	76%	93%	88%	71%	
	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	Md. no Per.	
80%		80%	80%	86%	100%	81%	80%	86%	73%	79%	58%	76%	80%		
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	71%														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	80%														
META	80%														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Os resultados apresentados equivalem a um "histórico" de Pesquisas de Opinião anteriores, de modo a apresentar a evolução da medição do indicador, bem como avaliar a opinião do usuário a respeito da DGDIN.
Destaque para o alto índice de elogios ao trabalho da DGDIN, que teve média de 80%.

Período	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Tt no Per
ELOG	8 80%	12 80%	8 80%	6 86%	5 100%	17 81%	36 80%	12 86%	38 73%	22 79%	25 58%	13 76%	202 80%
SUGEST	2 20%	3 20%	1 10%	1 14%	- -	4 19%	4 9%	1 7%	8 15%	2 7%	15 35%	1 6%	42 14%
RECLAM	-	-	1 10%	-	-	-	5 11%	1 7%	6 12%	4 14%	3 7%	3 18%	23 7%
TOTAL DE FRM	9	14	10	7	5	18	42	14	43	24	41	17	244

ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS:

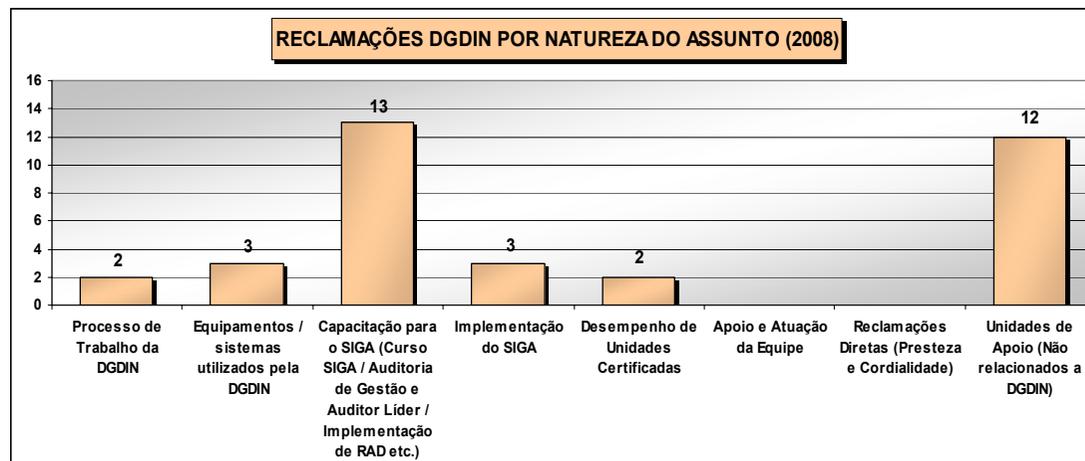
A fim de melhor atender aos NUR, a partir de junho de 2008, a DGDIN passou a receber opiniões referentes à implementação do Modelo de Gestão Simplificado dos Núcleos Regionais, mesmo ainda quando se referiam a outros apoios que não os diretamente oferecidos por esta Diretoria Geral. Segue abaixo tabela com resultado da pesquisa de opinião dos NUR.

Período	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Tt no Per
ELOG	- -	- -	- -	- -	- -	1 50%	- -	32 41%	- -	18 41%	- -	- -	51 11%
SUGEST	- -	- -	- -	- -	- -	1 50%	1 100%	39 50%	3 100%	15 34%	1 100%	- -	60 36%
RECLAM	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	7 9%	- -	11 25%	- -	- -	18 3%
TOTAL DE FRM	-	-	-	-	-	2	1	51	3	33	1	-	91

Tendo em vista que a meta estabelecida para os elogios foi alcançada, a DGDIN busca trabalhar as reclamações, a fim de aprimorar os serviços prestados pela unidade. O gráfico abaixo demonstra a natureza dos assuntos das reclamações no ano de 2008.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



Quanto aos assuntos mais reclamados, cabe informar:

TIPO DE RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÕES (Exemplos)	AÇÕES TOMADAS
Processos de Trabalho DGDIN	Procedimento utilizado pela DGDIN para correção das RAD com inconsistências em fluxogramas	Em ambos os casos, a equipe DGDIN foi orientada e alterou os procedimentos de trabalho, modificando a estratégia de conduta e elaborando os fluxogramas com os usuários e, ainda, não se comunicando com tantas siglas.
	Forma de comunicação da DGDIN com os usuários, por e-mail, utilizando muitas siglas	
Equipamentos / Sistemas Utilizados pela DGDIN	A leitora ótica utilizada para leitura dos formulários de PSU das unidades prestadoras de jurisdição não estava funcionando adequadamente	A DGDIN contatou a DGTEC para verificar o motivo pelo qual as leitoras não estavam lendo alguns dos FRM. O problema foi resolvido e as leitoras passaram a funcionar adequadamente
Capacitação para o SIGA (Curso SIGA / Auditoria de Gestão e Auditor Líder / Implementação de RAD, etc.)	Reclamações quanto à prova aplicada durante curso de Auditoria de Gestão da Qualidade	Verificado que a prova realmente continha questões ambíguas, foi aplicada nova prova. Solicitou-se à ESAJ que os professores fossem orientados a sempre apresentar a prova antes de sua aplicação.
	Reclamações quanto às apresentações (tamanho da letra nos slides, tamanho dos gráficos) e ao material distribuído (não-distribuição, tamanho da impressão), entre outros	A DGDIN distribui material de apoio em seus treinamentos e apresentações e as testa na unidade, antecipadamente, a fim de que os slides possam ser visualizados à distância.
	Reclamações quanto ao local, horário e a extensão dos treinamentos	A DGDIN sempre procura realizar treinamentos em locais e horários que não atrapalhem a atividade fim das unidades, com extensões adequadas a cada tópico. Sempre que uma reunião ou treinamento é realizado, a DGDIN informa, antecipadamente, o local de realização e seus horários de início e término.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

TIPO DE RECLAMAÇÃO	RECLAMAÇÕES (Exemplos)	AÇÕES TOMADAS
Implementação do SIGA	Dificuldades das unidades prestadoras de jurisdição na implementação do sistema de gestão, tais como tempo para implementação do SIGA, datas de auditorias etc.	A implementação do SIGA é planejada em etapas e intervalos de tempo pré-determinados. Entretanto, ainda que as unidades sejam trabalhadas em grupo, a DGDIN procura adequar o tempo de implementação do sistema de gestão à realidade encontrada em cada unidade.
Desempenho de Unidades Certificadas	Reclamação quanto ao desempenho, atuação ou atendimento de unidades certificadas	Ainda que a DGDIN transmita a reclamação à unidade especificamente citada, considera como oportunidade de melhoria para os serviços e o apoio que presta, as reclamações e/ou sugestões referentes ao SIGA. Nestes casos específicos, a DGDIN respondeu aos usuários que efetuaram as reclamações e reforçou o apoio nas unidades citadas, a fim de auxiliá-las a tomar ações adequadas à melhoria dos processos de trabalho mencionados.
Apoio e Atuação da Equipe	Não foram recebidas reclamações relacionadas ao apoio e a atuação da equipe da DGDIN	
Reclamações Diretas (Presteza, cortesia etc.)	Não foram recebidas reclamações relacionadas diretamente à equipe da DGDIN	
Unidades de Apoio (Não relacionadas à DGDIN)	Reclamações quanto à falta de funcionários, aos equipamentos e sistemas informatizados, ao mobiliário e à ergonomia, ao deslocamento e pagamento de estacionamento.	A DGDIN encaminha as reclamações às unidades de apoio, solicitando que respondam e auxiliem as unidades. Quando necessário, a DGDIN pode intermediar o contato.

As pesquisas de opinião aplicadas nos Núcleos Regionais, referentes ao Modelo Simplificado de Gestão são estratificadas por assunto e apresentadas em Relatório de Informações Gerenciais Extraordinário Interno do Modelo Simplificado de Gestão, disponível na intranet.

OBS: O indicador “Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN” está pormenorizado no item 2.2 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.2 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Documentação do SIGA (DGDIN/DEDOC)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC											
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional													
INDICADOR		(1º Nível) Acervo de RAD do PJERJ, por unidade						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a Evolução do Sistema Normativo do PJERJ													
FÓRMULA		$(\sum \text{RAD em vigor no PJERJ})$ por unidade													
ORIGEM DOS DADOS		SIDOC						SENTIDO DE MELHORIA			Nominal é Melhor (nM)				
META		N/A						UNIDADE DE MEDIDA			Conforme fórmula				
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 ~ 2008	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Tt. no Per.	
		334	337	335	329	329	329	332	333	335	371	371	374	374	
		JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Tt. no Per.	
		374	374	371	378	399	400	404	456	491	497	498	512	512	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	374														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	512														
META	N/A														

ACERVO TRIEMSTRAL DE RAD 2007/2008

Período	Acervo
2007	374
jun/08	512

ACERVO MENSAL DE RAD 2008

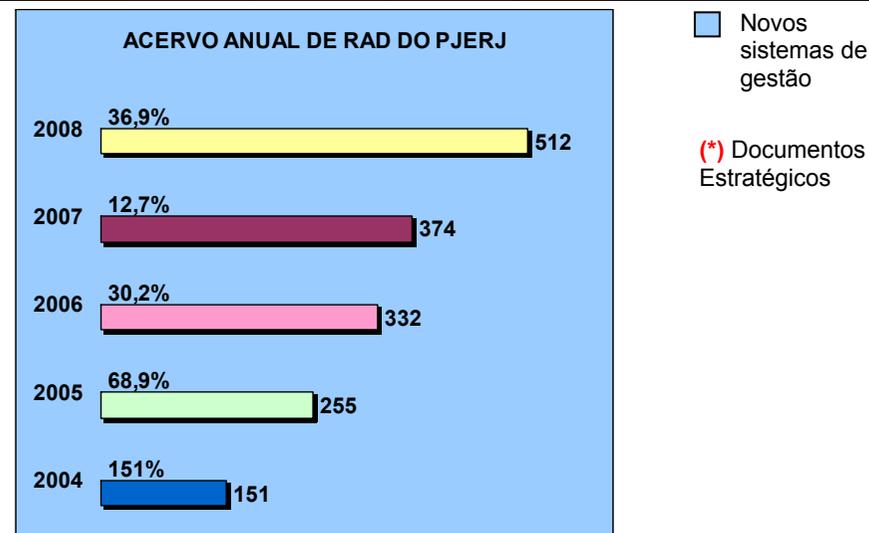
Mês	Acervo
JAN/08	374
FEV/08	374
MAR/08	371
ABR/08	378
MAI/08	399
JUN/08	400
JUL/08	404
AGO/08	456
SET/08	491
OUT/08	497
NOV/08	498
DEZ/08	512



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

UNIDADE	ACERVO 2005	ACERVO 2006	ACERVO 2007	ACERVO 2008		
				Total	Novas	Canceladas
PJERJ	10	10	10	10	-	-
1VP	-	5	5	5	-	-
2VP	-	1	1	3	2	-
3VP	-	-	-	0	-	-
CADAT	-	-	13	13	-	-
CCM	-	-	-	7	7	-
CCIV	8	7	7	7	-	-
CCRI	8	9	6	5	-	1
CGJ	-	-	-	0	-	-
CM	1	1	1	1	-	-
DECAN (*)	-	-	1	1	-	-
DECIV (*)	-	1	1	1	-	-
DEDEP (*)	-	-	-	1	1	-
DEDIS (*)	-	-	1	1	-	-
DEGAR (*)	1	1	1	1	-	-
DEGEA (*)	1	1	1	1	-	-
DETRA	-	-	-	0	-	-
DESEP (*)	-	-	1	1	-	-
DGADM	-	-	9	9	-	-
DGCOI	3	4	4	7	3	1
DGCON	22	29	32	37	6	-
DGENG	-	-	-	5	5	-
DGFAJ	-	-	-	10	10	-
DGFEX	-	-	-	14	16	2
DGJUR	9	8	7	17	11	-
DGLOG	17	23	33	36	9	6
DGPES	34	42	41	42	10	9
DGSEI	3	6	19	25	8	2
DGTEC	35	28	19	19	-	-
DGPCF	20	55	55	60	5	-
DGDIN	-	4	10	10	-	-
NUR	-	-	-	7	7	-

UNIDADE	ACERVO 2005	ACERVO 2006	ACERVO 2007	ACERVO 2008		
				Total	Novas	Canceladas
EMERJ	31	32	32	32	-	-
ESAJ (*)	-	1	1	1	-	-
GABPRES	-	-	-	12	12	-
JEC	13	13	13	12	1	2
JECRIM	-	10	10	10	-	-
OE	-	3	3	13	10	-
SECRI	-	-	-	5	5	-
SETRE	-	-	-	10	10	-
VCIV	13	12	12	12	-	-
VCRI	13	13	12	12	-	-
VEMP	-	-	-	12	12	-
VFAM	13	13	13	13	-	-
VFAZ	-	-	-	0	-	-
VOS	-	-	-	12	12	-
TOTAL	255	332	374	512	162	23





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC											
PROCESSO DE TRABALHO	Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA														
INDICADOR	(2º nível) Percentual de RAD não revisadas, por unidade								DESEMPENHO	X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Promover a vitalidade do Sistema Normativo do PJERJ														
FÓRMULA	[(∑ RAD sem revisão por período superior a 12 meses)/(Acervo de RAD do PJERJ)] X 100, por unidade														
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados DGDIN/SIDOC								SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é Melhor					
META	≤ 15% em dezembro/07								UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula					
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		17%	16%	20%	23%	22%	23%	24%	22%	27%	25%	24%	27%	22,50%	
	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	Md. no Per.	
		25%	19%	15%	10%	7%	6%	6%	5%	4%	4%	8%	9%	9,8%	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	22,5%														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	9,8%														
META	< 10%														

EVOLUÇÃO DE RAD SEM REVISÃO

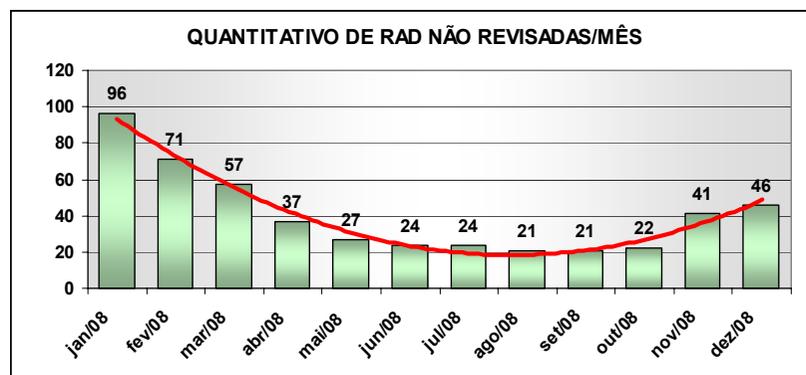
PERCENTUAL DE RAD SEM REVISÃO NO PERÍODO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

A tabela abaixo relaciona o total de RAD não revisadas de cada unidade, por mês do ano de 2008:

UNIDADES	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08
PJERJ	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
02VP	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-
OE	3	3	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-
DGPES	27	24	13	6	5	-	-	-	-	-	-	-
DGPCF	33	5	5	6	4	6	3	3	3	6	2	3
DGCOI	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	1
DGLOG	8	8	7	6	-	5	5	4	4	2	3	4
DGCON	7	6	6	5	4	8	8	8	8	7	7	8
DGTEC	4	12	8	-	-	-	-	-	-	1	1	1
CCRI	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DGSEI	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4	2
EMERJ	8	8	10	10	6	2	2	1	1	-	3	3
DGDIN	-	-	-	-	-	-	3	3	3	-	-	-
DGJUR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
JECRIM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8
VFAM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	9
DGADM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
TOTAL	96	71	57	37	27	24	21	21	21	22	41	46

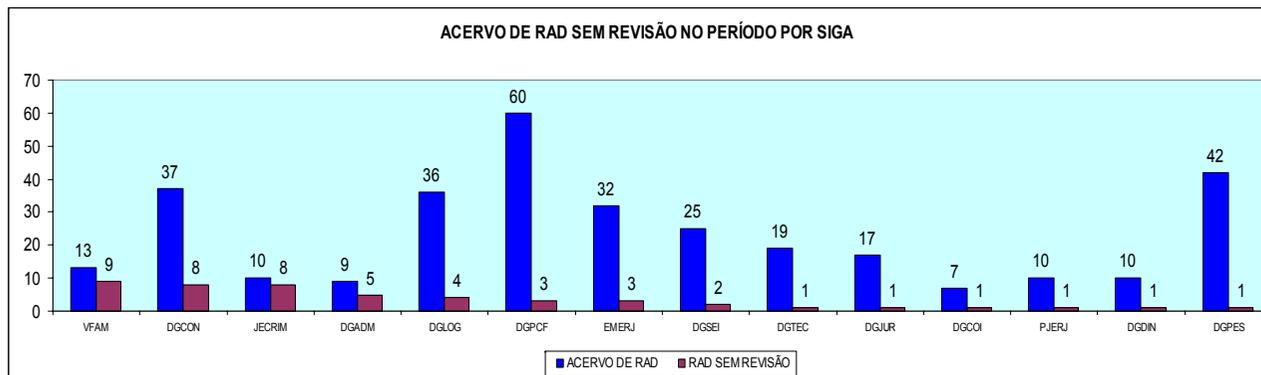




RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADO AO FINAL DE 2008

UNIDADES / SIGA	Nº. DE RAD SEM REVISÃO	% DE RAD SEM REVISÃO EM RELAÇÃO AO ACERVO DA UNIDADE
VFAM	9	70% DO ACERVO DA UO
DGCON	8	22% DO ACERVO DA UO
JECRIM	8	80% DO ACERVO DA UO
DGADM	5	55% DO ACERVO DA UO
DGLOG	4	11% DO ACERVO DA UO
DGPCF	3	5% DO ACERVO DA UO
EMERJ	3	9% DO ACERVO DA UO
DGSEI	2	8% DO ACERVO DA UO
DGTEC	1	5% DO ACERVO DA UO
DGJUR	1	6% DO ACERVO DA UO
DGCOI	1	14% DO ACERVO DA UO
PJERJ	1	10% DO ACERVO DA UO



ANÁLISE DE DADOS:

O total de 9% de RAD não revisadas ao final de 2008, equivalem a 46 RAD num acervo do PJERJ de 512 RAD. Observa-se que a meta de 10% foi atingida. Hoje se pode afirmar a vitalidade do SIGA pois os processos de trabalho estão sendo avaliados e revisados.

No que concerne às RAD gerais, a RAD-PJERJ-002, que encerrou o ano de 2008 em atraso, já foi revisada, publicada na intranet e implementada nos dias 15 e 16/01/2009.

No que se refere às unidades constantes do gráfico acima destacado, pode-se dizer:

UO	SITUAÇÃO DAS UNIDADES COM RAD NÃO REVISADAS
VFAM	As RAD se encontram com a revisão atrasada, pois 12VFAM, certificada em 2006, solicitou sua exclusão do SIGA/PJERJ ao final de 2007
DGCON	A RD está realizando trabalho de conscientização com os segmentos, cujos processos de trabalho deixaram de ser atualizados
JECRIM	A RAS do JECRIM informou que está finalizando a revisão das RAD daquela unidade
DGADM	Trata-se de RAD que venceram em Dezembro/2008 e as unidades irão revisá-las
DGLOG	A RAD-DGLOG-011 já se encontra no SEDOC para formatação e publicação
DGPCF	A RD está providenciando a revisão, que requer informações de outras unidades da própria DGPCF
EMERJ	Tratam-se de 3 RAD que serão revistas com a equipe no início de 2009
DGSEI	Houve mudança de RD em outubro/2008. Depois, a RD substituta também deixou a função. O RD atual já foi contatado e está providenciando as revisões com a equipe
DGTEC	O RD foi contatado e está iniciando processo de revisão
DGJUR	Trata-se de uma RAD e a RD já foi contatada para providenciar a revisão, com a equipe.
DGCOI	A RD foi contatada e informou que a RAD está sendo revisada.
PJERJ	A RAD-PJERJ-002 já foi publicada no início de janeiro/2009 e implementada nos dias 15 e 16/01/2009



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

AÇÕES GERENCIAIS:

No que se refere às ações gerenciais necessárias à revisão das RAD constantes do gráfico acima:

UO	AÇÕES GERENCIAIS PARA AS UNIDADES COM RAD NÃO REVISADAS
VFAM	Reiterar, até março/2009, contato com a Juíza da 1ª Vara de Família de Itaipava, Dra. Maria Teresa Pontes Gazineu, que manifestou interesse em adotar as RAD-VFAM, a fim de verificar a possibilidade de avaliação e revisão das RAD por parte daquela unidade.
PJERJ	Tendo em vista que a RAD em atraso (PJERJ-002) já foi publicada e implementada no início de janeiro/2009, não há outras ações gerenciais a tomar.
DGCON	Contatar novamente a DGCON, a fim de impulsionar a revisão das RAD
DGADM	Contatar a DGADM, a fim de oferecer apoio do SECRA na revisão das RAD
JECRIM	As unidades estão sendo contatadas nas reuniões de implementação da RAD-PJERJ-002 e 003 e as revisões pelas unidades seguirão plano de ação elaborado na DGDIN para a revisão das RAD, a fim de adequá-las a NBR ISO 9001:2008.
DGPCF	
EMERJ	
DGSEI	
DGTEC	
DGJUR	
DGCOI	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC													
PROCESSO DE TRABALHO		Controlar o Trâmite de Documentos do SIGA															
INDICADOR		(3º nível) Tempo Médio de Análise e Formatação								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o desempenho operacional do SEDOC															
FÓRMULA		$(\sum \text{ dias entre o recebimento na DGDIN e o envio à unidade para assinatura}) / (\sum \text{ documentos (RAD/FRM/MAN) formatados})$.															
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados DGDIN/SIDOC								SENTIDO DE MELHORIA		(mM) menor é Melhor					
META		2 dias								UNIDADE DE MEDIDA		Dia / Documentos					
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.			
		1,8	1,7	1,6	1,8	1,8	3,6	0,8	2,4	2,1	3,1	3,8	5,9	2,5			
	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	Md. no Per.			
		3,9	7,7	10	2,7	2,6	1,1	3,4	2,1	3,1	3,9	2,5	4,0	3,9			
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		2,5 dias															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		3,9 dias															
META		2 dias															

Período	Tempo Médio (dias)
média 2007	2,5
média 2008	3,9
META	2,0

Mês	Tempo Médio (dias)
JAN/08	3,9
FEV/08	7,7
MAR/08	10,0
ABR/08	2,7
MAI/08	2,6
JUN/08	1,1
JUL/08	3,4
AGO/08	2,1
SET/08	3,1
OUT/08	3,9
NOV/08	2,5
DEZ/08	4,0

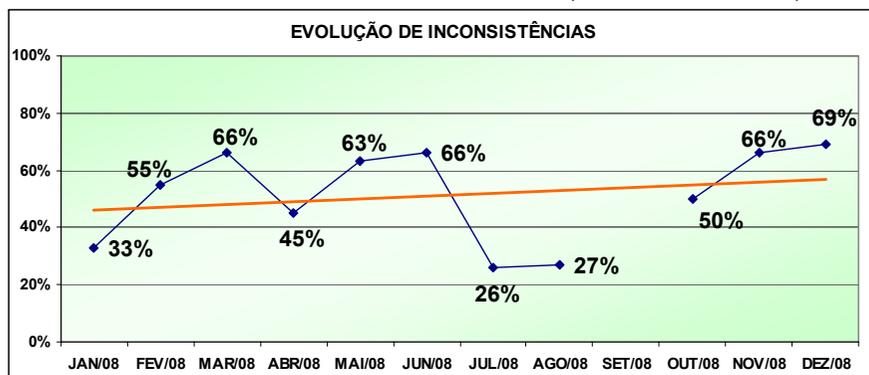


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

PERÍODO (2008)	QUANTIDADE DE DOCUMENTOS (FORMATADOS E ANALISADOS)	TEMPO MÉDIO
JANEIRO	52 documentos formatados e analisados	3,9 dias por documento
FEVEREIRO	31 documentos formatados e analisados	7,7 dias por documento
MARÇO	27 documentos formatados e analisados	10 dias por documento
ABRIL	79 documentos formatados e analisados	2,7 dias por documento
MAIO	87 documentos formatados e analisados	2,6 dias por documento
JUNHO	89 documentos formatados e analisados	1,1 dias por documento
JULHO	54 documentos formatados e analisados	3,4 dias por documento
AGOSTO	196 documentos formatados e analisados	2,1 dias por documento
SETEMBRO	130 documentos formatados e analisados	3,1 dias por documento
OUTUBRO	133 documentos formatados e analisados	3,9 dias por documento
NOVEMBRO	62 documentos formatados e analisados	2,5 dias por documento
DEZEMBRO	67 documentos formatados e analisados	4 dias por documento
TOTAL	1.007 documentos formatados e analisados	3,9 dias por documento (Média)

ANÁLISE DE DADOS:

Verificou-se no decorrer do ano de 2008 que no início do período o tempo aumentou sensivelmente o que requereu ações gerenciais de mudanças na Rotina Administrativa com vistas a racionalizar as atividades. Porém, com a mudança dos procedimentos, notou-se que o tempo despendido em cada unidade acima do determinado de 2 dias se deu em razão de as orientações pela DGDIN às unidades passarem a ser realizadas no momento de análise das RAD, por ser o momento mais apropriado pois as unidades estão voltadas para as revisões, o que aumenta o interesse e conseqüentemente a eficácia das orientações. O trabalho do SECRA sendo eficaz, elimina esta atividade de análise no SEDOC. Para corroborar esta idéia, verifica-se, no gráfico a seguir, uma oscilação significativa nos resultados de inconsistências observadas na elaboração de RAD pelas unidades, no momento da formatação. A média anual foi de 51% de inconsistências e o resultado, em Dezembro/2008, foi de 69% de inconsistências.





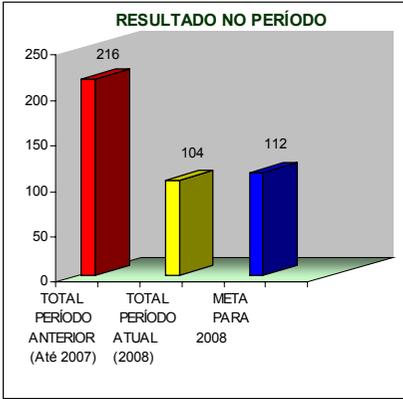
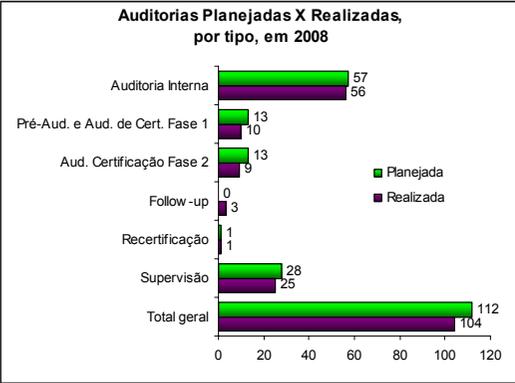
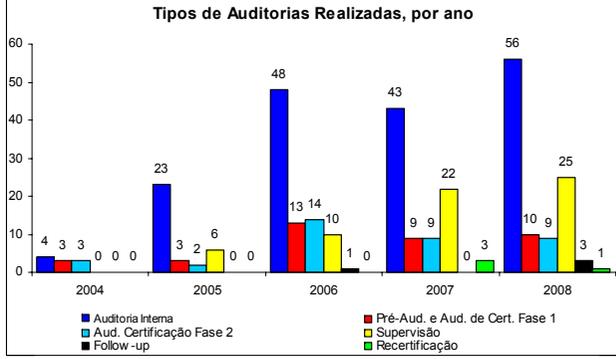
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	<p>No mês de DEZEMBRO foram formatados 69 documentos, dos quais 48 apresentaram inconsistências em sua elaboração, permanecendo, em sua maioria, as mesmas inconsistências constantemente observadas. Foram elas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cód. 14 - Correspondência das citações com a realidade▪ Cód. 16 - TEXTO: Siglas grafadas por extenso e nome da UO seguido da Diretoria Geral▪ Cód. 19 - TEXTO: As alterações nos documentos estão identificadas▪ Cód. 31 - ANEXOS: Fluxograma alinhado com o texto da RAD
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>É importante se manter as unidades envolvidas nas constatações das não-conformidades em elaboração das RAD, pois além de gerarem oportunidades de melhorias para o processo de trabalho, as orientações, dadas pela DGDIN, sobre as não-conformidades levam ao aprendizado e, com isso, a incidência de erros nas próximas revisões tende a diminuir.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Alterar a meta de 2009 para 3 dias de tempo médio em razão das observações das médias de 2007, 2008 e as análises realizadas sobre o período.2. Observar e manter a comunicação com as unidades das mudanças institucionais que ocasionem alterações nas RAD das unidades. (ação gerencial do SECRA ligada ao indicador NC em RAD, para o envio das orientações em PPT, elaborando as apresentações a partir do <i>checklist</i> e do <i>template</i> de RAD, que poderão ser enviados para as unidades e para a consultoria da FGV, juntamente com os documentos solicitados para revisão).3. Reforçar atividade do SECRA na capacitação em Rotinas Administrativas, a fim de reduzir as oscilações de inconsistências em RAD.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.3 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Auditorias do SIGA (DGDIN/DEAUD)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEAUD				
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ					
INDICADOR	(1º Nível) Auditorias Realizadas e Auditorias Planejadas no Período			DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o cumprimento do programa regular de auditorias						
FÓRMULA	$(\sum \text{ de auditorias realizadas}) \text{ e } (\sum \text{ de auditorias planejadas})$ por tipo e unidade						
ORIGEM DOS DADOS	Programa de Auditorias			SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor		
META	112 auditorias em 2008			UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de auditorias realizadas e planejadas		
PERIODICIDADE	Trimestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	2004	2005	2006	2007	2008	2009
		10	34	86	86	104	-
		2010	2011	2012	2013	2014	2015
		-	-	-	-	-	-
RESULTADO NO PERÍODO							
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (De 2004 até final de 2007)	216						
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	104						
META	112						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2008								
SIGA	TIPOS DE AUDITORIA						TOTAL	OBSERVAÇÃO
	Auditoria Interna	Pré-auditoria e Certific. 1ª Fase	Certific. 2ª Fase	Follow-up	Auditoria de Supervisão	Auditoria de Recertificação		
EMERJ	2	---	---	---	1	---	3	Manutenção da recertificação. Realização de auditoria interna extraordinária para verificar eficácia de RACAP, solicitada pela própria unidade.
18CCIV	1	---	---	---	1	---	2	Manutenção da recertificação.
13VCIV/CP	1	---	---	1	---	---	2	Manutenção da recertificação. Realização de follow up documental para análise das ações implementadas decorrentes da Auditoria de Recertificação.
DEGAR	1	---	---	---	1	1	3	Renovação da certificação por mais três anos.
12VFAM/CP					1		1	SIGA excluído do processo de certificação, a pedido da U.O.
IVJEC/CP	1				1		2	Manutenção da certificação.
09VCRI/CP	1				1		2	Manutenção da certificação.
19VCRI/CP	2				1		3	Manutenção da certificação.
32VCRI/CP	2				1		3	Manutenção da certificação.
DEGEA	1				1		2	Manutenção da certificação.
IXJECRIM/CP	1				1		2	Manutenção da certificação.
07VCIV/CP	1			1			2	Manutenção da certificação. Realização de follow-up documental para evidenciamento das ações corretivas sobre desvios apontados na Auditoria de Supervisão.
18VCIV/CP	1				1		2	Manutenção da certificação.
35VCIV/CP	1						1	Manutenção da certificação.
03VCIV/CP	1				1		2	Manutenção da certificação.
08VCIV/CP	1				1		2	Manutenção da certificação.
ESAJ	1				2		3	Manutenção da certificação.
DECIV	1				2		3	Manutenção da certificação.
01VCIV/CGCP	2				1		3	Manutenção da certificação. Realização de auditoria interna extraordinária em função de mudança do juiz.
06VCIV/CP	2				1		3	Manutenção da certificação. Realização de auditoria interna extraordinária para complementar a auditoria anterior.
25VCIV/CP	1				1		2	Manutenção da certificação.
DGDIN	2				1		3	Manutenção da certificação.
DESEP	2				1		3	Manutenção da certificação.
DECAN	2				1		3	Manutenção da certificação.
DEDIS	1				1		2	Manutenção da certificação.



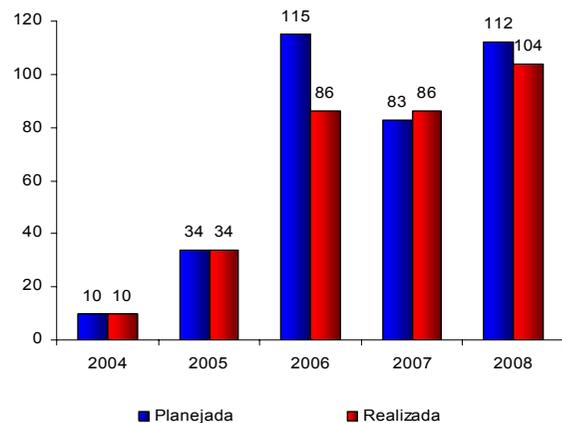
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2008								
SIGA	TIPOS DE AUDITORIA							OBSERVAÇÃO
	Auditoria Interna	Pré-auditoria e Certific. 1ª Fase	Certific. 2ª Fase	Follow-up	Auditoria de Supervisão	Auditoria de Recertificação	TOTAL	
CADAT	2			1	1		4	Manutenção da certificação. Realização de follow-up documental para evidenciamento das ações corretivas sobre desvios apontados na Auditoria de Supervisão.
XXVIIJEC/CP	1	1	1				3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
03VCIV/MACP	1	1	1				3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
04VCIV/MACP	2	1	1				4	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO. Houve a necessidade realização de auditoria interna extraordinária para complementar a auditoria anterior.
16VCRI/CP	1	1	1				3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
28VCRI/CP	2						2	SIGA em processo de certificação. Realização de auditoria interna extraordinária em função de mudança do juiz.
29VCRI/CP	1						1	SIGA em processo de certificação.
DGFAJ	1	1	1				3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
SETRE	1	1	1				3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DEDEP	1	1	1				3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
01VEMP/CP	1	1					2	SIGA em processo de certificação.
DGFEX	2	1	1				4	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO. Realização de auditoria interna extraordinária em função de mudança do RAS.
CCM/VCIV/CP	2	1	1				4	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO. Realização de auditoria interna extraordinária para complementar a auditoria interna anterior.
DGCON	1						1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGJUR	1						1	
DGLOG	1						1	
DGPES	1						1	
DGSEI	1						1	
DGTEC	1						1	
TOTAL	56	10	9	3	25	1	104	

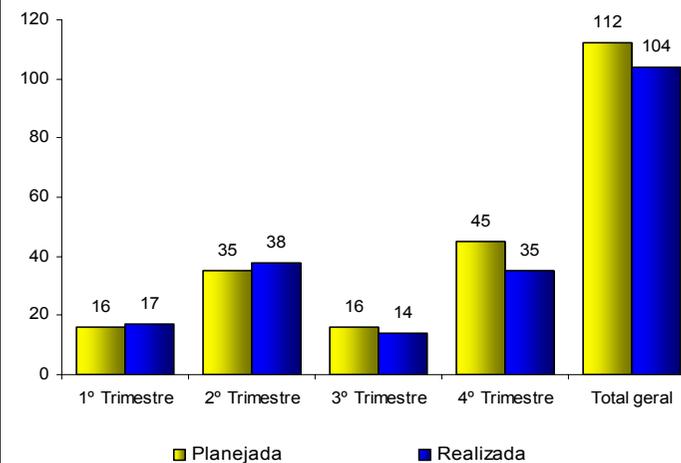


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

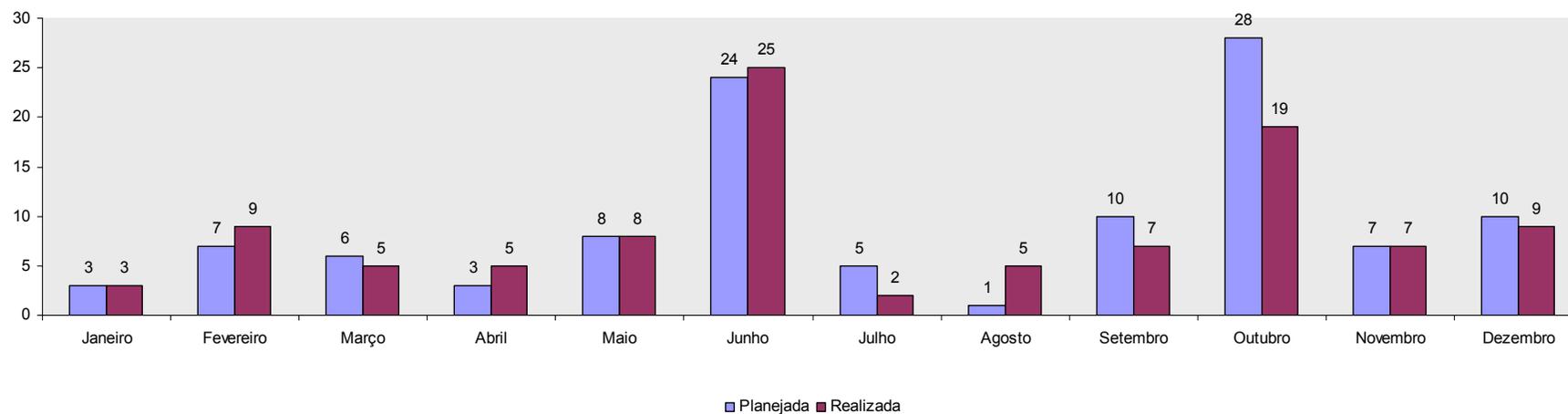
Demonstrativo de Auditorias Planejadas e Realizadas, por ano



Demonstrativo de Auditorias Planejadas e Realizadas, por trimestre (2008)



Demonstrativo de Auditorias Planejadas e Realizadas, por mês





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS:	<p>Finalizou-se 2008 com 104 auditorias realizadas (48 externas e 56 internas), diferente do previsto no AEC 18/2008, que apontava para 112 auditorias de gestão no ano. O incremento é de 21% em relação ao ano de 2007, com 86 auditorias.</p> <p>Alterou o planejamento a realização de 10 auditorias extraordinárias e 14 auditorias canceladas em função da greve de servidores, ocorrida no período de setembro a dezembro/2008. Percebe-se que, no mês de outubro, ápice da greve, 32% das auditorias planejadas foram adiadas.</p> <p>Os contratos de serviços para auditorias externas e internas foram rigorosamente analisados visando à redução de custos. Para tanto, incrementou-se a participação de auditores internos do PJERJ nas auditorias e também reduziu-se a quantidade de auditorias de supervisão, de três para duas, nos sistemas recertificados (EMERJ, 18CCIV, 13VCIV e DEGAR), ao longo do período de validade do certificado.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<ol style="list-style-type: none">1) Manter o empenho na prevenção de auditorias extraordinárias, para complementação da auditoria anterior, alertando os auditores internos quanto à necessidade de avaliar integralmente o escopo definido para a auditoria;2) Manter contato permanente com o Depto de Movimentação de Magistrados, buscando reduzir as auditorias extraordinárias por mudança de juiz, excetuando-se os casos de promoção, de modo a evitar a rotatividade quando não há titular ou quando o mesmo está afastado ;3) Conciliar, na medida do possível, o calendário de auditoria com a movimentação de magistrados;4) Reforçar a orientação passada às unidades já certificadas para melhorar o monitoramento da gestão, de modo a prevenir a realização de auditorias de <i>follow up</i>;5) Continuar com as ações para cumprir o programa de auditorias;6) Continuar e ampliar as ações para capacitação de auditores internos do PJERJ;7) Alertar os RAS no que se refere à férias e afastamentos, considerando as datas das auditorias de supervisão já definidas pela FCAV e destacando que, de acordo com a Norma ISO/IEC 17021, tais auditorias não podem ser adiadas, somente antecipadas.

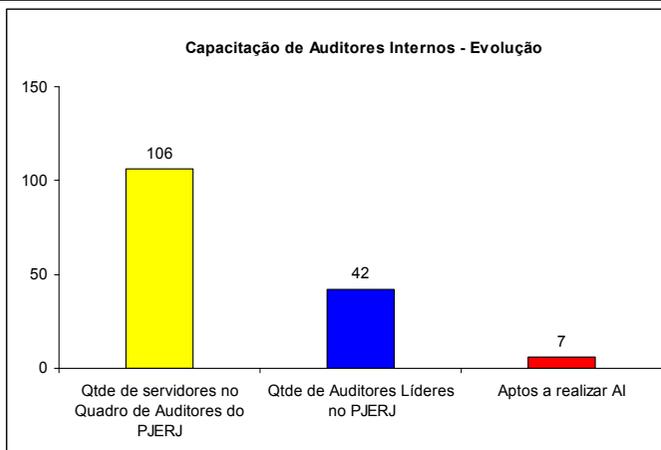


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEAUD																											
PROCESSO DE TRABALHO	Promover auditorias de gestão do SIGA																														
INDICADOR	(1º Nível) Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO																											
FINALIDADE DO INDICADOR	Viabilizar a realização de Auditorias Internas por Auditores Internos do PJERJ.																														
FÓRMULA	(\sum servidores aptos a realizar auditorias)																														
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados SIAUD	SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor																											
META	9 (6+3) servidores aptos no Quadro de AI do PJERJ	UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de servidores aptos																											
PERIODICIDADE	Anual																														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	2004	2005	2006	2007	2008	Tt. No Per.																								
		0	0	2	6	7	7																								
RESULTADO NO PERÍODO																															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	6	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas</p> <table border="1"> <tr><th>Ano</th><td>2004</td><td>2005</td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>6</td><td>7</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas - Evolução</p> <table border="1"> <tr><th>Ano</th><td>2004</td><td>2005</td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td></tr> <tr><th>Valor</th><td>0</td><td>0</td><td>2</td><td>6</td><td>7</td></tr> </table> </div> </div>						Ano	2004	2005	2006	2007	2008	Valor	0	0	2	6	7	Ano	2004	2005	2006	2007	2008	Valor	0	0	2	6	7
Ano	2004							2005	2006	2007	2008																				
Valor	0							0	2	6	7																				
Ano	2004	2005	2006	2007	2008																										
Valor	0	0	2	6	7																										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	7																														
META	9																														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



ANÁLISE DE DADOS:

A meta de mais 3 auditores aptos em 2008 não foi alcançada, pois somente um servidor participou das etapas previstas. A greve de funcionários iniciada em 23 de setembro impossibilitou o cumprimento das ações planejadas, tais como treinamentos, realização de auditorias etc. Encerrou-se 2008 com 7 auditores aptos: Paula Lage, Andreia Moreira, Lourdes Maria, Sergio Ricardo Von Sydow, Eliane Faller, Ana Paula Sardinha e Walter Grynspan.

A complexidade da capacitação impõe que sejam traçadas metas gradativas. A capacitação demanda tempo, pois durante todo o treinamento, os auditores são acompanhados individualmente pela DGDIN para identificação de oportunidades de desenvolvimento.

A situação ideal é que o PJERJ conte com um corpo de 25 auditores aptos, e que cada um deles realize 6 auditorias por ano, o que daria para cumprir um programa de 312 auditorias, cada uma com 2 H/D. De acordo com o programa de auditorias internas, publicado em janeiro/2009, com 63 auditorias internas (127H/D) e levando-se em consideração os números de participação de servidores em 2008, em média, duas auditorias cada um, são necessários 15 auditores aptos. Para tanto, são necessários mais 47 servidores aprovados no curso de Auditor Líder.

O investimento na capacitação tem gerado economia para o PJERJ. Das 56 auditorias internas realizadas no período sem custo para o TJ; cada um dos 7 auditores aptos representou uma economia de aproximadamente R\$ 5.571,00, representando ganhos no que se refere à disseminação das ferramentas de gestão no PJERJ, sem custos para a Instituição. Ano a ano, a economia apurada vem aumentando. Hoje já representa 42% do valor total pago para a contratação de auditorias. A participação de servidores nas auditorias proporcionou uma economia de R\$ 39.000,00 (considerando-se o valor de R\$ 1.300,00 por dia de auditoria).

A DGDIN, diante da expansão do SIGA está trabalhando para ampliar o número de auditores aptos, de modo a reduzir ou eliminar a necessidade de contratação de empresas que prestam serviços de auditoria.

AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Selecionar Auditores Internos Nível II para participarem de auditorias como segundo auditor, visando torná-los aptos;
- 2) aplicar o "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno nível II" nos respectivos auditores que participaram das auditorias como segundo auditor e avaliando as necessidades de desenvolvimento;
- 3) convidar e acompanhar os auditores internos nível III na condução de auditorias em 2009;
- 4) dar feedback sobre a atuação dos auditores internos nível III que conduziram auditorias, identificando, se for o caso, necessidades de atualização;
- 5) Trabalhar o aumento da participação dos auditores aptos nas auditorias realizando um mínimo de duas auditorias por ano.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES											
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:				DGDIN/DEAUD							
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ											
INDICADOR		(3º Nível) Servidores Aprovados no Curso de Auditor Líder			DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO		X			
FINALIDADE DO INDICADOR		Gerenciar a manutenção do efetivo de 2º auditor											
FÓRMULA		[[\sum servidores aprovados no curso de auditor líder] / (\sum servidores participantes do curso)] x 100, no período											
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD				SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor					
META		Capacitar 90% dos servidores participantes no Curso de Auditor Líder em 2008.				UNIDADE DE MEDIDA		Percentual					
PERIODICIDADE		Anual											
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	PLAN 2004	REAL 2004	PLAN 2005	REAL 2005	PLAN 2006	REAL 2006	PLAN PERÍODO	REAL PERÍODO				
		5	5	9	9	7	6	21	20				
		PLAN 2007	REAL 2007	PLAN 2008	REAL 2008	PLAN 2009	REAL 2009	PLAN PERÍODO	REAL PERÍODO				
		7	8 (7+1de2006)	15	14	-	-	-	-				
RESULTADO NO PERÍODO													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		88%											
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		93%											
META		90%											

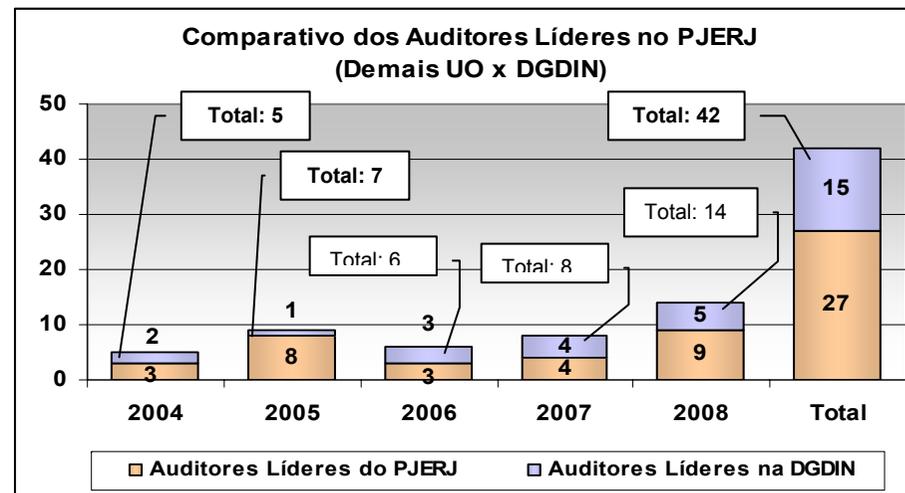
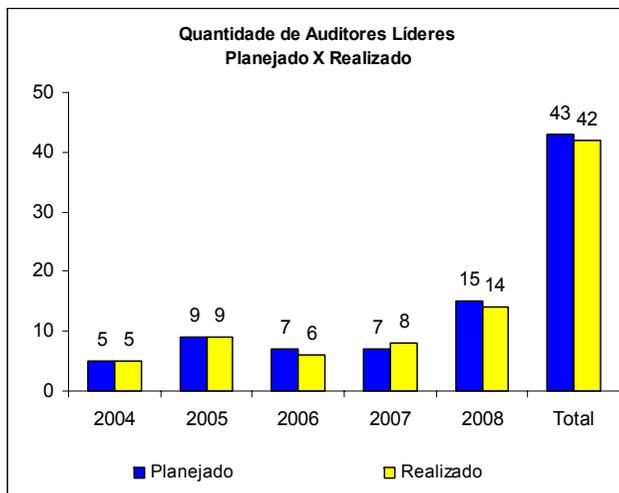
Item	Percentage
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (até 2007)	88%
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	93,0%
META	90%

Ano	Quantidade
2004	5
2005	14
2006	20
2007	28
2008	42

Obs.: Contabilizados 11 auditores líderes afastados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



ANÁLISE DE DADOS:

Dos 15 servidores inscritos para o Curso de Auditor Líder de Sistemas de gestão da Qualidade (Lead Assessor - NBR ISO 9001), apenas uma inscrição foi cancelada, em função de licença para tratamento de saúde do servidor. Os outros 14 servidores concluíram com êxito o curso realizado em outubro, novembro e dezembro. Atingiu-se o percentual de 93%, superando-se a meta estabelecida de 90%.

Para realizar o curso, o servidor deve apresentar perfil desejado para o desempenho do papel de auditor interno, cuja identificação se dá pela avaliação nas etapas anteriores do programa de Capacitação. É importante ressaltar que todos os servidores que manifestaram interesse na capacitação, receberam informações sobre as várias etapas do programa e foram convidados para participar de auditorias como observadores. A DGDIN acompanhou os candidatos durante o ano e, no momento oportuno, foi aplicado o "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno Nível I para Indicação ao Curso de Auditor Líder", resultando na indicação para o curso. Foram realizadas reuniões individuais, onde os servidores foram informados acerca do resultado de suas avaliações e orientados em relação ao curso a ser realizado, assim como das etapas da capacitação. Além disso, também receberam material de apoio elaborado pelo DGDIN/DEAUD, como meio de alcançarem maior aproveitamento do curso.

Os aprovados no curso de Auditor Líder são alçados à categoria de Auditor Interno Nível II e podem realizar auditorias na qualidade de 2º auditor. Mesmo ainda em desenvolvimento da capacitação, esses servidores geraram, em 2008, uma economia de R\$ 14.300,00, pois participaram de 11 auditorias, representando 11 HD.

No total, 42 servidores obtiveram aprovação no curso de Auditor Líder, entre eles 7 estão temporariamente afastados e 14 impossibilitados de integrar equipes de auditoria por estarem lotados na DGDIN e diretamente envolvidos no apoio às unidades.

AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Solicitar aos participante do Curso os certificados de aprovação;
- 2) atualizar o Quadro de Auditores do PJERJ;
- 3) convidar os aprovados para integrar equipes auditoras na condição de segundo auditor;
- 4) avaliar a situação dos servidores incluídos no Quadro de Auditores do PJERJ, selecioná-los e consultá-los sobre o interesse em participar do curso em 2009.
- 5) Os auditores líderes da DGDIN estão sendo preparados para realizar avaliação do SIGA.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:				DGDIN/DEAUD									
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ													
INDICADOR		(3º Nível) Quantidade de Servidores no Quadro de Auditores Internos do PJERJ								DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Gerenciar a manutenção do Quadro de AI do PJERJ													
FÓRMULA		$(\sum \text{ Servidores no quadro de AI do PJERJ})$													
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD						SENTIDO DE MELHORIA				(MM) Maior é melhor			
META		N/C (ID de acompanhamento)						UNIDADE DE MEDIDA				Nº. de servidores no quadro			
PERIODICIDADE		Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.	
		0	16	34	31	42	63	84	141	151	162	150	158	158	
		1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.	
		158	153	112	106	106	102	124	119	-	-	-	-	119	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	106														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	119														
META	-														

RESULTADO NO PERÍODO

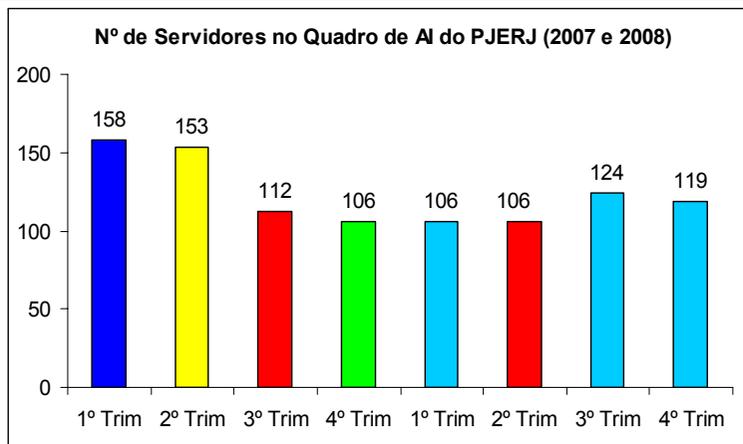
Item	Value
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (até 2007)	106
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	119
META	0

SERVIDORES NO QUADRO DE AI - EVOLUÇÃO

Ano	Quantidade
2004	31
2005	141
2006	158
2007	106
2008	119



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



ANÁLISE DE DADOS:

O Quadro de Auditores Internos encerrou o ano com 119 servidores.

O processo para ingresso no Quadro de Auditores ficou mais dinâmico em 2008. Para tanto, procedeu-se ajuste no programa de capacitação dos auditores, as entrevistas individuais e coletivas foram substituídas pela aplicação, ao final do curso de Atributos Pessoais, de questionário onde os servidores se manifestam por continuar ou não no programa de capacitação. Somente após a opção o nome do servidor é incluído no Quadro.

Como em 2009 pretende-se implementar ações que demandarão maior participação dos servidores nos treinamentos, objetivando conferir maior celeridade e eficácia ao processo de formação de auditores internos, em dezembro, expediu-se e-mail consultando os integrantes do Quadro de Auditores acerca do interesse e da disponibilidade na capacitação. Até o momento, 52 servidores manifestaram desejo em permanecer no Quadro de Auditores.

O Quadro registrou a seguinte movimentação:

- ingresso de 58 servidores, sendo 40 dos 49 aprovados nas 4 turmas do Curso de Auditoria de Gestão de 2008, e 18 participantes do Curso de Atributos Pessoais, que concluíram o Curso de AG em 2007;
- reingresso de 2 servidores que se encontravam no Quadro de Auditores Internos Afastados do PJERJ;
- afastamento de 31 servidores, que conforme o item 10.10 da RAD-PJERJ-005, não tiveram disponibilidade para acompanhar auditorias no ano de 2008 e conseqüentemente continuar no programa de capacitação;
- afastamento, a pedido, de 11 servidores.

AÇÕES GERENCIAIS:

- (1) Implementar a matriz de competências de Auditor Interno;
- (2) encaminhar à ESAJ o planejamento de cursos para 2009;
- (3) atualizar o quadro de auditores internos;
- (4) zelar para que todos os servidores acompanhem e/ou realizem auditorias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEAUD												
PROCESSO DE TRABALHO		Promover auditorias de gestão do SIGA														
INDICADOR		(3º Nível) Índice de servidores aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade							DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Formar multiplicadores de gestão da qualidade e manter Quadro de Auditores Internos.														
FÓRMULA		[(\sum servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão) / (\sum de servidores planejados) x 100] por UO														
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD							SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor					
META		72 servidores aprovados, dos 80 a serem encaminhados para o curso, até o final de 2008 (>=90% de aprovação)							UNIDADE DE MEDIDA		Percentual					
PERIODICIDADE		Trimestral														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.		
		0	16	18	0	0	20	43	61	0	34	0	17	209		
		1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.		
		0	0	28	48	0	0	25	24	-	-	-	-	334		
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	79%															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	65%															
META (2008)	90%															

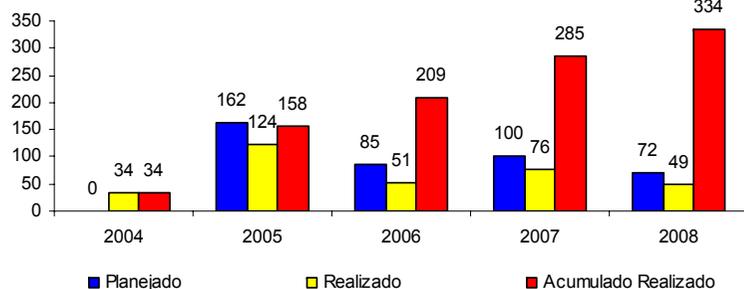
Período	Porcentagem
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (em 2007)	79%
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	65%
META (para 2008)	90%

Ano	Quantidade
2004	34
2005	157
2006	208
2007	284
2008	334

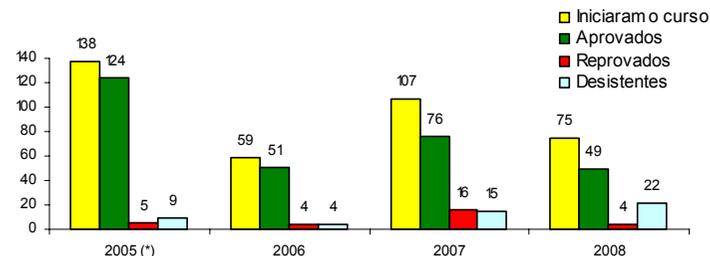


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Servidores Capacitados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade



Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade



ANÁLISE DE DADOS:

O total acumulado de servidores aprovados no Curso de auditoria de Gestão da Qualidade passou de 284 em 2007 para 334 em 2008, representando um incremento de 17%.

Neste ano, foram realizadas 4 turmas do Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade, totalizando 49 aprovados. Entretanto, a meta de 90% servidores aprovados não foi alcançada.

Apesar de todas as ações implementadas no 1º semestre, a contar do envio de correspondência à ESAJ solicitando abertura de 4 turmas, com cerca de 20 pessoas cada, alguns aspectos impossibilitaram o alcance da meta proposta, tais como: a demora na contratação de empresa para ministrar os cursos e, conseqüentemente, o agendamento das turmas do Curso de Auditoria de Gestão. E, ainda, a falha do professor da 1ª Turma no que tange a elaboração da prova, que com questões dúbias e subjetivas causou a reprovação de 19 e somente 3 alunos obtiveram aprovação. Desta forma, foi realizada uma reunião entre a DGDIN, a ESAJ e a UFF, sendo deliberada a aplicação de nova prova. Tal situação, entretanto, provocou a desistência dos servidores, inviabilizando o alcance da meta proposta.

Como ação corretiva foi emitido o RACAP-013/08, remetido à ESAJ, unidade responsável pelo gerenciamento dos cursos (ESAJ).

AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Acompanhar as ações propostas no RACAP-DGDIN-013/08, com o fim de assegurar que as ações sejam executadas sem demora indevida;
- 2) para o ano de 2009 será solicitada abertura de 4 turmas do Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade, considerando-se a inclusão das novas unidades no SIGA/PJERJ e a definição do público-alvo para a capacitação: RAS/RD e seus substitutos, escrivão/RE e seus substitutos, secretários de Juiz e os servidores que atuam como facilitadores da multiplicação do SIGA/VCIV nos 4º, 2º, 5º e 12º Núcleos Regionais;
- 3) acompanhamento da realização dos cursos.



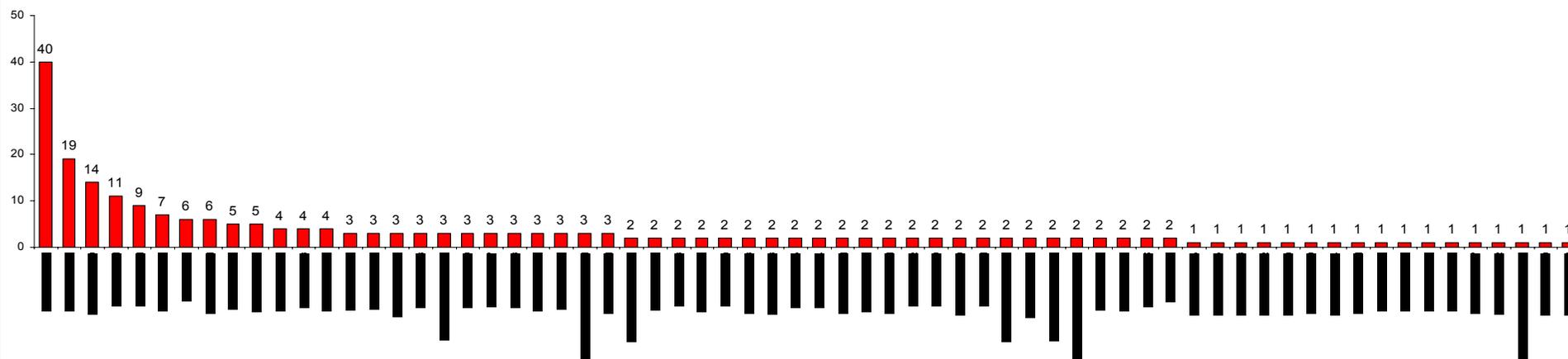
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEAUD			
PROCESSO DE TRABALHO		Promover Auditorias de Gestão do SIGA				
INDICADOR	(2º nível) Quantidade de Não-conformidades e observações em Auditorias de Gestão	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficácia do SIGA					
FÓRMULA	[[\sum NC+ \sum OBS)/(\sum Auditorias Internas)], por unidade e [[\sum NC+ \sum OBS)/(\sum Auditorias Internas)], no PJERJ					
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria	SENTIDO DE MELHORIA		(nM) nominal é melhor		
META	Sob acompanhamento (1ª Apuração)	UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Trimestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	Md. no Per.
		3,2	2,9	3,9	2,9	3,2
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;">Média Consolidada, por trimestre - Evolução 2008</p> </div> </div>				
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	N/A					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	3,1					
META	Sob acompanhamento (1ª Apuração)					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

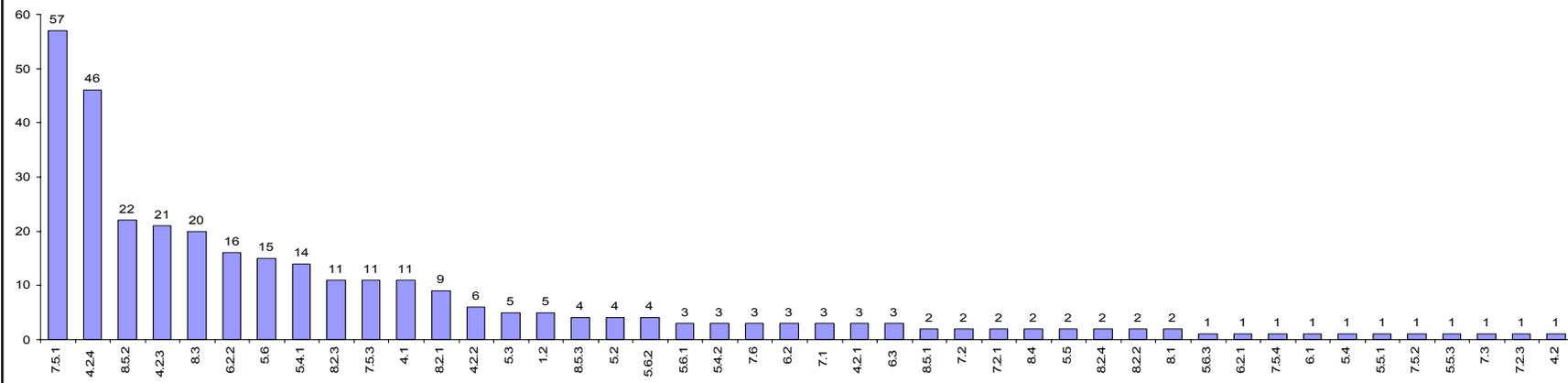
QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS DE GESTÃO, POR PROCESSO DE TRABALHO (RAD) EM 2008





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITÓRIAS DE GESTÃO, POR REQUISITO NORMATIVO DA NBR ISO 9001:2000 EM 2008



ANÁLISE DE DADOS:

As 104 auditorias realizadas (48 externas e 56 internas) em 2008 detectaram 321 NC/OBS. Tomando por base os requisitos normativos, foram 207 NC/OBS em auditoria interna e 122 na externa. Em alguns casos, o auditor pode apontar para o mesmo desvio mais de um requisito normativo, daí não haver coincidência nos números.

Dentre os 321 desvios identificados, são destaques os requisitos:

- 7.5.1 (Controle de Produção e Fornecimento de Serviço) com 57 NC/OBS (17,76%);
- 4.2.4 (Controle de Registros) com 46 (14,33%);
- 8.5.2 (Ações Corretivas) com 22 (6,85%);
- 4.2.3 (Controle de Documentos) com 21 (6,54%) e
- 8.3 (Controle de Produtos Não-Conformes) com 20 (6,23%).

Várias ações foram implementadas durante o ano para a redução dos apontamentos nos itens referidos, tais como: orientação às UO sobre o controle durante a execução de seus processos de trabalho; treinamentos sobre verificação de eficácia das não-conformidades, ações corretivas e ações preventivas; treinamentos em controle de registro e documentos realizados pelo DEDOC; orientação à FGV para reforçar a capacitação das unidades em processo de certificação; reuniões da DGDIN com a Coordenação do SIGA/VCRI e VCIV; e envio a todas as UO de quadro com demonstrativo do desempenho nas auditorias.

AÇÕES GERENCIAIS:

- (1) Alertar as U.O, principalmente aquelas já certificadas, sobre o controle durante a execução de seus processos de trabalho (item 7.5.1);
- (2) O DEDOC e o DEMED continuarão ministrando treinamentos para os servidores, visando à redução das não-conformidades apontadas;
- (3) orientar os auditores internos a avaliarem mais detalhadamente os processos de trabalho com maior número de não-conformidades



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

3.4 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED												
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ												
INDICADOR	(1º Nível) Grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ (Histórico)								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar o grau de implementação no prazo das ações corretivas e preventivas no PJERJ													
FÓRMULA	[(\sum RACAP com ações implementadas / \sum RACAP com implementação prevista até a data da medição) x													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema de Controle de RACAP								SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor			
META	> 92%								UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula			
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.
		71,94%	69,50%	81,12%	74,69%	77,63%	70,87%	75,59%	82,03%	81,97%	83,77%	86,41%	82,43%	78,16%
	2008	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.
		88,86%	89,18%	90,86%	91,14%	92,52%	91,83%	93,04%	93,43%	94,17%	93,58%	92,34%	93,08%	92,00%
		JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.
		94,14%	93,84%	93,58%	94,36%	95,23%	95,81%	95,47%	96,15%	96,23%	96,60%	96,26%	95,45%	95,26%
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	92%													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	95,26%													
META	95%													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Observou-se que a porcentagem de RACAP, com ações implementadas, previstos para implementação até a data da medição, está em 95,25% do total de RACAP previstos. Em comparação com mês anterior, o indicador apresentou queda de 0.81 ponto percentual. O total de RACAP emitidos aumentou de 1283 para 1319 e a quantidade de RACAP não implementados é igual a 60. A porcentagem de RACAP implementados em atraso foi de 4,55%. No grupo dos 60 RACAP não implementados no prazo, foram observados 7 (sete) RACAP abertos para as Unidades de Apoio com implementação até o último dia de outubro de 2008. Abaixo os 7 (sete) RACAP críticos:

ANÁLISE DE DADOS:

RACAP / ASSUNTO	UO Implem. das ações	Item	Prev da 1ª Imp.	Prorrog.	ANÁLISE DE DADOS
07VCIV/CP – 008/2007 Identificação do número de AR retornados pelo DCP	DGTEC	6.3	30/06/07	30/08/08	RACAP encontra-se na DGTEC. Realizada reunião entre a DGDIN, DGTEC e unidade para que os assuntos ficassem esclarecidos quanto a necessidade da unidade de controlar os AR emitidos e não retornados. A DGTEC entendeu o problema e se comprometeu a iniciar alterações no DCP para que tal controle seja possível. A 07VCIV/CP elaborou um ofício, detalhando sua necessidade para que a DGTEC iniciasse o trabalho. O ofício já foi remetido. Segundo verificação da DGDIN, a nova versão do sistema DCP (3.10.1) não contempla as ações corretivas previstas no RACAP. Foi elaborado comparativo entre o Mapa anterior e o mapa atual, tendo sido verificadas inconsistências.
03VCIV/SM/CADAT-002/2007 Mapa de Indicadores do DCP	DGTEC	8.2.3	22/10/07	01/02/09	Para estes três RACAP que tratam de confecção de mapa de indicadores, seguem as informações abaixo: Após contato com a diretora do DERUS, confirmamos que o processo que trata do mapa do CADAT é o 2007-197515 e o processo que trata do mapa das VCIV é o 2007-277414. Ainda existe o processo 2007-256573, que trata dos pedidos da 13VCIV referentes a indicadores existentes no DW para disponibilização no DCP. Em mensagem da diretora do DERUS para a DGDIN, em 05 de dezembro de 2008, são apresentadas pendências que estão dificultando a confecção dos mapas de desempenho. Foi elaborado comparativo entre o Mapa anterior e o mapa atual, pela DGDIN, tendo sido verificadas inconsistências e apresentadas à DGTEC.
13VCIV/CP – 004/2007 Mapa de ID VCIV	DGTEC	8.5.2	11/09/07	30/01/09	
13VCIV/CP – 005/2007 Mapa de ID VCIV	DGTEC	8.5.2			
DGCON/DEGEA-036/2006 Manutenção Predial e de Equipamentos no DEGEA, que ainda estão em garantia	DGENG	6.3	31/01/08	15/10/08	Foi deliberado em reunião entre DEGEA e DGENG (Ata DEGEA 17/2008) que os RACAP-DEGEA- 036-06 e 021-07 serão remetidos à DGENG para que sejam realizadas as alterações/adequações necessárias para implementação das ações para resolução dos problemas mencionados nos documentos. Sugerida a realização de reunião com o Departamento de Planejamento de Obras (DGENG/DEPLA). Foi deliberado em reunião entre DEGEA e DGENG (Ata DEGEA 17/2008) que os RACAP-DEGEA- 036-06 e 021-07 serão remetidos à DGENG para que sejam realizadas as alterações/adequações necessárias para implementação das ações para resolução dos problemas mencionados nos documentos. RACAP 036/06: trata de problemas de manutenção preventiva de equipamentos e de instalações do DEGEA. RACAP 021/07: trata de problemas no sistema de proteção contra incêndios no Arquivo Central.
DGCON-DEGEA/021/2007 Bombas de pré-ação do sistema de combate à incêndios dos Centros de informação e II não estão funcionando e o compressor n°. 3 não está com a pressão ideal	DGENG	7.5.4	31/03/08	15/10/08	
CCM/VCIV/CP-001/2008 Ofícios para a DGTEC, apresentando sugestões de melhoria para o sistema SCM	DGTEC	4.1	17/09/08	31/12/09	Durante a auditoria de certificação da unidade, o auditor externo solicitou a presença da DGTEC e DGDIN para discutir o andamento das ações que deveriam ser tomadas pela DGTEC. Houve um acordo, entre a DGTEC e o CCM, que o cronograma será entregue em tempo adequado, porém já existem ações que estão em andamento. Durante a auditoria de certificação da unidade, o auditor externo solicitou a presença da DGTEC e DGDIN para discutir o andamento das ações que deveriam ser tomadas pela DGTEC. Houve um acordo, entre a DGTEC e o CCM, que o cronograma será entregue em tempo adequado, porém já existem ações que estão em andamento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Além dos RACAP críticos, detalhados no indicador anterior, a seguir estão relacionados outros 23 RACAP, com prazo de implementação em atraso há mais de 60 dias.

RACAP / ASSUNTO	UO implementadora das ações	Item	Prev. da 1ª Implem.	Prorrog.	OBSERVAÇÕES
03VCIV/CP-003/07 O DCP não permite que o cartório identifique e apense aos processos as petições, quando os processos estão disponíveis e em condições legais no cartório, afetando negativamente o ciclo de processamento	DGTEC	8.5.2	13/12/07	28/02/09	RACAP estava na DGTEC e foi devolvido à UO de origem. Em razão da implementação da melhoria apontada depender da DGTEC, foi encaminhado o ofício 48/2007, que originou o processo nº. 2007/256.230. Conforme consulta, o processo encontra-se em andamento com remessa ao SEPIN. Prorrogou-se o prazo de implementação das ações para 28/02/2009, ante as alterações a serem implementadas no sistema DCP, em conformidade com o CNJ.
03VCIV-SM/CADAT-016/07 Há diversos ID que, ainda que medidos adequadamente, não são representativos no contexto do CADAT ou são influenciados por fatores externos	DGTEC	8.2.3	09/12/07	01/02/09	As ações estão sendo tratadas no RACAP-03VCIV-SM/CADAT-002/07 (detalhado na tabela anterior).
06VCIV/CP-006/08 Não foram cadastrados no DCP os dados completos das partes, em discordância com o Aviso 12/2007, da CGJ	06VCIV/CP	7.5.1	31/07/08	31/12/08	Não foi possível continuar o cadastramento por falta de funcionários.
06VCIV/CP-008/08 O acervo geral vem apresentando tendência de crescimento, em desacordo com o objetivo da qualidade "Redução do Acervo Geral"	06VCIV/CP	7.5.1	30/12/08	31/12/08	Tendo em vista a falta de funcionários e a suspensão das conclusões em junho e agosto, o prazo foi prorrogado para Dez/08.
08VCIV/CP-008/07 Ainda que a partir do Aviso CGJ 584/2007 a equipe de autuação tenha passado a lançar no DCP todos os dados do autor, não está decidido como serão tratados os autos mais antigos, com relação aos dados que faltam	08VCIV/CP	7.2.1	30/06/08	31/01/09	Considerando a grande quantidade de autos a cadastrar (cerca de 500), a falta de disponibilidade dos mesmos em muitas ocasiões e a grande quantidade de serviços cartorários, o RACAP foi prorrogado para Dez/2008. O novo modelo de FRM-PJERJ-004-02 não foi utilizado pela UO quando do envio da PCMR. O RAS foi notificado por e-mail.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RACAP / ASSUNTO	UO implementadora das ações	Item	Prev. da 1ª Implem.	Prorrog.	ASSUNTO / OBSERVAÇÕES
18VCIV/CP-001/08 Meta de redução do acervo geral não atingida em 30/06/08	18VCIV/CP	5.4.2 a	31/08/08	31/03/09	Segundo informação da unidade, o RACAP foi prorrogado devido à greve e à falta de funcionários.
18VCIV/CP-027/07 Diferente pelo determinado no Aviso 120/2007, da CGJ, nem sempre estão sendo inseridos todos os dados das partes dos processos	18VCIV/CP	7.2.1	28/02/08	31/03/09	Já foi definido cronograma com as datas para o cadastramento dos processos.
25VCIV/CP-016/07 Há petições e ofícios antigos não juntados aos respectivos processos, ainda que os autos estejam ou estiverem disponíveis no cartório	DGTEC	7.5.1	31/07/08	31/06/09	Expedidos os ofícios 082/2008 à DGTEC solicitando previsão para implementação da sugestão objeto do PROT n°. 2007/285.266 e 083/2008 ao Des. Corregedor reiterando os termos do ofício n°. 102/2007. Em 16/06/08, a DGTEC respondeu o ofício 082/2008, informando que não há previsão de implementação da sugestão contida no ofício 102/2007, tendo em vista a necessidade de atendimentos prioritários da Presidência. Foi informado, ainda, que as solicitações serão atendidas dentro do grau desta priorização.
28VCRI/CP-001/08 Embora seja realizado o acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores, a deliberação "Eliminar inconsistências no Sistema DCP" ainda não contempla registros	DGTEC	5.6	15/09/08	30/11/08	Segundo informação da unidade, o RACAP está encerrado. A DGDIN aguarda a informação oficial, por escrito, na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.
CGJ/DGADM/DEDIS/006/08 Provável impacto que a nova tabela de classificação de classes e assuntos do CNJ poderá causar no SIGA/DEDIS	CGJ/DGADM/DEDIS	7.5.3	30/10/08	30/03/09	Necessário prorrogar a data de implementação para 30/03/09, tendo em vista que a ação de revisar e publicar RAD com as alterações da tabela do CNJ somente será realizada após o mês de janeiro/2009, quando terá início a utilização das referidas tabelas.
CGJ/DGADM/DEDIS/017/07 Nos casos em que a distribuição da petição inicial é excluída e redistribuída, não há registro de que o jurisdicionado é informado do novo número da petição	DGTEC	8.3	31/01/08	30/03/09	Aguardando a DGTEC incluir no DCP a informação ao jurisdicionado. Necessário prorrogar a data de implementação para 30/03/09, tendo em vista que a DGTEC ainda não realizou a inclusão da informação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RACAP / ASSUNTO	UO implementadora das ações	Item	Prev. da 1ª Implem.	Prorrog.	ASSUNTO / OBSERVAÇÕES
DGCON-001/08 Não foi realizado o registro de implementação das RAD-DGCON-045, 046, 003 e 025	DGCON	4.2.4	20/10/08	15/12/08	Segundo informação da unidade, o RACAP está encerrado. A DGDIN aguarda a informação oficial, por escrito, na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.
DGCON-004/08 O FRM-DGCON-035-01 – Controle de Solicitações de Estruturação do Banco do Conhecimento apresenta deficiência quanto à verificação do atendimento da solicitação	DGCON	7.5.1	25/08/08	12/12/08	Enviado, em 05/08/08, arquivo eletrônico da RAD-DGCON-035 e do FRM-DGCON-035-01, ao DGCON/DECCO, para revisão.
DGCON-005/07 Evidenciado que a NBR 6023, citada no item 8.10 da RAD-DGCON-003 não está sendo controlada para garantir que sua versão está atualizada	DGCON	4.2.3	31/07/07	05/05/08	Emitido o PROT 2007/152.529, pela DGLOG. De acordo com as informações do processo, já foi realizada a consolidação das solicitações de aquisição de normas. O processo está, atualmente, na DGTEC para avaliar a viabilidade de disponibilização das normas. Mesmo após insistentes contatos da DGDIN, não houve retorno por parte da DGCON quanto ao andamento do RACAP.
DGCON-005/08 O ID "Percentual de Magistrados que utilizam os Serviços da Pesquisa Personalizada" se encontra abaixo da meta estabelecida e também não há definição de responsável, prazo e situação	DGCON	8.2.3	10/10/08	12/12/08	Segundo informação da unidade, o RACAP está pendente de dados que serão colhidos somente em 2009.
DGCON/DEGEA-001/07 Maço de Processos não encontrado	DGCON/DEGEA	7.5.4	05/03/07	31/01/09	Aguardando migração das caixas que encontram-se atualmente na Recall.
DGDIN-007/07 O campo de aplicação da RAD-DGLOG-017 é restritivo em relação à abrangência a que seu objetivo se propõe	DGDIN	4.2.3	31/03/08	31/01/09	Todas as ações propostas já foram implementadas. A RAD-PJERJ-002 (última ação a ser implementada), foi revisada e publicada na intranet no dia 12/01/2009. A implementação ocorreu nos dias 15 e 16/01/2009. O RACAP foi encerrado nesta data.
DGLOG/DECAN-006/07 Necessidade de tornar mais claro o preenchimento dos campos da Planilha de	DGTEC	4.2.3	24/11/07	30/06/09	Na última reunião realizada em 17/07/2008, na DGTEC, ficou acordado que as funções requeridas pela DIANE para a criação de um sistema para acompanhamento das doações serão colocadas no E-PROT, com previsão de implementação no 1º Semestre/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Controle de Doações						
RACAP / ASSUNTO	UO implementadora das ações	Item	Prev. da 1ª Implem.	Prorrog.	ASSUNTO / OBSERVAÇÕES	
DGLOG/DECAN-011/07 Não há validação sistematizada para o uso dos cálculos do site www.calculoexato.com.br ou uma avaliação desse fornecedor	DGTEC	7.6 e 7.4.1	14/02/08	30/01/09	Os autos do PROT. 2007/278.065 se encontram no DGTEC/DERUS, com a informação da DGTEC/DESI de que, apesar de viável, não dispõe de funcionário para desenvolver a funcionalidade requerida pelo DECAN. Foi solicitada, à Adm. Superior, autorização para compra de software para auxiliar na realização dos cálculos.	
DGPCF/DEGAR-006/08 Os prazos estabelecidos nos itens 7.8.2, 7.9.2 e 7.9.3 da RAD-DGPCF-019 conflitam com o propósito da Divisão que busca diligenciar exaustivamente para cobrar débitos, a despeito de prazo	DGPCF/DEGAR	7.1	01/10/08	01/04/09	A DGTEC precisa de mais prazo para desenvolver o aplicativo necessário.	
DGPES/ESAJ-017/07 Identificado no Quadro de PNC de setembro 5 ocorrências de problemas no Sistema de Controle de Custos.	DGPES/ESAJ	6.1	30/09/08	20/03/09	Ações inicialmente planejadas para 28/11/07. Foram implementadas em 14/11/07 e consideradas ineficazes em 23/01/08. Novas ações foram propostas com previsão de implementação para 30/09/08. Dada a complexidade do problema, houve dificuldade de identificação das causas, o que provocou novo adiamento. A principal ação acordada com a DGTEC é o controle das novas versões do sistema SCC decorrente de atualizações solicitadas pela ESAJ.	
DGSEI/DESEP-012/07 Extintores de incêndio com datas de validade vencidas	DGSEI/DESEP	7.5.1 c	07/01/08	28/02/09	O RACAP está na DGSEI/DICIN, aguardando a licitação de nova empresa para execução do serviço. A antiga empresa de recarga apresentou recurso durante o pregão em 19/06/08.	
EMERJ-004/08 O fornecedor "Infnet Educação Ltda" ainda não foi incluído no Formulário de Avaliação de Fornecedores, em desacordo com a RAD-EMERJ-030	EMERJ	7.5.1	15/10/08	12/02/09	O prazo foi prorrogado, tendo em vista a necessidade de estudo para aquisição de software. A revisão da RAD será realizada com base em um software restrito à EMERJ.	
AÇÕES GERENCIAIS:	Orientar todas as unidades de origem para solicitarem nova data de prorrogação justificada dos seus RACAP, que venceram no mês de dezembro ou vencem no final de janeiro, para as unidades implementadoras. Contatar as unidades implementadoras, (item 8.3. e item 8.3.1 da RAD-PJERJ) esclarecendo a necessidade de nova data da prorrogação justificada para implementação.					



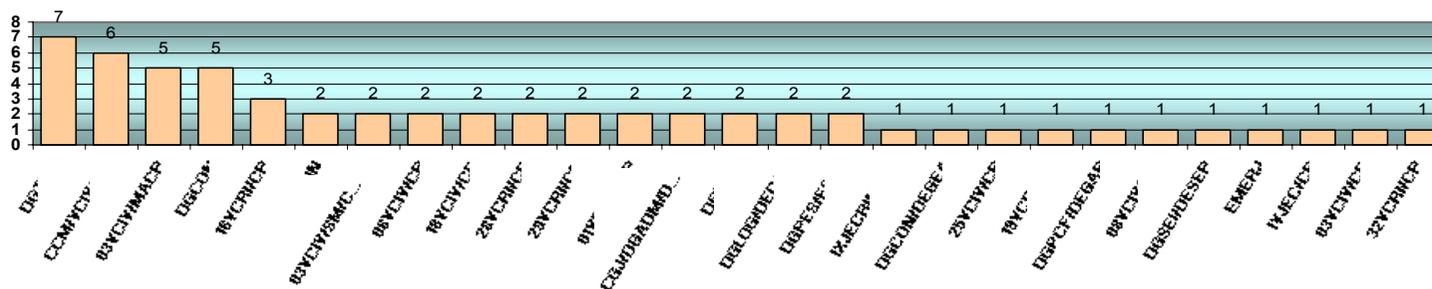
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:						DGDIN/DEMED								
PROCESSO DE TRABALHO		Promover a Melhoria do Desempenho Institucional														
INDICADOR		(2º Nível) Grau de não-implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ						DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR		Identificar eficiência de implementação das ações corretivas e preventivas, pertinentes às unidades implementadoras														
FÓRMULA		$\left[\frac{(\sum \text{RACAP não implementados no prazo})}{(\sum \text{RACAP com implementação prevista até a data da medição})} \right] \times 100, \text{ por unidade implementadora}$														
ORIGEM DOS DADOS		Sistema de Controle de RACAP - SICOR						SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é Melhor						
META		< 8%						UNIDADE DE MEDIDA		Conforme Fórmula						
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2007		JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.
				15,87%	15,20%	9,22%	10,31%	15,08%	20,62%	19,14%	17,30%	10,33%	12,24%	11,33%	9,54%	13,85%
		2008		JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.
				6,24%	9,65%	8,18%	7,94%	6,71%	7,48%	6,36%	6,20%	5,83%	6,42%	6,80%	6,92%	7,06%
		JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.		
		5,86%	6,16%	6,42%	5,64%	4,77%	4,19%	4,53%	3,84%	3,77%	3,40%	3,74%	4,55%	4,74%		
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Ano de 2007)		7,06%		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA MÊS DEZ/08 MÉDIA ANO 2008</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRAU DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DE AC E AP</p> </div> </div>												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (Ano de 2008)		4,74%														
META		5%														

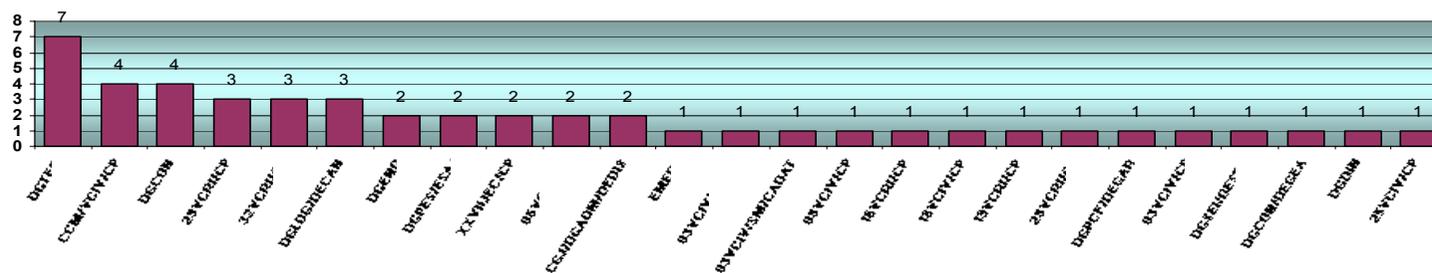


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

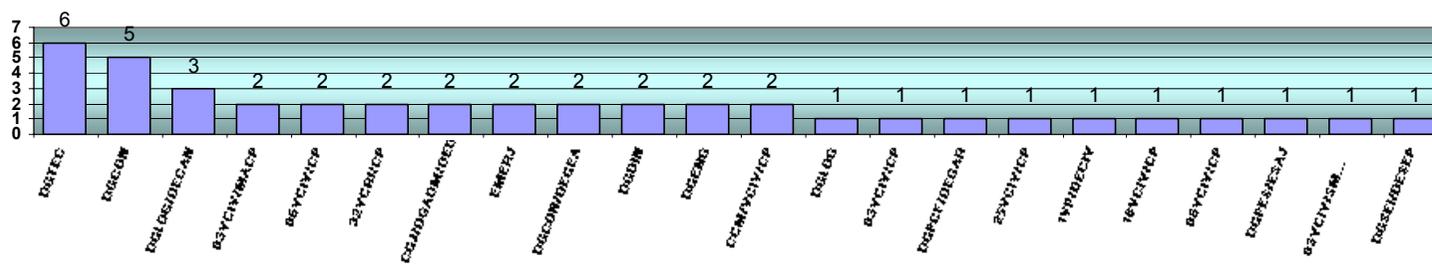
AC e AP Não Implementadas (UO Destino) - DEZ



AC e AP Não Implementadas (UO Destino) - NOV



AC e AP Não Implementadas (UO Destino) - OUT





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

O indicador apresentou queda de 0,73 ponto percentual, com 4,47% de RACAP não implementados até o último dia útil do mês anterior, continuando dentro do planejado: abaixo da meta de 5%. O quantitativo de RACAP não-implementados é de 59 RACAP com ações ainda não implementadas. No ano, a redução de RACAP não implementados foi de 13,23%, de 68 em janeiro para 59 em dezembro.

Dentre as unidades com maior número de RACAP não implementados, temos a unidade de apoio DGTEC, com 7 RACAP não-implementados.

A análise pormenorizada de todos os RACAP com prazo de implementação em atraso superior a 60 dias está no relatório em anexo (30 RACAP). As unidades implementadoras de ações com mais de 1 (um) RACAP em atraso (conforme gráfico acima, referente ao mês de dezembro/2008), estão abaixo relacionadas, com uma breve descrição de cada RACAP:

ANÁLISE DE DADOS:

UO DE DESTINO: DGTEC			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
07VCIV/CP – 008/2007 Identificação do número de AR retornados pelo DCP	30/06/2007	30/08/2008	Tendo em vista que os RACAP relacionados ao lado são considerados “críticos”, estão detalhados no indicador anterior.
03VCIV/SM/CADAT-002/2007 Mapa de Indicadores do DCP	22/10/2007	01/02/2009	
13VCIV/CP – 004/2007 Mapa de ID VCIV	11/09/2007	30/01/2009	
13VCIV/CP – 005/2007 Mapa de ID VCIV	11/09/2008	30/01/2009	
CCM/VCIV/CP-001/2008 Ofícios para a DGTEC, apresentando sugestões de melhoria para o sistema SCM	17/09/2008	31/12/2009	
01VEMP/CP-008/08 O nº. da folha de certidão de publicação dos processos não confere com a página do D.O	30/11/2008	---	Segundo informações do DGTEC/DESI, já foram implementadas as ações previstas no RACAP (Prot. 250.0589/2008). A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR de janeiro/2009.
DGTEC-002/07 Os ID previstos na RAD-DGTEC-035, 021, 016, 019, 028, 029 e 034 não estão sendo monitorados	31/12/2008	---	O SICS ainda está em fase de implementação no DEPRO e não possui os recursos para monitoramento de indicadores.

UO DE DESTINO: CCM/VCIV/CP			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
CCM/VCIV/CP-003/08 Parte da equipe não devolveu o FRM-DGPES-040/07, impossibilitando evidenciar as competências dentro do prazo	31/10/2008	31/01/2009	A CCM/VCIV/CP prorrogou o prazo para a implementação das ações propostas, pois não houve tempo hábil para o planejamento do cronograma devido à quantidade de serventúrios lotados na UO e a complexidade do antigo formulário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

CCM/VCIV/CP-005/08 Falhas no controle de documentos da UO	30/11/2008	31/01/2009	A CCM/VCIV/CP prorrogou o prazo para a implementação das ações, pois foi acordado com a DGDIN que as RAD-PJERJ-003, 004 e 010 serão implementadas quando as novas versões forem publicadas.
CCM/VCIV/CP-006/08 Não são mantidos os registros apropriados das ações necessárias ao desenvolvimento de competências profissionais, em especial em relação ao SCM	30/11/2008	31/12/2008	A CCM/VCIV/CP prorrogou o prazo para a implementação das ações, pois foi acordado com a DGDIN que as RAD-PJERJ-003, 004 e 010 serão implementadas quando as novas versões forem publicadas.
CCM/VCIV/CP-008/08 Não estão definidos, de forma objetiva, os controles de registros	30/11/2008	10/04/2009	A CCM/VCIV/CP prorrogou o prazo para a implementação das ações, pois há necessidade de divulgar as informações prestadas pela DGDIN a serventuários que estavam em gozo de férias.
CCM/VCIV/CP-016/08 Dificuldades conceituais na classificação e tratamento de PNC na unidade.	31/12/2008	20/02/2009	Aguardando critérios para classificação de PNC.
CCM/VCIV/CP-020/08 No acompanhamento de um objetivo estratégico, embora tenha-se atribuído 100% de atingimento, várias ações planejadas não foram realizadas	19/12/2008	---	Segundo informação da unidade, este RACAP já está com as ações implementadas. A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR de janeiro/2009.
UO DE DESTINO: 03VCIV-MA			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
03VCIV/MA-CP-003/08 Mandados pendentes de devolução acima do limite tolerável	31/10/2008	---	Segundo informação da unidade, este RACAP já está com as ações implementadas. A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.
03VCIV/MA-CP-004/08 Em resposta a reclamações sobre indisponibilidade do sistema, foi respondido que os usuários deveriam dirigir suas reclamações aos "setores competentes"	19/12/2008	---	Segundo informação da unidade, este RACAP já está com as ações implementadas. A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

03VCIV/MA-CP-007/08 A meta de se atingir o tempo médio de juntada de 37,8 dias pode não corresponder às expectativas dos usuários, visto que há diversas reclamações relativas à demora de juntada	19/12/2008	---	RACAP ainda não considerado crítico para o SIGA no PJERJ, tendo em vista o prazo para implementação das ações.
03VCIV/MA-CP-008/08 Não localizado na serventia o mandado de busca e apreensão 1354/2007	19/12/2008	---	RACAP ainda não considerado crítico para o SIGA no PJERJ, tendo em vista o prazo para implementação das ações.
03VCIV/MA-CP-002/08 Adiamento de 7 audiências de conciliação, por falta de diligência do cartório	31/12/2008	---	RACAP ainda não considerado crítico para o SIGA no PJERJ, tendo em vista o prazo para implementação das ações.

UO DE DESTINO: DGCON

RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
DGCON-005/07 A NBR 6023 não está sendo controlada para garantir que sua versão está atualizada	31/07/2007	05/05/2008	Foi emitido o processo nº. 152.529/2007, pela DGLOG.
DGCON-004/08 O FRM-DGCON-035-01 apresenta deficiência quanto à verificação do atendimento da solicitação	25/08/2008	12/12/2008	Enviado em 05/08/2008, ao DGCON/DECCO, arquivo eletrônico da RAD-DGCON-035 e FRM-DGCON-035-01, para revisão.
DGCON-005/08 O ID "Percentual de Magistrados que utilizam o serviço da pesquisa personalizada se encontra abaixo da meta	10/10/2008	12/12/2008	Mesmo após insistentes contatos da DGDIN, não houve retorno por parte da DGCON quanto ao andamento do RACAP.
DGCON-001/08 Não localizado o registro da implementação das RAD-DGDIN-045, 046, 003 e 025	20/10/2008	15/12/2008	Segundo informação da unidade, o RACAP está encerrado. A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.
DGCON-003/08 Os registros de áudio, vídeo e entrevistas estão armazenados em armários sem garantia de segurança	30/12/2008	---	Segundo informação da unidade, o RACAP está encerrado. A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

UO DE DESTINO: 16VCRI/CP			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
16VCRI/CP-005/08 Dados do réu não estão atualizados no sistema	07/11/2008	15/03/2009	Realizada reunião com a equipe da serventia para conscientização da importância de alimentar o sistema informatizado, para fins de cumprimento da Resolução nº. 46/2007, do CNJ e, principalmente, visando sucesso na tramitação do processo de trabalho. A falta de funcionários e a licença médica do RAS início de 2009, prejudicaram a implementação das ações.
16VCRI/CP-004/08 Autos de processo com carga para a Defensoria desde 2003, sem que haja ação efetiva por parte da UO para devolução	19/12/2008	---	Realizado procedimento para restauração dos autos, com providências para apurar responsabilidades. As ações foram implementadas em 02/11/2008.
16VCRI/CP-006/08 Na consolidação de PNC, houve um número excessivo de processos sem o índice da contracapa preenchido	30/12/2008	15/03/2009	RACAP com preenchimento incompleto. RAS foi notificado por telefone. Realizada reunião com a equipe, instando-a a observar os índices na contracapa. Está sendo feito o controle através do quadro de PNC preenchido pela equipe mensalmente. A falta de funcionários e a licença médica do RAS início de 2009, prejudicaram a implementação das ações.
UO DE DESTINO: 03VCIV/SM/CADAT			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
03VCIV-SM/CADAT-016/07 Há diversos ID que, ainda que medidos adequadamente, não são representativos no contexto do CADAT.	09/12/2007	01/02/2009	As ações estão sendo tratadas no RACAP-002/07, que por ser considerado "crítico", está detalhado no indicador anterior.
03VCIV-SM/CADAT-010/08 Processo com mandado vencido	19/12/2007	---	Segundo informação da unidade, este RACAP já está com as ações implementadas. A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.
UO DE DESTINO: DGDIN			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
DGDIN-00707 O campo de aplicação da RAD-DGLOG-017 é restritivo em relação à abrangência a que seu objetivo se propõe	31/03/2008	31/03/2009	RAD-PJERJ-002 publicada em 12/01/2009 e implementada nos dias 15 e 16/01/2009. Todas as ações propostas já foram implementadas.
DGDIN-008/08 Produto não-conforme na DGDIN (DEDOC 3) Lista mestra disponibilizada com inconsistências na <i>intranet</i>	31/12/2008	28/02/2009	RACAP emitido em função do encerramento do RACAP-DGDIN-022/07, cujas ações foram consideradas ineficazes. Foi realizada consulta à DGTEC, a fim de verificar a possibilidade da DGDIN efetuar a publicação das RAD. Como tal possibilidade foi descartada e a DGTEC não ofereceu outras opções, o RACAP foi prorrogado, a fim de ter suas ações reavaliadas pela diretora do DEDOC.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

UO DE DESTINO: 28VCRI/CP			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
28VCRI/CP-001/08 Deliberação de reunião de análise crítica não contempla registros de cumprimento ou acompanhamento	15/09/2008	30/11/2008	Segundo informação da unidade, o RACAP está encerrado. A DGDIN está aguardando informação oficial na PCMR referente ao mês de janeiro/2009.
28VCRI/CP-006/08 A reunião de análise crítica programada para agosto não foi realizada	01/12/2008	---	Aguardando assinatura da Adm. Superior.

UO DE DESTINO: 01VEMP/CP			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
01VEMP/CP-016/08 O Diagrama de contexto não identifica alguns dos mecanismos de apoio	19/12/2008	---	RACAP ainda não considerado crítico para o SIGA no PJERJ, tendo em vista o prazo para implementação das ações.
01VEMP/CP-017/08 Na declaração do escopo poderia ficar explícita a atividade da Secretaria do Gabinete	19/12/2008	---	RACAP ainda não considerado crítico para o SIGA no PJERJ, tendo em vista o prazo para implementação das ações.

UO DE DESTINO: 18VCIV/CP			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
18VCIV/CP-027/07 Diferente do determinado pelo Aviso 120/2007 da CGJ, nem sempre estão sendo inseridos todos os dados das partes	28/02/2008	31/03/2009	Foi solicitada prorrogação do RACAP devido à falta de funcionários e paralização em razão da greve.
18VCIV/CP-001/08 Meta de redução do acervo geral não atingida em 30/06/08	31/08/2008	31/03/2009	Foi solicitada prorrogação do RACAP devido à falta de funcionários e paralização em razão da greve.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

UO DE DESTINO: CGJ/DGADM/DEDIS			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
CG/DGADM/DEDIS-017/07 Nos casos em que a distribuição da petição inicial é excluída e redistribuída, não há registro de que o jurisdicionado é informado do novo número da petição	31/01/2008	30/03/2009	Aguardando DGTEC incluir no sistema DCP a informação ao jurisdicionado. Necessário prorrogar a data de implementação para 30/03/09, tendo em vista que a DGTEC ainda não incluiu no sistema DCP a informação ao jurisdicionado.
CG/DGADM/DEDIS-006/08 Provável impacto que a nova tabela de classificação de classes e assuntos do CNJ poderá causar no SIGA/DEDIS	30/10/2008	30/03/2009	Necessário prorrogar a data de implementação para 30/03/2009, tendo em vista que a ação "Revisar e Publicar as RAD com as alterações da tabela do CNJ só será realizada após o mês de janeiro/2009, quando terá início da utilização das referidas tabelas.
UO DE DESTINO: DGENG			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
DGCON/DEGEA-036/2006 Manutenção Predial e de Equipamentos no DEGEA, que ainda estão em garantia	31/01/2008	15/10/2008	Tendo em vista que os RACAP relacionados ao lado são considerados "críticos", estão detalhados no indicador anterior.
DGCON/DEGEA-021/2007 Bombas de pré-ação do sistema de combate à incêndios dos Centros de informação e II não estão funcionando e o compressor nº. 3 não está com a pressão ideal	31/03/2008	15/10/2008	
UO DE DESTINO: DGLOG/DECAN			
RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
DGLOG/DECAN-006/07 Observada a necessidade de tornar mais claro o preenchimento dos campos das Planilhas de Controle de Doações	24/11/2007	30/06/2009	Na última reunião realizada em 17/07/2008 na DGTEC, ficou acordado que as funções requeridas pela DIANE para a criação de um sistema para acompanhamento das doações serão colocadas no E-PROT, com previsão de implementação até o 1º semestre de 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	DGLOG/DECAN-011/07 Não há validação sistematizada para uso dos cálculos do site www.calculoexato.com.br ou uma avaliação desse fornecedor	14/02/2008	30/01/2009	Os autos do processo administrativo nº. 278.065/07 se encontram no DGTEC-DERUS, com a informação do DGTEC-DESI de que, apesar de viável, não dispõe de funcionário neste momento para desenvolver a funcionalidade requerida pelo DECAN. Foi solicitada à Adm. Superior autorização para compra de sistema informatizado para auxiliar na realização dos cálculos.
UO DE DESTINO: DGPES/ESAJ				
	RACAP / ASSUNTO	1ª IMPLEMENTAÇÃO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
	DGPES/ESAJ-017/07 Identificado no Quadro de PNC de setembro 5 ocorrências de problemas no Sistema de Controle de Custos	30/09/2008	20/03/2009	Ações inicialmente planejadas para 28/11/2007. Foram implementadas em 14/11/07 e foram consideradas eficazes em 23/01/08. Novas ações foram propostas com previsão de implementação para 30/09/08. Dada a complexidade do problema, houve dificuldade de identificação das causas, o que provocou novo adiamento. A principal ação acordada com a DGTEC é o controle das novas versões do sistema SCC decorrente de atualizações solicitadas pela ESAJ. Como não houve registros de novas atualizações solicitadas no período compreendido entre a definição das ações a serem implementadas e a data limite fixada para implementação, o RACAP deverá ser novamente adiado.
	DGDIN-013/08 A 1ª Turma do Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade, realizada no período de 09/06/08 a 03/07/2008, resultou em elevado índice de reprovação dos participantes. Esse fato impossibilitou o alcance da meta estabelecida pela UO, de 90% de aprovação	30/11/2008	30/05/2009	As ações propostas no RACAP serão implementadas pela ESAJ, onde o RACAP está no momento. Tendo em vista a natureza das ações propostas, foi decidido, junto com o DEAUD, adiar o prazo final para a realização das ações para 30/05/2009, tempo suficiente para preparar e realizar turma fechada do curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (já será 9001:2008) e conscientizar os alunos para a necessidade do teste de nivelamento.
AÇÕES GERENCIAIS:	Contatar o RD da DGTEC e solicitar que informe às UO o cronograma de execução de melhorias nos Sistemas Informatizados das diversas áreas do PJERJ. Discutir na análise crítica da DGDIN, caso necessário, novas ações para obtermos o menor número possível de RACAP não implementados na data planejada.			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEMED			
PROCESSO DE TRABALHO		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ				
INDICADOR	(1º Nível) Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários					
FÓRMULA	$[(\sum \text{ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA}) / (\sum \text{ das Unidades do SIGA})]$					
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SIPDIN	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é Melhor			
META	De acordo com a meta estabelecida pela unidade	UNIDADE DE MEDIDA	Conforme Fórmula			
PERIODICIDADE	Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 ~ 2008	VER TABELA ABAIXO:				
RESULTADO NO PERÍODO		SIGA/UO	Resultado e Período da 1ª PSU - 2008	Resultado e Período da 2ª PSU - 2008	META	USUÁRIOS
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		SIGA/VCIV (1º G)	89,22% Janeiro/2008	90,64% Julho/2008	91,25%	Advogados Estagiários Partes Outros
		SIGA/VCIV (2º G)	85,69% Janeiro/2008	84,94% Julho/2008	90,73%	
		SIGA/VCIV (3º G)	72,99% Janeiro/2008	85,74% Julho/2008	Não informada	
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		JECRIM (Balcão)	91,62% Janeiro/2008	89,23% Julho/2008	Não informada	
		JECRIM (Audiência)	91,69% Janeiro/2008	97,89% Julho/2008	Não informada	
		JEC	93,86% Março/2008	74,96% Setembro/2008	90%	
META		SIGA/VCRI (1º G)	96,93% Março/2008	99,19% Setembro/2008	95%	
		SIGA/VCRI (2º G)	91,26% Março/2008	94,92% Setembro/2008	94%	
		CCIV	99,57% Março/2008	98,35% Setembro/2008	95%	
		01VP	94% Março/2008	93% Setembro/2008	88%	Desembargadores / Assessores / Secretários / Advogados / Estagiários
		CADAT	100% Fevereiro/2008	100% Agosto/2008	100%	Advogados / Estagiários / Executados / Outros



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Os quadros abaixo refletem as particularidades dos resultados de cada PSU de 2008, por SIGA e por unidade. Os campos destacados em vermelho se referem aos quesitos nos quais houve qualquer tipo de redução percentual, da primeira para a segunda pesquisa de 2008.

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/VCIV (1º GRUPO)											
	03VCIV		07VCIV		08VCIV		13VCIV		18VCIV		35VCIV	
	1º PSU JAN/08	2º PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2º PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2º PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2º PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2º PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2º PSU JUL/08
Localização do Processo SIM	97,62%	96,21%	98,05%	99,59%	99,27%	100,00%	100,00%	100,00%	99,21%	99,18%	100,00%	100,00%
Tempo de Atendimento	98,43%	93,33%	89,77%	98,41%	100,00%	98,69%	100,00%	100,00%	87,97%	86,72%	87,56%	89,73%
Objetividade das Informações	96,03%	97,01%	94,29%	99,20%	98,56%	100,00%	100,00%	100,00%	90,84%	85,71%	96,39%	91,62%
Cortesia do Atendente	99,21%	96,24%	96,76%	98,41%	99,29%	100,00%	100,00%	100,00%	93,96%	93,85%	97,40%	92,97%
Como foi o Atendimento?	99,21%	97,01%	94,37%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,77%	96,90%	96,67%	93,48%
Serviço Cartorário	81,89%	84,85%	76,80%	89,19%	93,57%	98,05%	100,00%	100,00%	59,02%	64,10%	76,06%	73,96%
Prazo para Marcação de Audiências	83,46%	81,89%	70,89%	77,37%	91,37%	96,10%	100,00%	98,70%	61,61%	66,99%	77,17%	75,16%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	78,74%	76,56%	59,87%	67,20%	85,71%	97,39%	100,00%	98,67%	53,77%	59,60%	65,35%	66,86%
Conjunto	90,99%	89,71%	84,89%	91,33%	95,50%	98,60%	100,00%	99,65%	78,09%	80,41%	85,87%	84,12%

ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS:

SIGA/VCIV (1º Grupo): Verificar com as UO que apresentaram queda na satisfação do usuário, 03VCIV, 13VCIV e 35VCIV, quais as ações gerenciais tomadas; Orientar as serventias para o estabelecimento de meta para as próximas pesquisas de satisfação, com base no item 8.2.3 da NBR ISO 9000.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/VCIV (2º GRUPO)						
QUESITOS (Ótimo + Bom)	06VCIV		25VCIV		01VCIV-CG	
	1º PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08
Localização do Processo - SIM	97,96%	96,77%	93,12%	97,92%	100,00%	100,00%
Tempo de Atendimento	96,60%	86,76%	85,00%	87,37%	95,45%	99,16%
Objetividade das Informações	97,99%	90,37%	88,06%	94,82%	94,25%	97,50%
Cortesia do Atendente	99,32%	92,70%	92,35%	95,96%	94,19%	96,33%
Como foi o Atendimento?	97,97%	92,42%	90,40%	94,39%	96,55%	96,33%
Serviço Cartorário	74,24%	75,20%	74,16%	73,74%	82,35%	81,25%
Prazo para Marcação de Audiências	77,39%	75,44%	71,43%	66,46%	79,52%	75,93%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	66,67%	66,36%	65,24%	57,50%	65,06%	67,26%
Conjunto	88,39%	83,46%	81,71%	82,66%	86,96%	88,67%

SIGA/VCIV (2º Grupo): Verificar com as unidades a fixação de meta para a próxima pesquisa, no primeiro semestre de 2009; Verificar as análises das serventias e orientá-las para o aumento da satisfação do usuário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/VCIV (3º GRUPO)				
QUESITOS (Ótimo + Bom)	03VCIV-MA		04VCIV-MA	
	1º PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08
Localização do Processo - SIM	96,74%	97,40%	96,15%	100,00%
Tempo de Atendimento	90,91%	87,80%	77,96%	97,50%
Objetividade das Informações	81,63%	93,90%	87,74%	96,10%
Cortesia do Atendente	88,12%	93,96%	93,64%	100,00%
Como foi o Atendimento?	90,72%	96,06%	87,61%	100,00%
Serviço Cartorário	52,63%	66,67%	57,69%	85,29%
Prazo para Marcação de Audiências	47,13%	65,06%	60,00%	74,55%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	40,66%	57,81%	53,66%	64,41%
Conjunto	71,11%	81,51%	74,86%	89,96%

SIGA/VCIV (3º Grupo): Verificar com as unidades a fixação de meta para a próxima pesquisa, no primeiro semestre de 2009; Verificar as ações planejadas e orientá-las para o aumento da satisfação do usuário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/JECRIM				
QUESITOS (Ótimo + Bom)	AUDIÊNCIA		BALCÃO	
	1º PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08
Localização do Processo - SIM	---	---	95,92%	96,76%
Tempo de Atendimento	---	---	93,46%	91,30%
Tempo de Espera para Audiência	72,78%	95,80%	---	---
Objetividade das Informações	97,63%	95,76%	96,33%	94,44%
Cortesia do Atendente	98,20%	100,00%	97,17%	96,84%
Como foi o Atendimento?	98,22%	100,00%	96,37%	97,87%
Serviço Cartorário	---	---	91,43%	86,11%
Prazo para Marcação de Audiência	---	---	---	77,76%
Tempo de Duração do Processo	---	---	---	72,86%
Conjunto	91,69%	97,89%	91,62%	89,23%

SIGA/JECRIM (Balcão): Na pesquisa anterior foi solicitado a unidade o envio da análise da pesquisa e das ações gerenciais, todavia a UO não encaminhou à DGDIN. Verificar com a unidade quais as ações propostas para aumentar a satisfação do usuário, principalmente em relação aos itens que apresentaram maior queda, "tempo de duração do processo" e "prazo para marcação das audiências". Verificar também qual será a meta fixada para as futuras pesquisas, sendo que a próxima será realizada em janeiro de 2009. Orientar a UO para realizar uma nova contagem de usuários tendo em vista a revisão 05 da RAD-PJERJ-010.

SIGA/JECRIM (Audiência): Verificar se foram feitas as análises dos resultados das pesquisas e qual será a meta fixada para as futuras pesquisas, sendo que a próxima será realizada em janeiro de 2009. Propor ao IX JECRIM que realize a PSU nos meses de junho e dezembro, ao invés de julho e janeiro.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/CCIV		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	18CCIV	
	1º PSU MAR/08	2ª PSU SET/08
Localização do Processo - SIM	100,00%	100,00%
Tempo de Atendimento	100,00%	98,77%
Objetividade das Informações	100,00%	100,00%
Cortesia do Atendente	100,00%	100,00%
Como foi o Atendimento	100,00%	100,00%
Serviço de Secretaria	100,00%	97,40%
Prazo para Marcação das Sessões de Julgamento	98,41%	95,95%
Tempo Decorrido entre a Distribuição do Recurso e o Julgamento	98,41%	95,95%
Conjunto	99,57%	98,35%

SIGA/CCIV: Verificar com a unidade quais as ações tomadas tendo em vista queda apresentada na satisfação do usuário. Apoiar a UO na realização das pesquisas futuras.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/JEC		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	IV JEC	
	1º PSU MAR/08	2º PSU SET/08
Localização do Processo - SIM	99,56%	98,22%
Tempo de Atendimento	96,64%	79,77%
Objetividade das Informações	99,16%	83,82%
Cortesia do Atendente	99,58%	87,47%
Como foi o Atendimento	100,00%	88,44%
Serviço Cartorário	93,19%	66,05%
Prazo par Marcação de Audiência	89,50%	66,46%
Tempo de Duração do Processo	78,99%	50,60%
Conjunto	93,86%	74,96%

SIGA/JEC: Apoiar a UO na análise dos resultados da pesquisa. Apoiar a UO na realização da próxima pesquisa, em março de 2008. Verificar quais as ações gerenciais visando aumento da satisfação no conjunto de itens pesquisados. Orientar a UO para estabelecimento de meta para 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/VCRI (1º GRUPO)					
	09VCRI		19VCRI		32VCRI	
	1º PSU MAR/08	2º PSU SET/08	1º PSU MAR/08	2º PSU SET/08	1º PSU MAR/08	2º PSU SET/08
Localização do Processo - SIM	97,67%	100,00%	96,18%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo de Atendimento	95,92%	100,00%	100,00%	100,00%	94,29%	100,00%
Objetividade das Informações	97,96%	100,00%	100,00%	100,00%	97,14%	100,00%
Cortesia do Atendente	97,92%	100,00%	96,21%	100,00%	94,44%	100,00%
Como foi o Atendimento?	97,92%	100,00%	96,21%	100,00%	97,22%	100,00%
Serviço Cartorário	97,37%	100,00%	96,36%	100,00%	97,06%	100,00%
Prazo para Marcação de Audiências	94,44%	98,08%	100,00%	97,67%	93,10%	100,00%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	94,44%	92,16%	100,00%	97,44%	90,46%	96,55%
Conjunto	97,71%	98,64%	96,93%	99,41%	95,13%	99,52%

SIGA/VCRI (1º Grupo): Verificar as análises das unidades e orientá-las para a tomada de ações de forma a manter o padrão de qualidade de atendimento e não permitir queda nos quesitos para a próxima pesquisa. Avaliar com as unidades a possível mudança para o estabelecimento de metas separado para os conjuntos "atendimento ao balcão" e "prestação jurisdicional".



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/VCRI (2º GRUPO)					
	16VCRI		28VCRI		29VCRI	
	1º PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAI/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/08	2ª PSU SET/08
Localização do Processo - SIM	94,92%	100,00%	100,00%	98,18%	97,87%	96,08%
Tempo de Atendimento	88,52%	96,11%	96,41%	96,77%	94,74%	96,77%
Objetividade das Informações	86,67%	100,00%	100,00%	98,41%	96,72%	98,36%
Cortesia do Atendente	91,67%	96,23%	96,83%	100,00%	95,00%	100,00%
Como foi o Atendimento?	86,67%	100,00%	96,41%	98,39%	96,31%	100,00%
Serviço Cartorário	89,36%	90,91%	94,12%	94,64%	91,07%	96,49%
Prazo para Marcação de Audiências	83,72%	90,00%	85,11%	83,02%	86,79%	96,43%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	73,06%	85,71%	82,96%	73,08%	83,64%	91,07%
Conjunto	86,83%	94,94%	94,44%	92,70%	92,52%	97,12%

SIGA/VCRI (2º Grupo): Verificar as análises das unidades e orientá-las para a tomada de ações de forma a manter o padrão de qualidade de atendimento e não permitir queda nos quesitos para a próxima pesquisa. Avaliar com as unidades a possível mudança para o estabelecimento de metas separado para os conjuntos "atendimento ao balcão" e "prestação jurisdicional". Verificar com a 28 VCRI a análise das causas para o não atingimento da meta e as ações propostas para aumentar o índice da satisfação do usuário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

QUESITOS (Ótimo + Bom)	01VP									
	Desembargadores		Assessores		Secretários		Advogados		Estagiários	
	MAR/08	SET/08	MAR/08	SET/08	MAR/08	SET/08	MAR/08	SET/08	MAR/08	SET/08
Quanto ao Atendimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,00%	96,00%	97,00%	91,00%	98,00%	85,00%
Quanto à Distribuição em Situações Não Urgentes	---	---	---	---	---	---	91,00%	84,00%	92,00%	84,00%
Quanto à Distribuição em Situações de Urgência	---	---	---	---	---	---	93,00%	85,00%	100,00%	81,00%
Quanto à Autuação	93,00%	91,00%	94,00%	92,00%	84,00%	98,00%	---	---	---	---
Quanto ao Exame da Prevenção	93,00%	85,00%	83,00%	84,00%	82,00%	100,00%	---	---	---	---
Quanto à Distribuição	98,00%	100,00%	96,00%	98,00%	---	96,00%	---	---	---	---
Quanto à Entrega dos Processos Distribuídos	---	---	---	---	100,00%	100,00%	---	---	---	---
Total	96,00%	94,00%	94,00%	94,00%	91,00%	95,00%	94,00%	87,00%	96,00%	84,00%

SIGA/01VP/DECIV: Verificar com RAS quais as ações gerenciais tendo em vista a queda na satisfação do usuário, em alguns segmentos. Confirmar a manutenção da pesquisa nos meses de março e setembro de 2009. Verificar com a UO a revisão da meta para o próximo ano. Apoiar a UO na realização das pesquisas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/CADAT		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	03VCIV-MA/CADAT	
	1º PSU FEV/08	2ª PSU AGO/08
Localização do Processo - SIM	100,00%	100,00%
Tempo de Atendimento	100,00%	100,00%
Objetividade das Informações	100,00%	100,00%
Cortesia do Atendente	100,00%	100,00%
Como foi o Atendimento	100,00%	100,00%
Conjunto	100,00%	100,00%

SIGA/CADAT: Mantida a meta de 100% de O+B, para a próxima pesquisa, em fevereiro de 2009. A UO irá estimular a Pesquisa de Opinião para obter informações para fazer novas perguntas na Pesquisa de Satisfação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEMED			
PROCESSO DE TRABALHO		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ				
INDICADOR	(1º Nível) Satisfação do Usuário das Unidades Administrativas em Processo de Certificação	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários					
FÓRMULA	Média (Ótimo + Bom) do conjunto de conceitos estabelecidos pela unidade					
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SIPDIN	SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é Melhor		
META	De acordo com a meta estabelecida pelas unidades	UNIDADE DE MEDIDA		Conforme Fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 ~ 2008	VER TABELA ABAIXO:				
RESULTADO NO PERÍODO		SIGA/UO	Resultado e Período da 1ª PSU - 2008	Resultado e Período da 1ª PSU - 2008	META	USUÁRIOS
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	-	EMERJ	72,48% Abril/2008	77,83% Outubro/2008	75%	Magistrados, Alunos da EMERJ, Funcionários, Visitantes e Professores
		ESAJ	91,93% Maio/2008	97,95% Novembro/2008	93%	Gestores do PJERJ
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	-	DEGAR	100% Março/2008	97,70% Setembro/2008	Não informada	Advogados, Serventuários, Partes, Serventias e Outros
		DEGEA	96,40% Abril/2008	96,34% Outubro/2008	97%	Escrivão/RE, Diretores, Responsável pelo Arquivo da UO, Pessoal de NUR
		DECAN	98,18% Março/2008	99,24% Setembro/2008	Não informada	Contratadas / Partes, Fiscais de Contrato, Unidades Organizacionais
META	-	DEDIS	79% Janeiro/2008	82% Maio/2008	Não informada	Servidores, Advogados, Magistrados e Outros
		DESEP	74% Março/2008	96% Setembro/2008	Não informada	Servidores, Advogados, Magistrados e Outros
		DGDIN	99% Maio/2008	99% Novembro/2008	96%	Magistrados, Secretários de Juiz, Diretores-Gerais, Auditores Internos, Juizes Dirigentes de NUR, Facilitadores do SIGA nos NUR, RAS/RD/RDS e Outros



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS:

EMERJ: Análise de dados que segue foi apresentada pela EMERJ. Foram distribuídos 153 questionários, dos quais 107 foram respondidos, o que resultou numa amostra representativa de 69,93%, superando o índice de 40% estipulado na proposta da pesquisa. O índice geral da Pesquisa de satisfação (IGPS) atingiu o percentual de 77,83%. a meta foi superada, recuperando o índice obtido no 1º semestre de 2008. A ação gerencial apresentada pela EMERJ é observar o resultado da próxima pesquisa para rever meta.

SIGA/ESAJ		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	Gestores do PJERJ	
	1º PSU MAI/08	2º PSU NOV/08
Facilidade em entrar em contato com a equipe da ESAJ	---	---
Tempo para atendimento de solicitações	---	---
Clareza nas informações pelas equipes da ESAJ	---	---
Cortesia da equipe da ESAJ	---	---
Instalações físicas da ESAJ	---	---
Alcance dos resultados desejados pela sua UO	---	EXCLUÍDA
Comunicação da UO com os diretores da ESAJ	---	EXCLUÍDA
Postura profissional da equipe da ESAJ	---	EXCLUÍDA
Total	91,93%	97,95%

ESAJ: A ESAJ não remeteu à DGDIN os quesitos com seus índices. A unidade é obrigada pela RAD-PJERJ-004 a nos mandar apenas sua análise dos resultados. Em sua análise existe o comentários de alguns quesitos, mas não temos a relação com os índices alcançados. Como não é feita a leitura pelo SIPDIN, a dificuldade é muito grande em se conseguir a pesquisa de satisfação em sua totalidade. Isto serve para todas as unidades administrativas. A unidade realizou pesquisa em novembro de 2008, conforme planejado, e a amostra de 50 formulários foi atingida. Nesta pesquisa a unidade alcançou 97,95% de O+B apresentando aumento de 6 pontos percentuais em relação à pesquisa realizada em maio de 2007, quando a UO alcançou 91,93% de O+B. A meta de 93% de O+B foi fixada, de acordo com a orientação da DGDIN, e foi atingida. Foi incluída nesta pesquisa a pergunta "A participação em cursos da ESAJ contribui para melhorar o desempenho dos funcionários da sua equipe?" A esta pergunta 9,78% respondeu SIM e 8,22% respondeu NÃO. Obedecendo a RAD-PJERJ-010, a UO realizou análise prévia da pesquisa e encaminhou à DGDIN. A ESAJ tem como ações gerenciais definir meta para o ano de 2009, reavaliar o quantitativo da população alvo da pesquisa e identificar eventuais ameaças à satisfação dos usuários com objetivo de atuar preventivamente. A DGDIN irá apoiar a unidade nas ações gerenciais propostas, visando aumento da satisfação do usuário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/DEGAR		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGPCF/DEGAR	
	1º PSU MAR08	2º PSU SET/08
Tempo de atendimento	100,00%	97,96%
Objetividade das informações	100,00%	96,97%
Cortesia do atendente	100,00%	98,98%
Como foi o atendimento	100,00%	96,94%
Cobrança	100,00%	98,44%
Restituição	100,00%	87,50%
Outros Serviços	100,00%	100,00%
Conjunto	100,00%	97,71%

DEGAR: O DEMED verificou a análise de dados feita pela unidade e as ações gerenciais tomadas que visem à melhoria contínua. Orientar, também, para o estabelecimento de meta para as próximas pesquisas.

SIGA/DEGEA		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGCON/DEGEA	
	1º PSU ABR/08	2º PSU OUT/08
Eficácia no desarquivamento de documentos	96,00%	---
Prazo de desarquivamento de documentos	93,70%	---
Prazo de atendimento dos pedidos de coleta	95,20%	---
Atendimento dos funcionários do DEGEA	98,40%	---
Procedimentos de entrega, coleta e desarquivamento	98,40%	---
Você conhece a TTD	68,3% (SIM)	---
Você utiliza a TTD	57,9% (SIM)	---
Total	96,40%	96,34%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

DEGEA: Para as próximas pesquisas serão excluídas as perguntas referentes à coleta e entrega de documentos no foro central, tendo em vista que referida atividade passou a ser realizada pelo Departamento de Correio da Diretoria Geral de Logística. A unidade realizou a pesquisa de acordo com a RAD-PJERJ-010. Os resultados da pesquisa foram disponibilizados na intranet. A DGDIN irá verificar com a unidade as ações gerenciais para o atingimento da meta. A DGDIN irá apoiar a unidade na realização das próximas pesquisas.

SIGA/DECAN		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGLOG/DECAN	
	1º PSU MAR/08	2º PSU SET/08
Qualidade no Atendimento	100,00%	100,00%
Clareza das informações prestadas	100,00%	97,62%
Tempo para atendimento dos serviços solicitados	95,11%	97,62%
Cortesia do atendente	100,00%	100,00%
Conjunto	98,18%	99,24%

DECAN: A DGDIN irá verificar com a UO se estão sendo tomadas as ações necessárias para a implementação dos objetivos propostos pela UO, estabelecimento e implementação de prazos necessários para instruir as alterações contratuais e a redução de 10% dos prazos internos dos principais processos de trabalho da DIANE, bem como em que prazo os mesmos devem estar implementados. Orientar para o estabelecimento de meta. Insistir com os RAS das unidades para que encaminhem os resultados de suas últimas PSU à DGDIN;

SIGA/DEDIS		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	CGJ/DGADM/DEDIS	
	1º PSU MAI/08	2º PSU NOV/08
PROGER	73,00%	75,00%
Plantão Judiciário	75,00%	70,00%
DINSP	97,00%	99,00%
DIDIC	94,00%	98,00%
Conjunto	82,00%	86,00%

DEDIS: O DEMED já verificou com o DEDIS quais as ações planejadas, principalmente para o plantão, onde observamos a maior queda na pesquisa. Orientar a unidade para o estabelecimento de meta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

SIGA/DESEP		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGSEI/DESEP	
	1º PSU MAR/08	2º PSU SET/08
Tempo de atendimento	80,00%	---
Cortesia do atendente	89,00%	---
Eficácia dos serviços prestados	81,00%	---
Consideram as instalações do TJ seguras	81,00%	---
Conjunto	84,00%	96,00%

DESEP: O DEMED informou, entretanto, que a UO modificou as perguntas e não informou à DGDIN, motivo pelo qual, o resultado apresentado não pode ser comparado com o da PSU anterior, a fim de identificar se houve melhoria no sistema de gestão.

DGDIN: O resultado da PSU da DGDIN está detalhado no item 3.1 deste relatório, no indicador "Grau de Satisfação dos Usuários da DGDIN".



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007 e 2008)

Tabela 3 – Comparativo do Quadro de Pessoal da DGDIN (2004, 2005, 2006, 2007 e 2008)

UNIDADE	SERVIDORES						ESTAGIÁRIOS						TERCEIRIZADOS						TOTAL GERAL (Comparando o resultado de 2008, com os anos anteriores)					
	2004	2005	2006	2007	2008	INÍCIO DE 2009	2004	2005	2006	2007	2008	INÍCIO DE 2009	2004	2005	2006	2007	2008	INÍCIO DE 2009	2004	2005	2006	2007	2008	INÍCIO DE 2009
Departamento de Documentação do SIGA (DEDOC)	3	4	3	5	5	4	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	6	5	7	7	6
Departamento de Auditoria do SIGA (DEAUD)	-	3	3	5	4	5	-	1	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4	3	7	6	7
Departamento de Melhoria do Desempenho (DEMED)	-	3	4	5	4	5	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	6	5	5
Gabinete (GBDIN)	2	5	5	6	9 ^(**)	8	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	2	6	6	7	10	9
TOTAL	5	15	15	21	22	22	1	2	1	4	4	3	1	2	2	2	2	2	7^(*)	19^(*)	19^(*)	27	28	27

Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

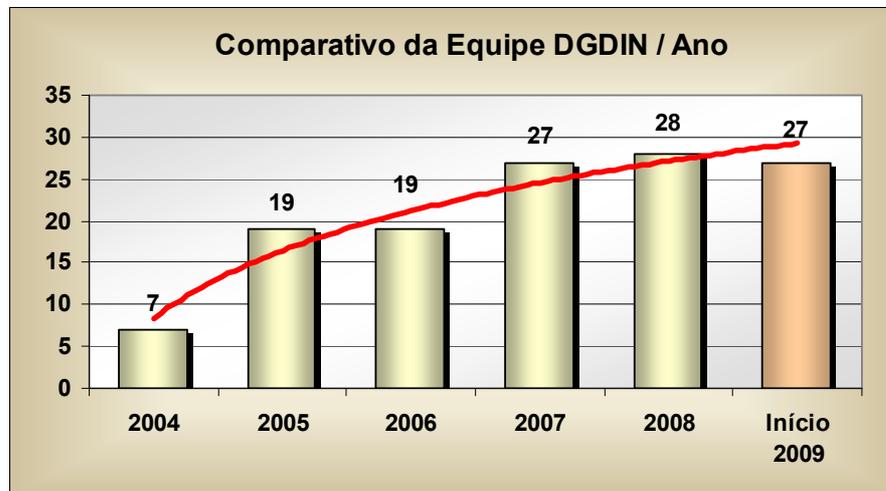
(*) O total geral considera que, nos anos de 2004, 2005 e 2006, a DGDIN contou com o apoio de 1 (um) Patrulheiro do Camp Mangueira.

(**) Servidor lotado no GBDIN ficou em treinamento (Rodízio) nos departamentos, para lotação em 2009, em uma das unidades da DGDIN.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Gráfico 4 – Total da Equipe DGDIN por ano



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

No gráfico, pode-se observar que, embora a tendência de preenchimento dos quadros da equipe DGDIN seja de crescimento, percebe-se que o aumento é gradativo. Do ano de 2004 para 2005, o aumento da equipe se justifica pela realização do primeiro processo de seleção interna para a equipe DGDIN, o que se repetiu do ano de 2006 para 2007.

Tendo em vista a necessidade de aumentar mais o quadro de pessoal, foi emitido, em 10/01/2008, o Memorando DGDIN nº. 21/2008, que solicitava à DGPES a realização de processo de seleção interna para compor o quadro de servidores da DGDIN. O processo teve início em 12/05/2008, com a publicação do edital de convocação e do formulário de inscrições no Diário Oficial de 28, 29 e 30/05/2008. Também foi publicado *banner* na intranet, a fim de dar maior publicidade ao processo de seleção interna.

No dia 16/06/2008, foram iniciadas, pelo DEDEP, as ações para seleção dos servidores que se inscreveram, com base no perfil estabelecido pela DGDIN.

A DGPES encaminhou à DGDIN a relação dos servidores selecionados para as entrevistas individuais com a Diretora-Geral, totalizando 19 pessoas. Em 16/07/2008 foram iniciadas as entrevistas que culminaram em 14 servidores selecionados para ingressar nos Quadros da DGDIN. Até o momento, entretanto, somente dois servidores passaram a integrar a equipe da DGDIN, oriundos da seleção interna.

Assim, com a saída de 1 (uma) servidora da DGDIN para secretariar uma Juíza de Vara de Órfãos e Sucessões, inicia-se o ano de 2009, com 22 servidores, 3 (três)

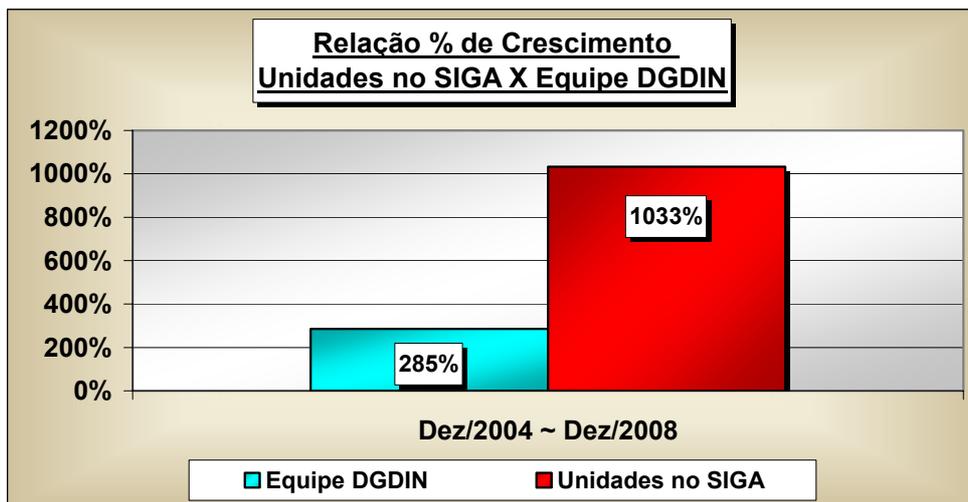


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

estagiários e 2 (dois) terceirizados, totalizando-se 27 integrantes. Aguarda-se 12 servidores provenientes da CGJ e 1 (um) estagiário, já solicitado à DGPES, pelo Memorando DGDIN nº.06/2009, tendo em vista o desligamento do estagiário lotado no DEMED, no início de janeiro deste ano.

Verifica-se que o quadro de integrantes da DGDIN permanece praticamente inalterado desde 2007. De 2004 até a presente data, o aumento de servidores foi de 7 para 27 (com um aumento de 285% desde 2004), enquanto o número de unidades envolvidas no SIGA aumentou de 3, em 2004, para 34 até a presente data, com 2.087 pessoas envolvidas no SIGA (aumento de 1.033%).

Gráfico 5 – Relação % Equipe DGDIN X UO Certificadas



Fonte: Quadro de Relação de Servidores da DGDIN e AEC 18/2008

Cabe ressaltar, ainda, que, para o próximo biênio, a DGDIN pretende ampliar a aplicação da Metodologia do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis para o 2º e o 4º Núcleos Regionais, totalizando 54 Varas Cíveis (27 em cada NUR), sem deixar de atender às unidades do 5º e do 12º Núcleos Regionais, nos quais o Modelo Simplificado de Gestão foi iniciado em 2007, bem como atender a todas as Unidades Executoras e às unidades já certificadas.

Também é fundamental destacar a atuação da Consultoria da FGV, que apóia a implementação do sistema de gestão no PJERJ, participando de projetos de alta relevância, totalizando 19 consultores que trabalham diariamente para o PJERJ, e que, de certa forma, complementam a equipe da DGDIN.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

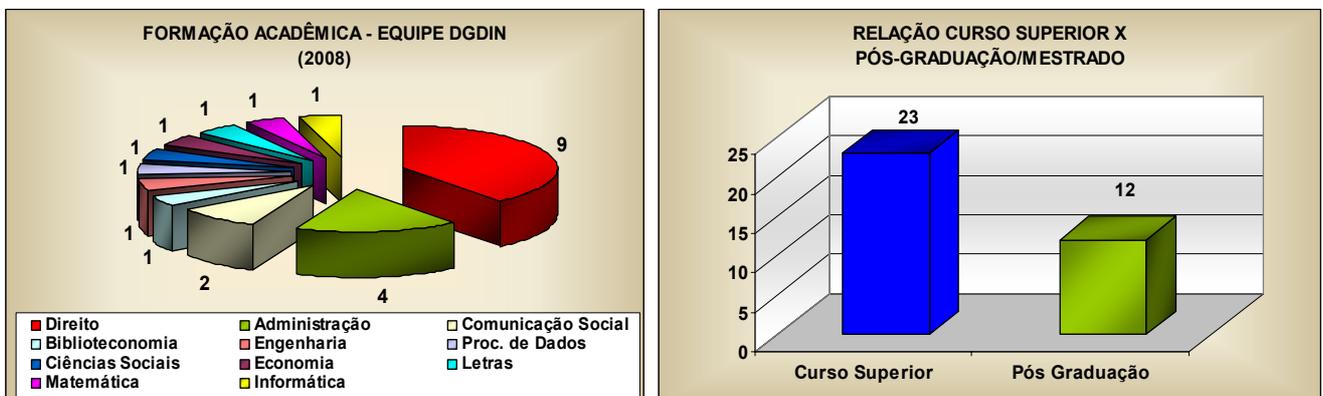
A DGDIN, buscando cumprir a determinação do § 1º, do artigo 1º da Resolução nº. 49/2007, de 18/12/2007, do CNJ, que estabelece que “(...) o núcleo de estatística e gestão estratégica será composto preferencialmente por servidores com formação em direito, economia, administração, ciência da informação, sendo indispensável servidor com formação em estatística (...)”, solicitou à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas do PJERJ que durante a realização do processo de seleção interna de 2008, buscasse incluir na equipe da DGDIN servidor com formação em estatística. A formação em estatística foi incluída no perfil dos servidores interessados em ingressar no GBDIN.

No entanto, é importante ressaltar que pelo menos 8 (oito) servidores da DGDIN apresentam conhecimento estatístico, por ser matéria obrigatória nos cursos onde estatística é imprescindível para a formação profissional, tais como administração de empresas, matemática, engenharia, ciências sociais e economia, conforme pode ser verificado no item a seguir.

4.2 Capacitação

É importante destacar a atuação da equipe da DGDIN na implementação das estratégias traçadas pela Diretoria Geral e pelo PJERJ. Dos 27 integrantes que compõem a equipe da DGDIN, 20 são servidores de cargos efetivos que possuem curso superior e 3 deles possuem mais de uma formação. Pode-se verificar nos gráficos a seguir a formação multidisciplinar da equipe de servidores, o que contribui para a troca de conhecimentos e experiências e enriquece a capacitação no próprio ambiente de trabalho.

Gráficos 6 e 7 – Formação Acadêmica da Equipe DGDIN



Fonte: Quadro de Relação de Servidores da DGDIN e AEC 18/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Dos 90% de servidores efetivos que possuem formação superior, 12 possuem pós-graduação, também em áreas variadas:

- Análise de Sistemas;
- Programação Avançada;
- Engenharia de Produção;
- Sistemas de Qualidade e Produtividade;
- Administração Judiciária;
- Finanças e Mercado de Capitais;
- Direito Empresarial;
- Gestão Estratégica de RH;
- Gestão Corporativa e Finanças;
- Administração da Qualidade;
- Processo Civil.

No que se refere à capacitação institucional, a DGDIN mantém controle dos cursos realizados pelos servidores desde o ano de 2007. Tal controle pode ser evidenciado nas tabelas a seguir, que detalham a capacitação dos servidores da DGDIN, no biênio 2007/2008:

Tabela 4 – Relação de Cursos com Inscrição de Servidores da DGDIN (2007)

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN (2008)		
CURSOS	SERVIDORES	PERÍODO
Validação do Curso de Atributos Pessoais do Auditor Interno	Claudia Loretta Henrici Maria Deures Ferreira Danielle Ribas	Maio/2007
MS PROJECT	Michele Vieira Ângelo Acúrcio Claudio Heitor Vasconcelos	Junho/2007
Interpretação da NBR ISO 9001:2000	Joandyr Pintas Margareth Ferraz Maurício Pastor Siléa Macieira	Julho/2007
	Iara Sym Lilian Tufvesson Cátia Abreu Flavia Bittencourt Denise Gomes	Agosto/2007



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

CURSOS	SERVIDORES	PERÍODO
Gestão de Registros nos Arquivos Correntes	Danielle Ribas Margareth Ferraz Maurício Pastor	Julho/2007
	Cátia Abreu Flavia Bittencourt	Setembro/2007
Auditoria de Gestão da Qualidade	Margareth Ferraz Maurício Pastor Siléa Macieira	Julho/2007
	Cátia Abreu Denise Gomes Flavia Bittencourt	Novembro/2007
SIGA	Cátia Abreu Flavia Bittencourt Denise Gomes	Julho/2007
	André Freire	Setembro/2007
Indicadores de Desempenho	Equipe DGDIN	Maior, Junho e Julho/2007
Pós-graduação em Administração da Qualidade	Danielle Ribas Marcia de Moura Michele Vieira	Início em Agosto/2007 e final em Julho/2008
Atributos Pessoais do Auditor Interno	Claudio Heitor Vasconcelos Marcia de Moura	Agosto/2007
	Ângelo Acurcio Anna Claudia Machado Adriane Luna	Setembro/2007
	Margareth Ferraz Maurício Pastor	
	Iara Sym Lilian Tufvesson Michele Vieira Patricia Lourenço Siléa Macieira	Outubro/2007
Auditor Líder	Ângelo Acurcio Anna Claudia Machado Claudio Heitor Vasconcelos Patricia Lourenço	Outubro/2007
Gestão Contemporânea (on line)	Claudia Loretta Maria Deures Martins	Dezembro/2007

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Tabela 5 – Relação de Cursos com Inscrição de Servidores da DGDIN (2008)

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN (2008)		
CURSOS	SERVIDORES	PERÍODO
Gestão de Registros e Arquivos Correntes	Siléa Macieira	Maio/2008
Gestão de Resultados	Michele Vieira, Joandyr Pintas, Marcia Moura, Patrícia Teixeira, Adriane Luna, Anna Claudia Oliveira, Maria Deures Ferreira, Juliana Machado, André Freire e Ângelo Acúrcio	Julho/2008
Liderança e Gestão de Mudanças	Maurício Pastor	Junho/2008
Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho	Claudio Heitor Vasconcellos	Junho/2008
Inovação e Criatividade	Claudio Heitor Vasconcellos	Julho/2008
A Quinta Disciplina	Claudio Heitor Vasconcellos	Junho/2008
Excel I	Cátia Pereira	Agosto/2008
Auditor Líder	Adriane Luna, André Freire, Joandyr Pintas, Marcelo Tristão e Siléa Macieira	Novembro/2008
Atributos Pessoais do Auditor Interno	Denise Gomes, Cátia Pereira, Joandyr Pintas, Juliana Machado e Marcelo Tristão	Maio/2008 e Novembro/2008
	Flavia Martelotta	Dezembro/2008
Pós-graduação em Administração da Qualidade	Claudio Heitor Vasconcelos	Início em Agosto/2008 e final em Julho/2009

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN

Foi registrada a necessidade de realização de ações não-formais de capacitação, ou seja, ações que podem ser desenvolvidas no próprio ambiente de trabalho, pelos próprios servidores. São elas:

- Sistema de Frequência na Intranet;
- Power Point;
- Excel.

As ações não-formais de capacitação acima destacadas foram realizadas sob orientação dos servidores da DGDIN.

A equipe da DGDIN está sempre atenta a oportunidades de capacitação e treinamento que possam vir a aprimorar os serviços prestados pela unidade. Na tabela abaixo, estão relacionados outros treinamentos ou ações não-formais de capacitação (mesmo que não planejados) em que houve participação de servidores da DGDIN:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

**Tabela 6 – Cursos realizados por servidores da DGDIN –2008
(Além dos relacionados nos Planos de Desenvolvimento)**

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN		
AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	SERVIDORES PARTICIPANTES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Worskhop Interno (DGDIN) “Ferramentas da Qualidade”	Todos os servidores da DGDIN	11, 18 e 25/01/2008
Palestra “A Eficiência na Administração Pública e Questões Práticas”	Claudia Loretti	Janeiro/2008
Curso “Interpretando a Norma ISO 9001:2000”	Ângelo Acúrcio, Claudio Heitor Vasconcellos, Claudia Loretti, Danielle Ribas e Anna Claudia Machado	19/02/2008 a 06/03/2008
	Flavia Martelotta	04/08/2008 a 15/08/2008
Curso “Gestão de Registros e Arquivos Correntes”	Anna Claudia Machado e Denise Gomes	14/04/2008 a 05/05/2008
Palestra “História e Direito”	Ângelo Acúrcio	Abril/2008
Curso Externo (HGB) “Documentação de Sistemas de Gestão”	Mauricio Pastor, Marcia Moura e Claudia Loretti	08/05/2008 e 09/05/2008
Curso “Como elaborar o Quadro de Requisitos dos Usuários”	Michele Vieira, Siléa Macieira, Cátia Pereira, Denise Gomes, Joandyr Pintas, Juliana Machado, Iara Sym, Margareth Brito, Anna Claudia Machado, Maria Deures Ferreira, André Freire, Danielle Ribas, Marcia Moura, Claudia Loretti e Claudio Heitor Vasconcellos	26/05/2008, 28/05/2008 e 05/06/2008
Curso “Direito Civil”	André Freitas	10/06/2008 a 10/07/2008
Palestra “Lançamento do Programa de Desenvolvimento Gerencial”	Claudio Heitor Vasconcellos, Márcia Moura e Maria Deures Ferreira	11/06/2008
Curso “Ferramentas da Qualidade e 5S”	Denise Gomes	Julho/2008
Curso “Como definir e analisar indicadores de processo de trabalho”	Cátia Pereira, Claudia Loretti, Claudio Heitor Vasconcellos, Danielle Ribas, Iara Sym e Juliana Machado	20/08/2008
Curso “NBR ISO 9001:2000 Avançado”	Claudia Loretti, Claudio Heitor Vasconcellos, Danielle Ribas, Flavia Martelotta, Iara Sym, Marcelo Tristão, Marcia Moura e Michele Vieira	25/08/2008 a 05/09/2008
Curso “Gestão Contemporânea on line”	Joandyr Pintas, Marcelo Tristão, Marcia Moura e Michele Vieira	11/08/2008 a 15/10/2008
Curso “Como realizar Reunião de Análise Crítica”	André Freire e Claudio Heitor Vasconcellos	Setembro/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	SERVIDORES PARTICIPANTES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Palestra “Gestão Pública orientada para resultados e o papel estratégico da gestão de pessoas”	Claudia Loretti, Marcia Moura, Maria Deures Ferreira e Michele Vieira	Setembro/2008
Seminário de Inovação em Gestão Pública	Claudia Loretti e Marcelo Tristão	Outubro/2008
Seminário de Gestão Estratégica no Serviço Público	Claudia Loretti, Claudio Heitor Ambrósio, Iara Sym, Joandyr Pintas, Marcia Moura e Michele Vieira	Outubro/2008

Fonte: Sistema de Controle de Cursos da ESAJ

4.3 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.3.1 Sistemas

No ano de 2005, a DGDIN teve como objetivo estratégico o apoio à DGTEC para o planejamento de sistemas informatizados que contribuíssem para a realização dos serviços executados na DGDIN. Foram elaborados estudos de casos para os sistemas do DEDOC, do DEAUD, de “Acompanhamento de RACAP” do DEMED, de Gestão Estratégica e do SIPDIN.

Foi priorizado o desenvolvimento de dois sistemas: Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do Usuário (SIPDIN) e o Sistema Informatizado de Gestão Estratégica (SISDIN). Este, até o momento, não pôde ser desenvolvido pela DGTEC.

Desde o início do ano de 2008, a DGDIN fez contato, como usuária, com algumas empresas, a fim de adquirir sistema informatizado, entre as quais estão a Active Software S.A. e a SoftExpert.

A Active Software S.A. apresentou o sistema informatizado na DGDIN e, posteriormente, alguns servidores da DGDIN foram à Sul América Seguros, que é cliente da referida empresa, para conhecer o sistema utilizado. Naquele momento, o sistema oferecido pela Active Software não foi considerado o mais adequado

A SoftExpert apresentou o sistema informatizado na DGDIN e enviou a proposta comercial, que está sendo estudada por esta Diretoria Geral.

A fim de suprir a necessidade de um sistema informatizado foram desenvolvidos, pelos servidores da DGDIN, com o conhecimento da DGTEC, bancos de dados simples, em access. Até o final de 2008, há na DGDIN os seguintes bancos de dados:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Tabela 7 – Bancos de Dados DGDIN (2008)

BANCO DE DADOS	DEPARTAMENTO VINCULADO	UTILIZAÇÃO
SICOR	DEMED	Controle dos RACAP emitidos no PJERJ, bem como dos prazos para implementação das ações e verificação da eficiência.
SIDOC	DEDOC	Registro e controle dos documentos do SIGA, tais como Rotinas Administrativas, formulários, manuais, entre outros.
SIAUD	DEAUD	Registro e controle das auditorias de gestão da qualidade realizadas no PJERJ, bem como dos eventuais apontamentos.
SISGE	GBDIN	Controle dos indicadores e objetivos estratégicos do PJERJ. Registra o grau de implementação dos objetivos e acompanha a medição dos indicadores constantes da Árvore de Indicadores do PJERJ, a partir das informações das Unidades Executoras.

Fonte: FRM-DGDIN-005-08

4.3.2 Sistema Corporativo para Controle de RACAP

A DGTEC deliberou que o acompanhamento de RACAP deveria ser atendido pelo novo E-PROT, que está em desenvolvimento. Em 05/05/2008 foi informado à DGDIN, por e-mail, que a DGTEC iria fazer uma demonstração para a DGDIN sobre o que já foi desenvolvido para o Sistema Corporativo de Controle de RACAP.

E-mail enviado ao DEMED/SECIM em 06/01/2009, pelo servidor Paulo Henrique, da DGTEC, informou que o sistema para controle de RACAP será um módulo do E-PROT, que será implantado em duas etapas:

- **1ª Etapa:** Setores de Protocolo; a ser iniciada em meados de janeiro, com o Protocolo Administrativo;
- **2ª Etapa:** Áreas de Movimentação; com previsão de ser iniciada em março/2009.

O mesmo e-mail informou, ainda, que antes que se avance na implantação da 1ª etapa, o DGTEC/DESI entrará em contato com o DEMED/SECIM para avaliação das adaptações que foram efetuadas no E-PROT para implantação do Sistema de Controle de RACAP e de eventuais novas necessidades.

4.3.3 Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do usuário (SIPDIN)

Para apoiar a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário nas unidades prestadoras de jurisdição, a DGDIN conta com o Sistema Informatizado SIPDIN, desenvolvido pela DGTEC em 2005, tendo sido homologado em julho do mesmo ano.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

No início de 2008, a DGDIN solicitou que fosse aprimorado o SIPDIN, desenvolvendo uma alteração no sistema, a fim de possibilitar a emissão de mais 2 (dois) tipos de relatórios; um, que contenha um resultado com dois grupos de perguntas, a da primeira parte de formulário que trata de atendimento ao balcão e a da segunda parte de formulário que trata do apoio à entrega da prestação jurisdicional, para que seja possível a visualização gráfica, separadamente, a fim de facilitar a análise de dados e a fixação de meta para os dois grupos de perguntas.

Outro aprimoramento solicitado visa atender à implementação do Modelo de Gestão Simplificado, que está sendo implementado nos Núcleos Regionais, de modo que se pudesse emitir relatórios de várias unidades, por segmentos selecionados de Comarcas/Regionais, por Núcleos, além de se obter um relatório geral do Núcleo, por segmento, possibilitando uma visão geral da satisfação do usuário pelas unidades, comarcas e núcleos.

Todas as alterações solicitadas pela DGDIN já foram efetuadas pela DGTEC, que também treinou os Facilitadores dos NUR na utilização do SIPDIN.

4.3.4 Indicadores de Desempenho – Relatórios Estatísticos

Para aperfeiçoar a gestão das unidades organizacionais é necessário dispor de relatórios estatísticos que forneçam informações objetivas sobre desempenho. Com o objetivo de suprir esta necessidade, o Gabinete da DGDIN encaminhou, à DGTEC, pedido de elaboração de mapas de indicadores de desempenho e relatórios estatísticos para as varas cíveis, criminais e cartório da dívida ativa.

Após a especificação dos indicadores necessários, os modelos de relatórios foram encaminhados à DGTEC. O Mapa de Indicadores para Varas Cíveis foi concluído e disponibilizado em 06/01/2009, contudo, observa-se a necessidade de ajustes no Mapa, tendo em vista a observação de inconsistências nos indicadores.

4.3.5 Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se o final de 2007 com o ano de 2008.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Tabela 8 - Demonstrativo do Material de Informática

FINAL DE 2007			FINAL DE 2008		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
21 ⁽¹⁾	9	27	21 ⁽¹⁾	12 ⁽²⁾	27

Fonte: Inventário DGDIN

⁽¹⁾ Há, ainda, 4 laptops, recebidos em novembro de 2007, utilizados em reuniões externas.

⁽²⁾ Foram recebidas na DGDIN um total de 4 impressoras laser coloridas em 2008.

Em janeiro de 2008, chegaram à DGDIN 2 impressoras, uma delas solicitada desde 2007, especificamente, para imprimir os relatórios do sistema SIPDIN.

Entretanto, em abril de 2008, foram trocadas 3 (três) impressoras jato de tinta, por uma impressora laser OKI colorida, o que proporcionou à DGDIN manter a mesma quantidade de impressoras com que concluiu o ano de 2007.

Por fim, em novembro de 2008, foram recebidas mais 3 (três) impressoras laser coloridas, encaminhadas pela DGTEC, em razão de atualização de equipamentos.

Assim, tendo em vista as alterações ocorridas em 2008, segue demonstrativo do parque de impressoras da DGDIN, com suas respectivas quantidades.

Tabela 9 – Controle de Cartuchos e Toner po tipo de impressora

UTILIZAÇÃO DE CARTUCHOS E TONER POR TIPO DE IMPRESSORA		
IMPRESSORA	QUANTIDADE DE IMPRESSORAS	TIPO E QUANTIDADE DE CARTUCHOS / TONER
Laser Lexmark (Preto e Branco)	01	Toner (1 toner preto)
Laser OKI (Colorida)	04	Toner (4 toners: preto, magenta, cyan e amarelo)
HP 5550 (Jato de Tinta)	02	Tinta (2 cartuchos: preto e colorido)
HP 6540 (Jato de Tinta)	01	Tinta (2 cartuchos: preto e colorido)
Epson C83 (Jato de Tinta)	02	Tinta (4 cartuchos: preto, magenta, cyan e amarelo)

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

Em 01/07/2008, foi encaminhado à DGTEC o Memorando DGDIN nº. 549/2008, que solicita a adequação dos equipamentos de informática da unidade, tendo em vista que as entrevistas que foram realizadas em razão do processo de seleção interna, em julho de 2008, selecionaram 14 novos servidores para integrar a equipe DGDIN (ainda não atendido).



4.4 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura

4.4.1 Instalações

Em 01/07/2008, foi encaminhado à DGLOG o Memorando DGDIN n°. 550/2008, que solicita a adequação da infra-estrutura da unidade (*layout* e mobiliário), tendo em vista que as entrevistas que foram realizadas em razão do processo de seleção interna, em julho de 2008, selecionaram 14 novos servidores para integrar a equipe DGDIN.

A mudança do *layout* foi realizada nos dias 10 e 11 de janeiro de 2009.

No que se refere à manutenção preventiva, as visitas se iniciaram em julho de 2007, e, desde então, vêm ocorrendo, trimestralmente. Nessas visitas, são verificadas as instalações elétricas, as tubulações de água e de ar refrigerado e a própria estrutura predial. Em complementação às visitas de Manutenção Preventiva, um servidor do Departamento de Infra-estrutura Operacional comparece à DGDIN, diariamente, para verificar as instalações da unidade, especialmente, no que se refere à adequação de serviços de limpeza e de pequenos serviços de manutenção.

As visitas estão programadas para continuar em 2009, tendo sido entregue o cronograma de manutenção do ano, na primeira visita realizada, no dia 06/01/2009.

4.3.2 Materiais de Consumo

A DGDIN controla, desde 2005, o estoque de todos os materiais de consumo solicitados e recebidos na unidade, e, mais especificamente, dos materiais em que há necessidade de se estabelecer perfil de consumo, junto ao DGLOG/DEPAM, a fim de racionalizar o material que sobra em estoque, para que não se solicite material além do que se necessita consumir e para evitar falta de material no estoque.

A DGDIN, também preocupada em obedecer ao artigo 28, do Ato Normativo Tj n°. 16/2006: “É vedado às unidades organizacionais manter estoque que supere as necessidades normais de um período de trinta dias”, estabeleceu que não se deve manter em estoque mais de 20% do material solicitado no mês (sendo aceitável a variação entre os limites de 15% até 25%). Na DGDIN, o estoque, considerando-se as variações sazonais de consumo de material, é suficiente para durar, em média, 7 dias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Cabe destacar, conforme pode ser observado na tabela a seguir, que a meta média de consumo estabelecida para o ano de 2008 (20%, com até 5% de tolerância para mais ou menos) foi alcançada, 21%.

Tabela 10 – Média de Consumo

CONSUMO MÉDIO DA DGDIN	
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008
31%	21%

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

Tal resultado se deve, em boa parte, ao especial controle que a DGDIN empregou, em 2008, a materiais como papel, toners e cartuchos.

Em 18/12/2008, foi encaminhado ao DGLOG/DEPAM o memorando DGDIN nº. 941/2008, que alterou o perfil de material de consumo, reduzindo a quantidade de cartuchos jato de tinta, em razão do recebimento de mais 3 impressoras laser coloridas e a quantidade de resmas de papel, de 80 para 70 pacotes, em razão do controle mais rígido que foi efetuado.

Novo memorando, 433/2008, foi encaminhado em 06/06/2008, novamente alterando o perfil de consumo dos materiais críticos da DGDIN. Neste, já havia sido reduzida a quantidade dos cartuchos para as impressoras jato de tinta, tendo em vista o recebimento da primeira impressora laser OKI colorida. O toner desta última foi incluído no material de consumo crítico. O mesmo memorando, na época, também aumentou a quantidade de resmas de papel A4, de 60 para 80 pacotes, tendo em vista o aumento do consumo deste material em, aproximadamente, 40%, se comparado com o ano de 2007. Seis meses mais tarde, o consumo de papel voltou a cair, conforme já mencionado.

Na tabela abaixo, pode ser verificado o comparativo do consumo médio de papel, entre os anos de 2007 e 2008:

Tabela 11 – Média de Consumo de Papel A4

CONSUMO MÉDIO DE PAPEL	
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008
43 resmas / mês	58 resmas / mês

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

Por fim, em 2008, foram excluídas do perfil considerado crítico as pastas tipo “GEKA” e “Suspensa”. Apesar destas continuarem sendo solicitadas e recebidas pela



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

DGDIN, não há necessidade de mantê-las como material crítico, em razão de o arquivo da DGDIN já está formado, havendo, sempre que possível, reaproveitamento das pastas.

4.3.3 Materiais Permanentes

Até o final do ano de 2008, o mobiliário da DGDIN pode ser considerado adequado às necessidades da Diretoria Geral.

Entretanto, em 01/07/2008, foi encaminhado à DGLOG o Memorando DGDIN nº. 550/2008, que solicitava a adequação da infra-estrutura da unidade (*layout* e mobiliário), tendo em vista que as entrevistas que foram realizadas em razão do processo de seleção interna, em julho de 2008, selecionaram 14 novos servidores para integrar a equipe DGDIN.

A mudança do *layout*, que ocorreu nos dias 10 e 11 de janeiro de 2009, irá alterar, também, o quantitativo e o tipo de mobiliário da DGDIN, destacando-se que ainda falta ser recebido na DGDIN o mobiliário complementar ao *layout* que foi adotado.

4.3.4 Segurança

A segurança das instalações da DGDIN, bem como do restante das unidades que compõem a Lâmina I e III do Fórum Central, é provida pela Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI), sendo consideradas adequadas.

Um ponto a ser destacado é o controle de extintores de incêndio. Em novembro/2008, a DGSEI foi contatada, a fim de recarregar o extintor da DGDIN. A validade do mesmo vem sendo controlada desde então, por sistema de recarga automática daquela Diretoria Geral. Cabe destacar que a próxima recarga está planejada para Fevereiro/2009.

4.5 Documentação e Informação (RAD e Registro)

A DGDIN, preocupada em documentar seus processos de trabalho, encerrou o ano de 2008 com um acervo próprio de 10 RAD. Deste total, ainda restam ser documentados, pelo menos 2 (dois) processos de trabalho: Avaliação do SIGA, conforme estabelecido no RACAP-DGDIN-018/2008, com prazo até 30/03/2009 e o processo de trabalho do Serviço de Manutenção e replicação do SIGA (DEMED/SEMAR), que estão em fase de identificação das etapas do referido processo de trabalho.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

A necessidade de elaboração de RAD para o processo de trabalho “Apoiar a Gestão Estratégica e Operacional do PJERJ” está sendo reavaliada, tendo em vista que as diretrizes de tal procedimento já se encontram detalhadas em diversas RAD Gerais, a exemplo do Documento Estratégico do PJERJ e da RAD-PJERJ-006 (Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas).

Abaixo, segue tabela com o resumo de cada uma das situações das Rotinas Administrativas da DGDIN.

Tabela 12 – Situação das RAD DGDIN (2008)

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD AO FINAL DE 2008	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD DGDIN 001	REV. 05	Documento Estratégico	ADEQUADA	Vigência da revisão 05 a partir de 30/06/2008, realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações em relação à revisão anterior se referem ao aprimoramento do item 8.4 do Documento Estratégico (Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e de Produtos), referente ao item 8.2.4 da NBR ISO 9001; e ao esclarecimento de algumas responsabilidades do Diretor-Geral, tais como: divulgação dos objetivos estratégicos da DGDIN à equipe; condução das reuniões de análise crítica do SIGA/DGDIN, entre outros.	REALIZADA Concluída em Outubro/2008, por meio de aplicação de questionários junto à equipe
RAD DGDIN 002	02	Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria	ADEQUADA	Vigência da revisão 02 a partir de 13/02/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses.	REALIZADA Concluída em Junho/2008, por meio da análise das PCMR
RAD DGDIN 003	04	Tratamento de Produtos Não-conformes na DGDIN	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 07/11/2008. A revisão foi realizada em exatos 12 meses. As principais alterações foram efetuadas na relação de Produtos Não-conformes da DGDIN, que foi reavaliada com a equipe.	A ser iniciada a partir de 07/03/2009, por meio de avaliação do Quadro de PNC da unidade
RAD DGDIN 004	02	Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e de Registros	ADEQUADA	Vigência da revisão 02 a partir de 12/06/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações se referem ao monitoramento das RAD não revisadas no PJERJ	REALIZADA Concluída em Junho/2008, por meio de entrevistas e do ID “Índice de RAD não Revisadas”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

CÓDIGO	REVISÃO	TITULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD DGDIN 005	04	Gerir a DGDIN	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 17/10/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses, tendo sido efetuadas inúmeras alterações em vários tópicos, tais como: atualização do procedimento para lançamento de frequência; capacitação dos servidores da DGDIN; Gestão de Autos na DGDIN; Gestão de Arquivos na DGDIN; Gestão da Infra-Estrutura na DGDIN; Controle de Contratos na DGIN, entre outros. Para esta revisão, os tópicos foram encaminhados para as áreas especialistas nas Diretorias Gerais, como DGPES/DEDEP, DGLOG/DECAN, DGCON/DEGEA etc, a fim de que avaliassem a conformidade das atividades da DGDIN com seus procedimentos. Nesta revisão, também foi incluído o FRM "Guia de Remessa".	A ser iniciada a partir de 17/01/2009, por meio de aplicação de questionário junto à equipe
RAD DGDIN 006	01	Promover Auditorias de Gestão	ADEQUADA	Vigência da revisão 01 em 12/09/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura utilizada pelo OCC.	REALIZADA Concluída em dezembro/2008, por meio de avaliação das auditorias.
RAD DGDIN 007	01	Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 01 em 10/09/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura utilizada pelo OCC.	REALIZADA Concluída em dezembro/2008, por meio de entrevistas
RAD DGDIN 008	02	Controlar Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão	ADEQUADA	Vigência da revisão 02 a partir de 30/11/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. Cabe ressaltar que esta RAD foi revisada duas vezes em 2008. As principais alterações foram referentes às atividades do DEDOC, especialmente no que se refere às ações propostas no RACAP-DGDIN-015/2008.	A ser iniciada a partir de 28/02/2009, por meio de avaliação do procedimento pela Diretora do Departamento, bem como pela verificação da eficácia do RACAP-015/2008
RAD DGDIN 009	01	Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 00 a partir de 19/12/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações se referiam a pequenos ajustes e ao ordenamento do procedimento de apoio às unidades.	A ser iniciada a partir de 19/03/2009, por meio de aplicação de questionário junto à equipe
RAD DGDIN 010	00	Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, a Análise de Dados e a Análise Crítica	EM REVISÃO	A revisão 00 teve vigência a partir de 06/12/2007. A minuta da revisão 01, após revisão pela Diretora-Geral da DGDIN retornou ao DEMED para ajustes.	A ser iniciada a partir da data de vigência da revisão, por meio de entrevistas com a equipe do DEMED

Fonte: Lista Mestra & FRM-PJERJ-003-01



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Cabe ressaltar que, no início de 2009, todas as RAD Operacionais da DGDIN entrarão em fase de revisão, tendo em vista a publicação de atualização da versão 2008 da NBR ISO 9001, vigente a partir de 28/12/2008.

A DGDIN, além de elaborar as próprias RAD operacionais, é responsável por propor e revisar as RAD Gerais do PJERJ, que têm abrangência institucional, sendo analisadas por um integrante da COGES e aprovadas pelo Chefe do PJERJ.

Segue tabela com a situação das RAD Gerais no final de 2008:

Tabela 13 – Situação das RAD Gerais

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 001	03	Documento Estratégico do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 03 a partir de 09/12/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. Cabe ressaltar que esta RAD foi revisada duas vezes em 2008. Em 04/12/2007, foi emitido o RACAP-DGDIN-019/2007, a fim de proceder à revisão do Documento utilizando a metodologia de Grupo de Estudo. A revisão 02 do Documento, objeto do referido RACAP foi publicada, após realização de Grupo de Estudos com as Unidades Executoras, e tinha como vigência o dia 30/10/2007. A segunda revisão efetuada em 2008 (Revisão 03) teve como objetivo proceder a pequenos ajustes, cuja necessidade foi observada após a implementação da revisão 02. Um dos ajustes, por exemplo, se refere à criação de uma nova Diretoria Geral (DGENG), pela Resolução OE nº. 20/2008, que entrou em vigor após a publicação da revisão 02.	A versão 03 foi publicada antes do início do prazo para verificação da eficácia da versão 02. A verificação da eficácia da versão 03 está planejada para ser iniciada em 09/03/2009. Vai ser estudada uma “dinâmica” de grupo para verificação da eficácia.
RAD PJERJ 002	04	Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 28/01/2009. A revisão da versão 03 foi realizada fora do prazo. foi revisada e publicada na intranet no dia 12/01/2009 e implementada nos dias 15 e 16/01/2009.	A ser iniciada a partir de 28/04/2009, pela análise dos documentos recebidos na DGDIN para formatação e publicação e pelo resultado do ID “Índice de Inconsistências em elaboração de RAD”
RAD PJERJ 003	09	Controle de Documentos e de Registros	ADEQUADA	Vigência da revisão 09 a partir de 21/01/2009. A revisão da versão 08 foi realizada no prazo. A RAD foi revisada e publicada na intranet no dia 12/01/2009 e implementada nos dias 15 e 16/01/2009, juntamente com a RAD-PJERJ-002.	A ser iniciada a partir de 21/04/2009, pela análise dos documentos recebidos na DGDIN para formatação e publicação e pelo resultado do acompanhamento do ID “NC e OBS em controle de documentos e registros em auditorias de gestão”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 004	08	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas	ADEQUADA	Vigência da revisão 08 a partir de 15/12/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. A principal alteração se refere ao retorno da obrigatoriedade de emitir RACAP em todas a NC e OBS apontadas em auditorias de gestão; na inclusão de planejamento e informação do prazo de verificação da eficácia das ações já implementadas, bem como nos FRM-PJERJ-004-001 (RACAP) e 002 (PCMR), visando facilitar seu preenchimento.	A ser iniciada a partir de 15/03/2009, por meio de avaliação das PCMR e dos RACAP emitidos pelas unidades do PJERJ
RAD PJERJ 005	09	Auditoria Interna do SIGA	ADEQUADA	Vigência da revisão 09 a partir de 10/09/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura utilizada pelo OCC.	REALIZADA Iniciada a partir de 10/12/2008, por meio de aplicação de questionário
RAD PJERJ 006	04	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 29/08/2008. A RAD foi revisada em prazo maior que 12 meses. Em razão do atraso e da necessidade de participação das Unidades Executoras do PJERJ na revisão deste procedimento, foi emitido o RACAP-DGDIN-020/2007, para rever a RAD por meio de Grupo de Estudos. As principais alterações foram relacionadas ao detalhamento da medição de indicadores e ao procedimento para a elaboração dos objetivos estratégicos no PJERJ.	A ser realizada em fevereiro/2009, com a emissão e aprovação dos objetivos estratégicos das unidades para o biênio 2009/2010
RAD PJERJ 007	04	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 09/01/2009. Cabe ressaltar que esta RAD passou por duas revisões em 2008. A revisão 03 da RAD foi realizada em prazo maior que 12 meses. Em razão do atraso e da necessidade de participação das Unidades Executoras do PJERJ na revisão deste procedimento, foi emitido o RACAP-DGDIN-020/2007, para rever a RAD por meio de Grupo de Estudos. As principais alterações da revisão 03 foram relacionadas ao template para a elaboração de RIGER. As principais alterações da revisão 04 estão relacionadas a pequenos ajustes no template, cuja necessidade foi observada após a análise, pela DGDIN, dos RIGER do 1º semestre/2008, emitidos pelas Unidades Executoras do PJERJ.	A ser realizada em fevereiro/2009, com a emissão dos RIGER Anuais pelas Unidades Executoras do PJERJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 008	04	Siglário do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 01/07/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações se referem a formação de siglas de unidades auxiliares da justiça e quanto à redação de siglas de unidades organizacionais.	PENDENTE A verificação da eficácia, que deveria ter sido iniciada em 01/10/2008, será realizada no 1º trimestre/2009, por meio da análise de inconsistências observadas na utilização de siglas, nos documentos recebidos na DGDIN para formatação.
RAD PJERJ 009	04	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 15/12/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses e efetuada em razão da necessidade de proceder a pequenos ajustes.	A ser iniciada a partir de 15/03/2009, pela utilização dos termos atualizados do Glossário nas RAD formatadas pelo DEDOC.
RAD PJERJ 010	04	Medir a Percepção do Usuário	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 04 a partir de 15/08/2008. O texto da RAD está sendo revisto, a fim de elaborar a revisão 05. A RAD foi verificada pela Diretora-Geral, que propôs algumas alterações que estão sendo verificadas pelo DEMED/SEREL.	REALIZADA Concluída a verificação da eficácia da revisão 04 em Novembro/2008, com a análise dos resultados das PSU e PO enviados à DGDIN

Fonte: Lista Mestra & FRM-PJERJ-003-01

Cabe ressaltar que, da mesma forma que irá ocorrer com as RAD Operacionais da DGDIN, no no início de 2009, todas as RAD PJERJ entrarão em fase de revisão, tendo em vista a publicação de atualização da NBR ISO 9001, da versão 2000 para 2008, vigente a partir de 28/12/2008.

O compartilhamento das informações que circulam na DGDIN é assegurado pela utilização do *drive* de rede P:\, pois as pastas de trabalho de todos os departamentos e do GBDIN podem ser acessadas para consulta por todos os servidores. Cada departamento possui acesso irrestrito à sua própria pasta, o que permite a alteração de arquivos eletrônicos em seus locais originais de guarda, facilitando a utilização de arquivos atualizados.

Apenas a Diretora-Geral da DGDIN possui acesso irrestrito a todas as pastas do *drive* de rede P:\.

Outra forma de compartilhamento utilizada é o “Portal DGDIN”, que se constitui de parte do sítio do PJERJ, disponibilizado pela DGTEC, tendo em vista que o P:\ não estava



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

suportando a carga de arquivos da DGDIN. São armazenados no portal os arquivos que sejam alterados excepcionalmente, em razão da dificuldade observada no procedimento para sua alteração. Entretanto, o “Portal DGDIN” tem o benefício de permitir que sejam rastreadas as alterações efetuadas, bem como os usuários responsáveis pelas mesmas.

4.6 Situação dos Contratos Fiscalizados

A DGDIN mede a despesa da unidade por meio de um comparativo entre as despesas planejadas e efetivamente realizadas para cada contrato em que a DGDIN atua como fiscal. Até o final de 2008, 99,96% do valor planejado para pagamento dos contratos da DGDIN no ano de referência foram realizados e atestados pela Diretoria Geral. Os contratos fiscalizados pela DGDIN em 2008 são:

Tabela 14 – Controle de Contratos

EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2008	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2008	VALORES PENDENTES DE ATESTAÇÃO PARA 2009	OBSERVAÇÕES
Fundação Getúlio Vargas (FGV)	298.307/2007 003/0065/2008	R\$ 4.776.600,00 Início: 07/02/2008 Fim: 06/02/2009	R\$ 4.378.550,00	R\$ 3.184.400,00	R\$ 796.100,00	Todas as parcelas do contrato foram atestadas no prazo. O valor pendente para atestação se refere às 2 últimas parcela do contrato, cujas Notas Fiscais somente serão atestadas em 2009.
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) (Auditorias Internas)	146.241/2007 003/0618/2007	Inicial: R\$ 92.300,00 Alteração: R\$ 105.300,00 Início: 27/08/2007 Fim: 26/08/2008	R\$ 58.500,00	R\$ 58.500,00 + R\$ 28.600,00 (Referente a serviços prestados em 2007)	---	O contrato foi alterado em 2008, a fim de ampliar o número de HD, de 71 para 81. Todos os serviços realizados em 2008 foram atestados. Em meados de 2008, houve uma atestação no valor de R\$ 28.600,00, referente a serviços de auditoria interna realizados em 2007. O contrato foi encerrado em agosto/2008 e firmado novo contrato.
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) (Auditorias Internas)	143.976/2008 003/754/2008	R\$ 162.440,00 Início: 08/09/2008 Fim: 08/12/2009	R\$ 14.260,00	R\$ 14.260,00	---	Contrato firmado em setembro/2008. Todos os serviços realizados em 2008 foram atestados.
Zaytec Brasil (Pesquisa de Imagem Institucional)	90.281/2008 003/615/2008	R\$ 165.000,00 Início: 01/08/2008 Fim: 11/12/2008	R\$ 99.000,00	R\$ 99.000,00	R\$ 66.000,00	Todas as atividades previstas no cronograma para o ano de 2008 foram realizadas, conforme planejamento e efetivamente atestadas e pagas. O valor de R\$ 66.000,00, pendente para 2009 é referente à finalização do relatório da pesquisa (40% do valor total do contrato), a ser atestado ainda no 1º trimestre de 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2008	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2008	VALORES PENDENTES DE ATESTAÇÃO PARA 2009	OBSERVAÇÕES
Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) (Auditorias Externas)	177.302/2007 003/0901/2007	R\$ 275.200,00 Início: 01/11/2007 Fim: 30/10/2009	R\$ 81.700,00	R\$ 80.100,00 + R\$ 22.400,00 (Referente a serviços prestados em 2007)	R\$ 1.700,00 (Cancelado)	O valor de R\$ 22.400,00 atestado no 1º semestre se refere a serviços prestados no ano de 2007: -Auditoria de Supervisão: 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV e IX JECRIM; -Pré-Auditoria: CADAT, DECAN, DEDIS, DESEP e DGDIN; -Auditoria de Certificação: DGDIN. Todos os serviços planejados para 2008 foram realizados e atestados . O valor de R\$ 1.700,00 que "sobrou" de 2008, se refere ao cancelamento da auditoria de supervisão planejada para a 12VFAM, em abril/2008, quando a unidade solicitou exclusão do SIGA/PJERJ. Tal valor será absorvido e compensado para outras atividades de auditoria.

Fonte: Notas Fiscais atestadas pela DGDIN e Sistema de rateio de custos - RAC

A DGDIN realizou, no 2º e no 3º trimestres de 2008, reuniões com a DGPCF com a finalidade de adequar o rateio das despesas que lhe são atribuídas.

A tabela abaixo compara as regras de rateio dos contratos firmados pela DGDIN e a proposta pela DGDIN, com as justificativas:

Tabela 15 – Regras de Rateio

INSTITUIÇÕES CONTRATADAS	TIPO DE SERVIÇO PRESTADO	REGRA DE RATEIO UTILIZADA	REGRA DE RATEIO PROPOSTA	SOLICITAÇÃO DA DGDIN ATENDIDA?	JUSTIFICATIVA
Fundação Getúlio Vargas (FGV)	Serviços de Consultoria	Regra 3 Rateio Integral	Regra 4 Rateio Fixo Proporcional por Serventia (Para as UO que são beneficiadas pelos serviços)	NÃO	A DGDIN solicitou o rateio proporcional para as unidades beneficiadas pelos serviços de consultoria e auditoria. A proposta é similar a regra de "Rateio/ESAJ", em que o valor é dividido entre os órgãos de lotação dos alunos.
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN)	Auditorias Internas				
Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV)	Auditorias Externas				
Zaytec Brasil	Pesquisa de Imagem Institucional	Regra 5 Rateio para Todas as Unidades de Custo	Regra 5 Rateio para Todas as Unidades de Custo	SIM	Ao firmar o contrato, o rateio já foi definido para todos os centros de custo, tendo em vista que a pesquisa foi realizada em diversas unidades do PJERJ (administrativas e prestadoras de jurisdição) e seus resultados trarão benefícios para todo o PJERJ

Fonte: Sistema de Controle de Órgãos Fiscais (SISFISCAL)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Após consulta ao Sistema de Relatório de Acompanhamento de Custos (RAC), em que a última informação visualizada era de 2007 e ao Sistema de Controle de Órgãos Fiscais (SISFISCAL), verificou-se que as propostas da DGDIN não foram atendidas, no que se refere aos contratos de auditoria e consultoria, o que dificulta a análise adequada dos custos e das despesas desta Diretoria Geral.

4.7 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

4.7.1 Divulgação do SIGA/PJERJ

Em 2008, a DGDIN realizou várias ações de capacitação, palestras e publicações para a divulgação do SIGA no PJERJ. As principais são as matérias na Revista Eletrônica Interação e a realização de ações de capacitação e de palestras para estagiários e servidores que ingressam no quadro do PJERJ.

No que se refere às ações de capacitação, através de uma parceria com a ESAJ, a palestra “SIGA” foi tornada um curso regular, sendo ministrado, trimestralmente, pela Diretora-Geral da DGDIN. No curso, além de demonstrar as etapas e ações necessárias para a implementação do SIGA em uma unidade organizacional, a DGDIN também apresenta os resultados atualizados da implementação do sistema no PJERJ e realiza uma introdução aos conceitos e fundamentos de gestão da qualidade e os requisitos das normas da Família NBR ISO 9000.

Até o final de 2008, a Diretora-Geral da DGDIN ministrou 4 (quatro) cursos SIGA, nos meses de abril, junho, setembro e dezembro, atingindo, neste ano, aproximadamente, 202 participantes (41 em abril; 44 em junho; 60 em setembro e 57 em dezembro).

Tabela 16 – Curso SIGA (2008)

PERÍODO	CURSOS REALIZADOS	Nº. DE SERVIDORES
2º Trimestre	2 cursos	85 servidores
3º Trimestre	1 curso	60 servidores
4º Trimestre	1 curso	57 servidores
TOTAL	4 cursos	202 servidores (Aprox.)

Fonte: Informações da ESAJ

Quanto à publicação de matérias, a DGDIN contribui para a Revista Interação, revista eletrônica mensal do PJERJ, sob a responsabilidade da DGCON, que consolida informações de diversas unidades e resume alguns dos acontecimentos mais relevantes no período.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

A Revista Eletrônica Interação existe, em seu formato atual, desde o ano de 2007 e desde o início, conta com o apoio da DGDIN, que já encaminhou um total de 32 matérias ao longo deste período, sendo 12 delas, em 2008.

A tabela abaixo apresenta os meses de 2008 em que a DGDIN contribuiu com matérias para a Revista Eletrônica Interação e os temas abordados:

Tabela 17 – Participação da DGDIN na Revista Eletrônica Interação (2008)

PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	TEMAS ABORDADOS
JANEIRO	▪ Gestão da Qualidade – Entrevista com a Diretora-Geral da DGDIN (realizada pela equipe da Revista Eletrônica Interação).
FEVEREIRO	▪ Unidades do Poder Judiciário recebem certificado NBR ISO 9001:2000; ▪ Auditores Internos do PJERJ – Irradiadores da Qualidade do PJERJ.
ABRIL	▪ Implementação de Modelo de Gestão Simplificado no 05 e no 12 NUR.
MAIO	▪ Vídeo-conferência é utilizada na comunicação entre Núcleos Regionais e unidades de apoio ao SIGA; ▪ Capacitação de Auditor Interno do PJERJ.
JUNHO	▪ Avaliação do Grau de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ; ▪ Implementação de Modelo de Gestão Simplificado no 05 e no 12 NUR (Referente à avaliação da implementação do nível básico)
JULHO	▪ Qualidade: Sucesso no 05 e no 12NUR
SETEMBRO	▪ Varas Cíveis do 05 e do 12NUR recebem Diploma de Qualidade
OUTUBRO	▪ Desempenho dos Auditores Internos do PJERJ supera expectativas
NOVEMBRO	▪ Seminário de Inovação no PJERJ

Fonte: Banco do Conhecimento

No que se refere à realização de palestras para estagiários e servidores, a DGDIN, sempre que convocada pela ESAJ, realiza, sem custos para o PJERJ, palestra com o tema “O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro”, que resume o que vem sendo realizado no que se refere à gestão da qualidade no PJERJ, além de apresentar uma visão sistêmica da instituição na qual estão ingressando.

Até o final de 2008, foram realizadas 13 palestras para, aproximadamente, 1.035 estagiários, de diversos cursos, tais como direito, psicologia, biblioteconomia, administração etc, conforme pode ser observado na tabela abaixo. Em 2007, a DGDIN realizou palestra para 1.163 estagiários.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Tabela 18 – Palestras para estagiários realizadas pela DGDIN (2008)

PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	Nº DE PALESTRAS REALIZADAS	Nº. APROXIMADO DE ESTAGIÁRIOS
JANEIRO	1 palestra	90 estagiários
FEVEREIRO	1 palestra	80 estagiários
MARÇO	2 palestra	125 estagiários
ABRIL	1 palestra	100 estagiários
MAIO	1 palestra	100 estagiários
JUNHO	2 palestras	130 estagiários
JULHO	2 palestras	130 estagiários
SETEMBRO	1 palestra	100 estagiários
OUTUBRO	1 palestra	90 estagiários
NOVEMBRO	1 palestra	90 estagiários
TOTAL	13 palestras	1.035 estagiários

Fonte: E-mails convite da ESAJ

Para os servidores que ingressaram no PJERJ, a DGDIN realizou em 2008, 4 (quatro) palestras, que atingiram, aproximadamente, 1.250 servidores, da capital e do interior (vídeo-conferência) conforme convocação promovida pela ESAJ para os Programas de Integração Funcional (PIF).

4.7.2 A DGDIN e o CNJ

Não poderia deixar de ser mencionado o relacionamento da DGDIN com o Conselho Nacional de Justiça, uma vez que se constitui na unidade oficial de interface com aquele órgão.

A interface direta da DGDIN com o CNJ começou em 19/01/2007, quando a Diretora-Geral obteve permissão de acesso ao sistema informatizado do CNJ. Desde então, a cada semestre, a DGDIN centraliza a consolidação dos dados das unidades organizacionais do PJERJ para envio ao CNJ, em um projeto denominado “Justiça em Números”, que, entre outros objetivos, visa à formação de um perfil do Poder Judiciário Brasileiro. Ressalte-se que a centralização dos dados na DGDIN evita a duplicidade de indicadores e a pluralidade de fontes de coleta de dados, além de estimular a análise de dados e o desenvolvimento da gestão nas diferentes áreas do PJERJ.

Outro ponto de interface da DGDIN com o CNJ se refere ao “Movimento pela Conciliação” (campanha promovida pelo CNJ para estimular a conciliação nos Tribunais de Justiça do Brasil), em que a DGDIN, atendendo a recomendação nº. 08, do CNJ, de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

27/02/2007, dá publicidade ao referido movimento por intermédio da emissão de relatório gerencial do PJERJ, que também consolida dos dados coletados no ano de referência.

Além dos projetos “Justiça em Números” e “Movimento pela Conciliação”, em que a DGDIN informa os dados coletados pelas diferentes unidades do PJERJ, ao CNJ, um dos pontos de maior relacionamento da DGDIN com o CNJ, se refere às Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário que serão implementadas por todos os Tribunais do país.

A partir desta Resolução, o PJERJ, em 2008, publicou o Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº. 42/2008, que instituiu o Comitê Gestor das Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (CGT/PJERJ), com membros representantes dos Juízos Auxiliares da Presidência e da Corregedoria Geral e da DGDIN (Diretora-Geral), com a finalidade de implementar o projeto de Tabelas Processuais Unificadas do PJERJ. Neste período, foram realizadas 25 reuniões de trabalho no PJERJ, 3 no CNJ, além de diversos outros encontros com os subgrupos de trabalho instituídos (VEP, Tabelas de Movimentos, de Temporalidade, sistemas, etc.) para discutir as ações necessárias à implementação do projeto no PJERJ. Até o final do 1º semestre de 2008, foram analisadas pelo CGT/PJERJ, 127 dúvidas e sugestões e 152 deliberações de providências, com o apoio administrativo da DGDIN.

A implementação do projeto foi realizada nas unidades de 2º grau. No 1º grau, a implementação será realizada em 2009.

4.7.3 Café da Manhã com RAS

No dia 15/05/2008 foi promovido, pela DGDIN, um encontro com os RAS das unidades constantes do escopo de certificação do SIGA/PJERJ. Foram convidados, ainda, os gestores das unidades administrativas e os Juízes, no caso das unidades prestadoras de jurisdição.

O encontro, denominado “Café da Manhã com RAS”, por ter sido oferecido um café da manhã para os participantes, foi realizado na própria DGDIN e teve, como finalidade: a apresentação da equipe da Diretoria Geral para as unidades que haviam ingressado no SIGA há pouco tempo e dos principais projetos em andamento (Avaliação do grau de implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ; Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Varas Cíveis dos Núcleos Regionais), apresentação do



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

calendário preliminar de realização das auditorias, bem como informar quanto aos serviços prestados pela DGDIN, no apoio à implementação do SIGA.

Um dos pontos mais importantes do encontro, entretanto, foi o depoimento dos RAS de algumas unidades certificadas em 2007, tais como DESEP e DECAN, no qual foram compartilhadas as percepções quanto aos benefícios decorrentes da implementação do SIGA e da posterior certificação, bem como as dificuldades enfrentadas neste processo. E, mais importante, como as barreiras que surgiram foram superadas por aquelas unidades.

4.7.4 Unidades em Processo de Certificação

Uma das estratégias utilizadas pela DGDIN para a implementação de metodologia de gestão da qualidade e modernização da gestão no PJERJ foi a certificação de unidades de acordo com a NBR 9001, tanto prestadoras de jurisdição, como de unidades administrativas.

Este projeto, primeiro adotado pela DGDIN, teve início em 2004, com a certificação de 3 (três unidades), a 18ª Câmara Cível (Unidade Prestadora de Jurisdição de Simeiro Grau), a 13ª Vara Cível (Unidade Prestadora de Jurisdição de Primeiro Grau) e a Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro – EMERJ (Unidade Administrativa).

Quando estas 3 (três) unidades, foram certificadas, no final de 2004, foram contabilizadas 183 pessoas envolvidas com o novo modelo de gestão do PJERJ; hoje, quatro anos depois, ao final de 2008, o PJERJ conta com 29 unidades certificadas, e com 2.057 pessoas envolvidas no SIGA. 10 (dez) dessas unidades foram certificadas utilizando-se a metodologia de “multiplicação do SIGA”, ou seja, a partir de um modelo criado pela certificação de uma unidade prestadora de jurisdição, multiplica-se o sistema de gestão para outras unidades similares, o que contribui para a padronização da gestão no PJERJ. Como exemplo, pode-se citar a 13ª Vara Cível da Capital, que foi certificada em 2004 e teve o modelo de gestão multiplicado para outras Varas Cíveis, com competência semelhante: 3ª, 6ª, 7ª, 8ª, 18ª, 25ª, 35ª Varas Cíveis da Capital, 1ª Vara Cível Regional de Campo Grande, 3ª e 4ª Varas Cíveis Regionais de Madureira.

No biênio 2007/2008, foram certificadas 17 (dezesete) unidades. Em 2007, foram 8 (oito): 1ª Vara Cível de Campo Grande, 6ª e 25ª Varas Cíveis; Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional; Departamento de Contratos e Atos Negociais, da Diretoria



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Geral de Logística; Departamento de Segurança Patrimonial, da Diretoria Geral de Segurança Institucional; Departamento de Distribuição, da Diretoria Geral de Administração, da Corregedoria-Geral da Justiça e o Cartório da Dívida Ativa vinculado à 3ª Vara Cível de São João de Meriti.

Em 30/01/2008, foi realizada solenidade de entrega dos certificados dessas unidades, com a presença do Chefe do PJERJ e de membros do INMETRO.



Abertura da Solenidade pelo Chefe do PJERJ
Entrega dos Certificados das unidades com SIGA implementado em 2007



Participantes da Solenidade de Entrega dos Certificados das unidades com SIGA implementado em 2007

Em 2008 foram certificadas 9 (nove) unidades: 3ª e 4ª Varas Cíveis Regionais de Madureira; XXVII Juizado Especial Cível; 16ª Vara Criminal da Capital; Central de Cumprimento de Mandados de Vara Cível; Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas; Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais, da CGJ; Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais, da CGJ e a Secretaria das Turmas Recursais.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



Auditoria de Certificação no XXVII Juizado Especial Cível da Comarca da Capital (XXVII JEC)



Auditoria de Certificação na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (CGJ/DGFEX)



Auditoria de Certificação na Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (CGJ/DGFAJ)



Auditoria de Certificação no Departamento de Desenvolvimento de Pessoas, da Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES/DEDEP)

Foram recertificadas, no biênio 2007/2008, a Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, a 18ª Câmara Cível, a 13ª Vara Cível e o Departamento de Gestão da Arrecadação, da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças.



Auditoria de Supervisão no Departamento de Gestão da Arrecadação, da Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF/DEGAR)



Auditoria Supervisão na 18ª Câmara Cível (18CCIV)

No que se refere à manutenção das certificações, todas as unidades anteriormente certificadas conseguiram manter seus certificados, tendo passado, em cada ano do biênio,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

por, pelo menos, 2 auditorias internas e 2 auditorias de supervisão, pelo Organismo Certificador credenciado.



Auditoria Interna na 1ª Vice-Presidência
(01VP/DECIV)

4.7.5 Pesquisa de Inovação

Em outubro de 2008, com o objetivo de avaliar o grau de inovação das diversas unidades organizacionais do PJERJ, foi aplicado, pelo Instituto Nacional de Empreendedorismo e Inovação (INEI), em uma parceria com a Equipe Técnica da FGV, o Questionário Diagnóstico de Inovação – Q.D.I, buscando identificar os principais fatores facilitadores e restritivos à inovação dentro da realidade organizacional específica do PJERJ, analisando, ainda, as relações de interdependência entre os fatores críticos de sucesso para os processos de inovação da instituição.

Avaliar o grau de inovação de uma instituição pressupõe verificar de que forma o PJERJ promove o desenvolvimento da capacidade criativa de seus servidores, por meio da análise dos modelos, sistemas e rotinas organizacionais adotadas na gestão de seus recursos intelectuais, financeiros, tecnológicos e humanos.

Para aplicação do questionário, foram realizadas reuniões, com a participação do INEI, da DGDIN e da FGV, a fim de customizar as perguntas do QDI e determinar os critérios para sua aplicação. Posteriormente, foram distribuídos 16 questionários para Unidades Executoras do PJERJ (1ª, 2ª e 3ª Vices-Presidências, Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional, Ouvidoria Geral, Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial, Secretaria do Conselho da Magistratura, Diretoria Geral de Segurança Institucional, Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças, Diretoria Geral de Logística, Diretoria Geral de Apoio aos



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Órgãos Jurisdicionais, Diretoria Geral de Controle Interno, Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento, Diretoria Geral de Gestão de Pessoas e Gabinete da Presidência), com instruções sobre o seu preenchimento. Após uma semana, os questionários foram devolvidos pelas unidades e seus resultados consolidados pelo INEI.

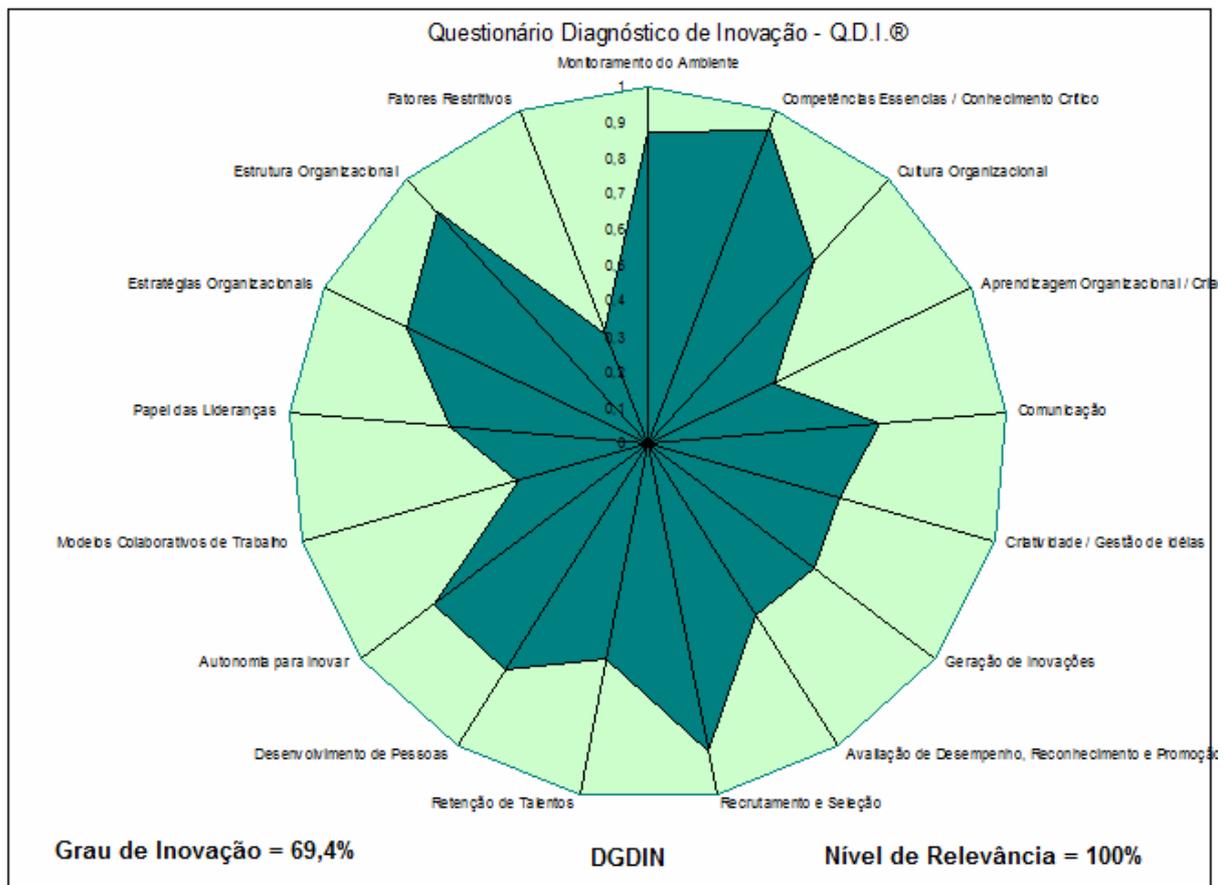
O Modelo de Avaliação do Grau de Inovação Organizacional avaliou 45 perguntas, que se desdobravam em 17 indicadores, considerados fatores críticos para os processos de inovação dentro do PJERJ, de acordo com suas características organizacionais, seu ambiente interno e externo, os usuários a que atende, e a consecução de seus objetivos sociais estratégicos. Os indicadores consideravam, ainda, o grau de relevância de cada ponto questionado.

O grau de inovação observado para o PJERJ, a partir da aplicação da metodologia do QDI foi de 69,4%. Os pontos considerados mais relevantes pelos servidores que responderam ao questionário, foi a utilização de “Modelos de Trabalho Colaborativos” e a “Aprendizagem Organizacional”, ou seja, aprendizem da instituição, como um todo. Vislumbra-se, com isso, no PJERJ um futuro promissor para a gestão, uma vez que houve um reconhecimento por parte das unidade de que os “Modelos Colaborativos” e a “Aprendizagem Institucional” são pontos relevantes, e que necessitam de aprimoramento, devendo-se destacar, ainda, que a preocupação com os modelos colaborativos e com a aprendizem da instituição são responsabilidade de todos no PJERJ. Em contrapartida, as “Estratégias Organizacionais”, impulsionadas pela DGDIN, foram consideradas como o ponto mais forte de contribuição à inovação no PJERJ.

O gráfico a seguir, representa os pontos pesquisados e as lacunas de inovação observadas pela aplicação do Questionário Diagnóstico da Inovação.



Gráfico 8 – Gráfico Representativo do Grau de Inovação do PJERJ



Fonte: Relatório Consolidado do Grau de Inovação do Usuário do PJERJ – OUT/2008

Por fim, foi realizado, no final do mês de outubro de 2008, o Seminário de Inovação, que visava comunicar os resultados consolidados às Unidades Executoras do PJERJ, bem como disseminar o conhecimento adquirido.

Após a realização do seminário e a consolidação final dos resultados, foram realizadas, em novembro de 2008, reuniões individuais para a entrega do relatório específico com os gestores de cada Unidade Executora do PJERJ que preencheu o questionário, a fim de que os resultados obtidos e as observações efetuadas as auxiliassem na melhoria contínua de sua gestão.

4.7.6 Seminário de Inovação

No dia 03/10/2008 foi realizado, no Hotel Guanabara Palace, no Centro do Rio de Janeiro, Seminário de Inovação para o PJERJ, promovido pela DGDIN, que contou com a participação dos Representantes da Administração Superior (RD), servidores que têm a



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

função de apoiar aos Diretores Gerais, representando suas unidades, no que se refere à gestão da qualidade; dos Representantes Setoriais (RDS), com incumbência assemelhada a dos Representantes da Administração Superior, em suas respectivas áreas de atuação, que auxiliam aos RD na coleta de consolidação de informações, contribuindo, ainda, para a melhoria do fluxo de informações nas unidades; dos Diretores Gerais do PJERJ e com a presença do Presidente, Des. José Carlos S. Murta Ribeiro, que abriu o evento, totalizando 117 participantes.

Após a abertura do seminário, foi ministrada palestra pela professora Ingrid Paola Stoeckicht, do Instituto Nacional de Empreendedorismo e Inovação (INEI) que, entre outros temas, informou que o grau de inovação observado no PJERJ era de 69%. A professora também informou que os pontos fortes e fracos do PJERJ, no que diz respeito à inovação, bem como aqueles considerados mais relevantes. Tais resultados foram obtidos após o preenchimento do Questionário Diagnóstico de Inovação (QDI) pelas Unidades Executoras do PJERJ.

Em um segundo momento do encontro, a Diretora-Geral da DGDIN apresentou a metodologia a ser utilizada para a definição dos objetivos estratégicos do biênio 2009/2010, que já estava alinhada com os resultados do QDI, já que, na nova metodologia, com a finalidade de buscar a integração colaborativa entre as unidades do PJERJ, os objetivos preliminarmente propostos pelas Unidades Executoras foram correlacionados com as unidades citadas como apoio e entregues aos representantes presentes de cada unidade, juntamente com a relação de seus próprios objetivos propostos, após consolidação pela DGDIN.

Por fim, as Unidades Executoras foram orientadas a agendarem encontros entre si, a fim de esclarecer o escopo do apoio a ser prestado, bem como qual unidade seria, efetivamente, a coordenadora do objetivo, ou seja, a que unidade cabe elaborar o projeto, com a colaboração, já acordada com as outras, que contribuirão para o sucesso do objetivo e o alcance das metas pretendidas.

Os objetivos estratégicos já foram encaminhados pelas Unidades Executoras do PJERJ, à DGDIN, para consolidação e posterior apresentação à Comissão de Transição, composta da Administração Superior atual e da Administração Superior eleita para o biênio 2009/2010.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



Abertura do Seminário de Inovação pelo Chefe do PJERJ



Introdução pela Diretora-Geral da DGDIN



Participantes do Seminário de Inovação



Professora Ingrid Stoeckicht, palestrante do Seminário de Inovação

Após a finalização do Seminário de Inovação, foram realizadas reuniões individuais com cada Unidade Executora do PJERJ que preencheu o QDI, com a finalidade de entregar relatório pormenorizado dos pontos analisados em razão das respostas da unidade, a fim de que possam aproveitar as observações efetuadas para melhorar o desempenho de sua gestão.

4.7.7 Reuniões da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)

Uma das atribuições da DGDIN, estabelecida na Resolução 46/2006, é a operacionalização das decisões da COGES.

No ano de 2008, foram realizadas duas reuniões, cujo resumo dos principais pontos deliberados pode ser observado na tabela a seguir.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Tabela 19 – Resumo das Reuniões da COGES

DATA DA REUNIÃO	PRINCIPAIS DELIBERAÇÕES
03/04/2008	<ul style="list-style-type: none">▪ Aprovação da revisão 03 da Consolidação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ, determinando que o mesmo fosse divulgado às Unidades Executoras da Administração Superior e fosse publicado na <i>intranet</i>; FEEDBACK: Objetivos Estratégicos consolidados, divulgados às Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ e publicado na <i>intranet</i>.▪ Aprovação do novo texto dos “Valores” e da “Política da Qualidade do PJERJ”, conforme sugestões encaminhadas pelas unidades consultadas pela DGDIN, determinando que a DGDIN informasse às Unidades Executoras e distribuisse novos cartazes até 31/05/2008; FEEDBACK: Novos cartazes distribuídos em maio/2008. A nova redação pode ser verificada no item 2.1 deste relatório.▪ Apresentação da metodologia desenvolvida em conjunto com a Equipe Técnica da FGV, para avaliar o grau de implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ; FEEDBACK: Avaliações realizadas em abril e maio de 2008. O relatório final com os resultados foi consolidado pela Equipe Técnica da FGV e apresentado ao Chefe do PJERJ em junho de 2008.▪ Aprovação da revisão 03 da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ, determinando que o mesmo fosse divulgado às Unidades Executoras da Administração Superior e fosse publicado na <i>intranet</i>; FEEDBACK: Revisão da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores divulgada às Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ e publicada na <i>intranet</i>.▪ Apresentação dos principais da metodologia desenvolvida para a implementação de Modelo de Gestão Simplificado para Varas Cíveis nos 05 e no 12NUR; FEEDBACK: Nível básico implementado com sucesso. As Varas Cíveis do 05NUR obtiveram resultado médio de 97,75% de implementação do nível básico e as do 12NUR, de 99,47%.
30/09/2008	<ul style="list-style-type: none">▪ DGDIN finalizar a coleta de dados quanto ao cumprimento das deliberações de Reuniões de Prestações de Contas anteriores, até 10/10/2008; FEEDBACK: Dados coletados. O Feedback das deliberações anteriores será incluído na pauta da próxima reunião da COGES.▪ DGDIN manter a metodologia de Avaliação do SIGA das Unidades Executoras, informando à COGES o resultado da 3ª Avaliação do SIGA; FEEDBACK: Avaliação do SIGA mantida. Os resultados da 3ª Avaliação já foram finalizados e serão apresentados à COGES na próxima reunião.▪ DGDIN publicar na intranet o RIGER Extraordinário Interno Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis – Nível Básico – 05 e 12NUR; FEEDBACK: RIGER publicado na intranet em setembro de 2008.▪ DGDIN atualizar, até o dia 24/10/2008, os Objetivos Estratégicos do PJERJ, referentes ao biênio 2007/2008, com resultados informados até o 1º semestre/2008, enviando preliminarmente às unidades até 15 de outubro. Após, apresentar à COGES para aprovação e publicação na intranet; FEEDBACK: Revisão 06 dos Focos e Objetivos Estratégicos do PJERJ publicada na intranet em 05/11/2008.▪ DGDIN encaminhar para análise da COMAQ, os indicadores com dados consolidados pela DGDIN e enviados ao CNJ (Resolução 15/2006), que foram apresentados à COGES, a fim de que os dados sejam analisados; FEEDBACK: Dados enviados, pelo Ofício DGDIN nº. 119/2008, em 01/10/2008.▪ Levar à análise da COMAQ, sugestão do 12NUR para que, nos Foros Regionais, as ações de competência orfanológica não sejam mais julgadas pelas Varas Cíveis, e sim, pelas Varas de Família; FEEDBACK: Sugestão encaminhada pelo Ofício DGDIN nº. 118/2008, em 30/09/2008.

Fonte: Atas de Reunião da COGES



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 Auditorias de Gestão

Até o final de 2008, o SIGA/DGDIN passou por duas auditorias internas e por uma auditoria de supervisão, conforme detalhado nas tabelas abaixo:

Tabela 20 – Auditorias Externas no SIGA/DGDIN – 2007/2008

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / “Preocupação” / OM APONTADAS
PRÉ-CERTIFICAÇÃO	---	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria em 2008. A unidade foi certificada em 2007, ano em que passou por pré-auditoria.
CERTIFICAÇÃO 1ª FASE	---	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria, porque não estava contemplado este tipo de auditoria em 2007, ano em que a unidade foi certificada.
CERTIFICAÇÃO 2ª FASE	---	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria em 2008.
SUPERVISÃO	13/06/2008	Não foram realizados apontamentos.

Fonte: Relatório de Auditorias

Tabela 21 – Auditorias Internas no SIGA/DGDIN - 2008

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	13/03/2008	<ul style="list-style-type: none">▪ NC: O Documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos” em vigor é referente ao período de 01/06/07 a 31/12/07 (Emitido o RACAP-DGDIN-004/08);▪ OBS: O nome da colaboradora D.M.R. não consta da lista de participantes da implementação da RAD-PJERJ-010, rev.04, realizada em 15/08/07 (Emitido o RACAP-DGDIN-005/2008).
	20/10/2008	<ul style="list-style-type: none">▪ NC: Não há comprovação de que a RAD-PJERJ-009 – Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ, rev. 03, datada de 29/06/2007, tenha sido analisada, conforme determina o item 6.2 da RAD-DGDIN-004;▪ NC: A Tabela de Conversão de Siglas (FRM-PJERJ-008-02), datada de 2006, ainda continua na unidade quando a Tabela de Gestão de Registros determina prazo de guarda de 1 ano após a vigência, ou seja, até janeiro de 2008;▪ NC: Constatado que o documento “Controle de Termos do Glossário (Anexo 4)” vem sendo submetido à análise da Diretora do DEDOC e não à Diretora-Geral da DGDIN, em desacordo com a RAD-DGDIN-008, item 5.6.2;▪ NC: Não foi localizado o registro de implementação do Manual do RACAP (MAN-PJERJ-004-01), da RAD-PJERJ-004;▪ NC: O gráfico comparativo de evolução de implementação geral do SIGA, de julho de 2008, demonstra que os resultados na SECCM, 02VP, GABPRES e DGADM estão abaixo da meta estabelecida de 60%. Porém, somente para a 02VP foi estabelecido Plano de Ação para tomada de ações corretivas;▪ NC: A segunda avaliação do Objetivo Estratégico de implementação do SIGA, que ocorreu em julho/2008, não foi objeto de reunião de análise crítica, impossibilitando a tomada de ações estratégicas referentes aos resultados obtidos;▪ NC: Na planilha para monitoramento de indicadores, três indicadores apresentam resultado negativo nos últimos três meses, sem que estejam sendo tratados como metas não alcançadas e formalizadas em RACAP. Indicadores: 1) 2.5.3 – Consolidar o Quadro de Auditores Internos: 13% abaixo da meta; 2) 4.5.2 – Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação do modelo de SIGA simplificado para as Câmaras: 50% abaixo da meta; 3) 7.5.1 – Realizar pesquisa de satisfação da institucional: 2% abaixo da meta;▪ NC: O RACAP-DGCON-DEGEA-036/06, com prazo de implementação para 20/03/06, apresenta 6 prorrogações, com justificativas não abrangentes. Além disso, não há evidência nas atas de análises críticas de 05/2008 e 07/2008 de ações concretas, tendo somente uma indicação para a prorrogação;▪ OBS: As atas das reuniões de análises críticas do SIGA não prevêm o status das ações determinadas para o gerenciamento ao longo do tempo.

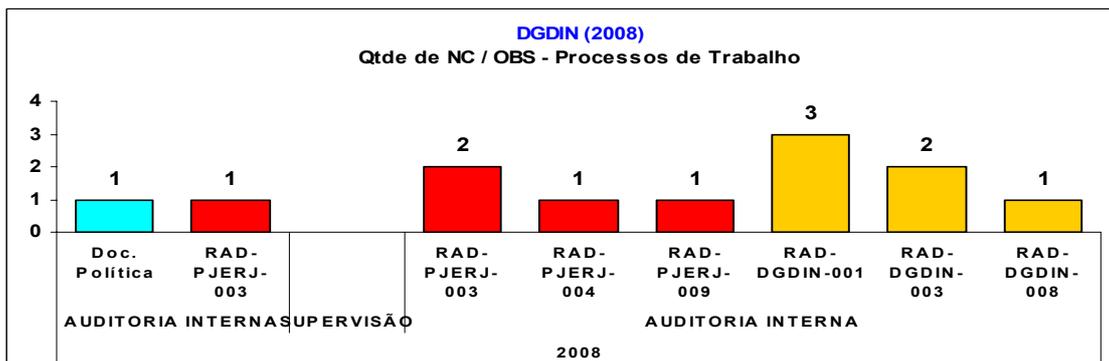
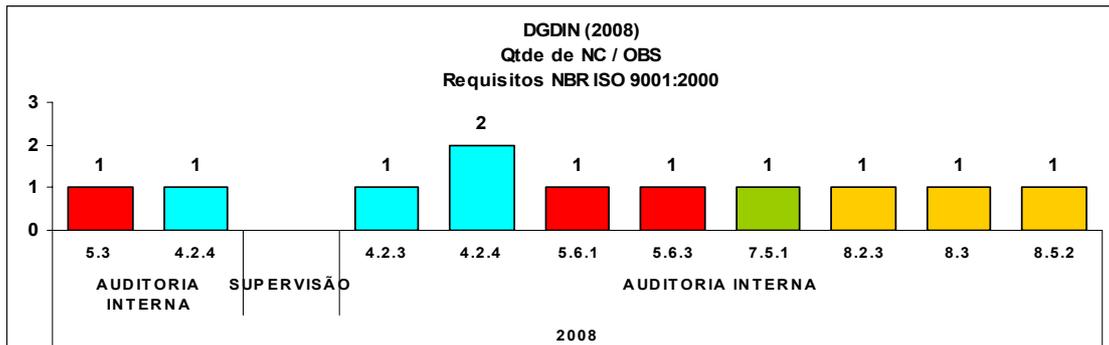
Fonte: Relatório de Auditorias



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Nos gráficos apresentados a seguir, podem ser observados os itens normativos e os Processos de Trabalho em que foram apontadas as NC/OBS no SIGA/DGDIN nas auditorias internas realizadas em 2008.

**Gráficos 9 e 10 – NC Apontadas em Auditorias do SIGA/DGDIN (2008)
Requisito Normativo e Processo de Trabalho**



Fonte: Relatório de Auditorias

Na tabela a seguir, está resumida a situação dos 11 (onze) RACAP emitidos nas auditorias realizadas no SIGA/DGDIN no ano de 2008:

Tabela 22 – Acompanhamento dos RACAP-DGDIN emitidos em razão das auditorias realizadas no ano de 2008

RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAPDGDIN 004/2008	RACAP ENCERRADO (02/07/2008)	O Documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos da DGDIN foi atualizado pela RAS e avaliado na reunião de análise crítica da Diretoria Geral, realizada em maio/2008, pela Administração Superior da DGDIN. Revisão do Documento foi elaborada, já tendo sido aprovada pelo Chefe do PJERJ e disponibilizada na intranet. Todas as ações previstas foram implementadas no prazo. A verificação da eficácia pôde ser realizada com a elaboração, aprovação e publicação na <i>intranet</i> da revisão 03 do Documento, com vigência a contar de 13/06/08 e validade até o final do biênio 2007/2008, o que permitiu o encerramento do RACAP.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAP DGDIN 005/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	Foi realizado, pela RAS, o levantamento de todos os servidores, estagiários e terceirizados da DGDIN que, eventualmente, não compareceram às implementações de RAD DGDIN e PJERJ. Todas as RAD foram reimplementadas. A RAD-DGDIN-005 foi revisada, a fim de incluir a obrigatoriedade de treinamento de todos os colaboradores da DGDIN no conteúdo de todas as RAD-PJERJ e RAD-DGDIN. As implementações foram realizadas. A verificação da eficácia poderá ocorrer se todos os servidores da DGDIN compareceram, pelo menos, às duas próximas implementações.
RACAP DGDIN 014/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	Entre as ações já implementadas, estão: 1) Orientar as unidades da DGDIN para utilizarem a Relação do Acervo Documental (já atualizado) para avaliação dos documentos obsoletos em janeiro/2009; 2) RAS reimplementar com os responsáveis pelos arquivos-correntes de cada unidade a RAD-DGCON-009, o MAN-DGCON-009-01 e a RAD-DGCON-020, até 30/11/2008; 3) Atualizar o Acervo Documental das Unidades da DGDIN (responsáveis pelo arquivo corrente), até 30/12/2008, conforme a RAD-DGCON-009 (Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais) – FRM-DGCON-009-04 (Relação de Acervo Documental). O RACAP está em fase de verificação da eficácia das ações implementadas. A verificação poderá ser realizada pela confirmação do envio de todos os documentos com prazo de guarda vencido, ao DEGEA, em janeiro/2009, pelos responsáveis pelo arquivo em cada unidade da DGDIN.
RACAP DGDIN 015/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	Entre as ações propostas, estão: 1) Revisar a RAD-DGDIN-008, integrando as atividades com a minuta de revisão da RAD-PJERJ-009; 2) RAS orientar a equipe da DGDIN quanto à importância da utilização do Banco de Dados como ferramenta para inclusão para inclusão de práticas adotadas para agilizar o procedimento imediatamente. As ações propostas já foram implementadas: 1) A RAD-DGDIN-008 já foi publicada, com vigência a contar de 30/11/2008; 2) A RAS orientou a equipe sobre a importância da utilização do Banco de Dados em reunião realizada no dia 26/11/2008. A verificação da eficácia das ações implementadas será realizada com a verificação da eficácia da RAD-DGDIN-008 (Controlar o Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão), e com a utilização do Banco de Dados de Documentos e Registros.
RACAP DGDIN 016/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	A ação proposta foi a de enviar e-mail à Diretora-Geral da DGDIN para verificar a necessidade de revisão das RAD Gerais. E-mail indagando quanto à revisão das RAD-PJERJ-002 e 009 já foi encaminhado à Diretora-Geral da DGDIN, em 05/11/2008, pelo SECRA. O RACAP pode ser considerado com as ações implementadas, tendo em vista a avaliação positiva do texto do e-mail enviado pela Diretora-Geral da DGDIN. A Verificação da eficácia será realizada pela observação, em 4 meses, pela Diretora do DEDOC, dos resultados dos envios dos e-mails das RAD Gerais à DGDIN.
RACAP DGDIN 017/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	Como correção, a RAS alertou aos usuários da RAD-PJERJ-004 (Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas), durante a implementação da revisão 08, em 15/12/2008, quanto à utilização do MAN-PJERJ-004, que pode ser usado em treinamentos. A RAS também orientou a equipe DGDIN para que tenha especial atenção aos formulários e Manuais vinculados às RAD no momento de sua implementação. A equipe foi orientada quanto a prestar especial atenção à implementação de RAD e FRM, em reunião realizada no dia 26/11/2008. A verificação da eficácia se dará com a observação, nas duas próximas implementações de RAD efetuadas pela DGDIN, que os respectivos Manuais e FRM das RAD também foram implementados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAP DGDIN 018/2008	RACAP EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES	<p>Como correção, foram elaborados planos específicos para as unidades citadas (SECCM, 02VP, 03VP, GABPRES e DGADM).</p> <p>Entre as ações propostas, estão: 1) Realizar a análise crítica extraordinária dos resultados da avaliação (Executando as ações);</p> <p>2) Elaborar procedimento para avaliação do SIGA (RAD), até 30/03/2009.</p> <p>Os planos específicos já estão sendo elaborados pelo GBDIN.</p> <p>Os planos de ação já foram elaborados e as ações estão sendo implementadas conforme o planejado.</p> <p>Todas as ações foram implementadas, exceto a que trata da elaboração de RAD para avaliação do SIGA. O RACAP está dentro do prazo.</p>
RACAP DGDIN 019/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	<p>Como correção, a 2ª Avaliação do SIGA foi analisada em reunião extraordinária de análise crítica, já agendada para 11/11/2008.</p> <p>A Diretora-Geral da DGDIN orientou a RAS para que os detalhes dos resultados das ações dos objetivos estratégicos sejam levados para discussão e detalhados nas reuniões de análise crítica da DGDIN. A reunião de Análise Crítica Extraordinária, para avaliação da 2ª revisão do SIGA foi realizada no dia 11/11/2008 (Ata DGDIN nº 51/2008). Na 4ª reunião de análise crítica, os resultados dos objetivos foram detalhados e analisados, conforme orientação da Diretora-Geral da DGDIN à RAS, nos dias 13, 14 e 17/11/2008. A ata de reunião foi enviada, para ciência da equipe DGDIN no dia 19/11/2008. A verificação da eficácia poderá ser efetuada com a realização da próxima reunião de análise crítica, planejada para fevereiro/2009, em que se verifique que o detalhamento dos objetivos foi incluído no planejamento e adequadamente analisado pela equipe.</p>
RACAP DGDIN 020/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	<p>Como correção, foi estabelecido critério para a emissão de RACAP quando um determinado % estiver em atraso e registrar as ações gerenciais realizadas para os três objetivos estratégicos citados na planilha de monitoramento de indicadores referente ao mês de outubro/2008. A RAD-DGDIN-003, já revisada estabelece a obrigatoriedade de que, ao final de cada semestre, seja emitido RACAP para objetivos com mais de 10% de atraso. No que se refere ao indicador nº. 1, já foi emitido, de comum acordo com a ESAJ, o RACAP-DGDIN-013/2008, tendo sido discutidas as ações com a ESAJ, unidade responsável por sua implementação.</p> <p>Em relação ao indicador nº. 2, a DGDIN atua tão somente como apoio da DGJUR, cabendo àquela unidade implementar ações para recuperar o saldo negativo de implementação. A DGDIN enviou e-mail, em 15/07/2008, à DGJUR, visando a implementação das ações, a fim de recuperar o saldo negativo. O objetivo será replanejado para o próximo ano, com o diretor da DGJUR.</p> <p>Em relação ao indicador nº. 3, o saldo negativo se referia ao não acompanhamento da transcrição das entrevistas pela DGDIN. A empresa Zaytec foi contatada e o cronograma passou a ser rigorosamente acompanhado pela DGDIN.</p> <p>A RAD-DGDIN-003 foi revisada e incluído critério mais rígido para a avaliação do saldo negativo de implementação dos objetivos estratégicos. O PNC é:</p> <p>Metas estabelecidas para os objetivos estratégicos não alcançados, com o seguinte critério para emissão de RACAP: Um objetivo estratégico com saldo negativo de implementação superior a 10% no semestre.</p> <p>A RAD-DGDIN-003 já havia sido revisada e estava vigente desde 24/10/2008, entretanto, não tinha havido, ainda, tempo hábil para a utilização do PNC de acordo com os novos critérios. As ações podem ser consideradas implementadas. A verificação será realizada quando avaliar os RACAP que serão emitidos no início do ano de 2009, após a observação dos resultados alcançados em 2008.</p>
RACAP DGDIN 021/2008	RACAP EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES	<p>A Diretora-Geral da DGDIN orientou o DEMED, a fim de elaborar quadro atualizado dos RACAP que envolvem mais de uma Diretoria-Geral, bem como quadro atualizado com mais de uma prorrogação, cuja ação deva ser implementada na própria unidade, para definir a forma de atuação da DGDIN, em cada caso.</p> <p>Após, será elaborado plano de ação para cada caso apontado pelo DEMED.</p> <p>Os quadros já estão sendo elaborados, a fim de que sejam apresentados à Diretora-Geral da DGDIN, com posterior elaboração dos planos de ação.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAP DGDIN 022/2008	RACAP EM FASE DE VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA	Como correção, foi elaborado arquivo que possibilita ao RAS e à Diretora-Geral o acompanhamento periódico da realização das deliberações de reuniões de análise crítica. Tal arquivo está sendo verificado pela Diretora-Geral da DGDIN e, tão logo seja aprovado, será disponibilizado no P:\Conhecimento de Todos, a fim de que todos os responsáveis por cumprir deliberações de análise crítica, possam registrar as ações, possibilitando um acompanhamento dinâmico das deliberações. O arquivo da 4ª reunião de análise crítica foi disponibilizado no P:\ Conhecimento de Todos, para inclusão periódica do cumprimento das deliberações pelas unidades da DGDIN, no dia 19/11/2008. As ações propostas foram implementadas e a verificação da eficácia poder ser efetuada com o evidenciamento, pela RAS, antes da próxima reunião de análise crítica da DGDIN, planejada para fevereiro/2008, de que a tabela de acompanhamento foi adequadamente utilizada pelas unidades da DGDIN.

Fonte: PCMR DGDIN

5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA

Por tratar-se de Unidade Executora já certificada em 13/12/2007, a DGDIN não passa por avaliação do grau de implementação do SIGA. O sistema de gestão da DGDIN é periodicamente avaliado por meio de auditorias internas e de supervisão.

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas em 2008 constituem-se em passos importantes na busca por uma gestão eficaz e eficiente na DGDIN, bem como em todo PJERJ, lembrando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional é uma atividade contínua e fundamental para a melhoria contínua do desempenho dos processos de trabalho.

A fim de continuar ampliando o SIGA no PJERJ, a DGDIN propõe, para o próximo biênio, entre outras, as seguintes ações:

• Modelo de Gestão Simplificado:

- Conclusão da implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Varas Cíveis do 05 e no 12NUR;
- Ampliação para mais 2 (dois) Núcleos Regionais;
- Replanejamento de Modelo para as Câmaras Cíveis.

• Certificação NBR ISO 9001:2008:

- Certificação das unidades pendentes de 2008, em razão da greve: 28ª e 29ª Varas Criminais; 5ª Vara de Órfãos e Sucessões e 1ª Vara Empresarial;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- Certificação de novas unidades organizacionais, a serem definidas pela Administração Superior do PJERJ;
 - Apoio às unidades com sistemas de gestão já certificados pela NBR ISO 9001:2000, com fins de atualização à NBR ISO 9001:2008.
- **Manutenção do apoio às Unidades Executoras do PJERJ, com a capacitação na implementação do SIGA**

Além disso, propõe-se um programa de incentivo às práticas inovadoras de gestão, uma vez que, com o diagnóstico do grau de inovação nas Unidades Executoras realizado em 2008, por intermédio da Consultoria da FGV, foi destacada a dificuldade na organização, em se trabalhar de forma colaborativa, integrada e, com isto, práticas inovadoras podem ser geradas, e não disseminadas.

A DGDIN compreende que a implementação de um sistema de gestão é uma tarefa árdua e constante, tendo em vista a necessidade de mudar conceitos e comportamentos. Entretanto, observa-se, pelos resultados apresentados neste relatório, a crescente, contínua e gradativa implementação do SIGA no PJERJ, devendo-se dar destaque ao engajamento e comprometimento de todos os servidores e não somente da DGDIN, o que representa ganhos para o Poder Judiciário, para seus servidores e para a sociedade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN

1º nível (DG)	INDICADORES
P.11) Impulsionar o desenvolvimento institucional do PJERJ	<p>ID.11.1 QUANTIDADE DE SISTEMAS DE GESTÃO IMPLEMENTADOS E PLANEJADOS² (\sum sistemas de gestão implementados) e (\sum sistemas de gestão planejados)</p> <p>ID.11.2 QUANTIDADE DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO SIGA/PJERJ (\sum pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ)³</p> <p>ID.11.3 QUANTIDADE DE SISTEMAS CERTIFICADOS E PLANEJADOS PARA CERTIFICAÇÃO (\sum sistemas certificados) e (\sum sistemas planejados para certificação)</p> <p>ID.11.4 ACERVO DE RAD DO PJERJ, POR UNIDADE [(\sum RAD em vigor no PJERJ), por unidade]</p> <p>ID.11.5 AUDITORIAS REALIZADAS E AUDITORIAS PLANEJADAS NO PERÍODO [(\sum auditorias realizadas) e (\sum de auditorias planejadas) por tipo e unidade]</p> <p>ID.11.6 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ (HISTÓRICO) [(\sum RACAP com ações implementadas/\sum RACAP com implementação prevista até a data da medição) x100]</p> <p>ID.11.7 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, POR SIGA, DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO (\sum dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA)/ \sum das unidades do SIGA)</p> <p>ID.11.8 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO (Percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos das Unidades Administrativas)</p> <p>ID.11.9 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ (\sum dos percentuais do Plano de Ação realizado, por unidade) / (\sum dos percentuais do Plano de Ação planejado), por unidade</p> <p>ID.11.10 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ ATÉ O 2º NÍVEL [(\sumID implementados) / (\sum de ID do PJERJ)] x 100</p> <p>ID.11.11 ÍNDICE DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS [(\sum RIGER emitidos) / (\sum Unidades Executoras da Administração Superior⁴)] x 100</p> <p>ID.11.12 ÍNDICE DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS [(\sum RIGER encaminhados no prazo) / (\sum RIGER encaminhados)] x 100</p> <p>ID.11.13 SERVIDORES APTOS A REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS (\sum servidores aptos a realizar auditorias)</p>

² Considera-se que o SIGA está implementado em unidades que ao passarem por auditoria interna, fique constatado, PELA DGDIN, que todas as fases para implementação da gestão, de acordo com a metodologia da NBR ISO 9001:2000 estejam concluídas, havendo, ainda, a necessidade de manter a auditoria interna anualmente.

³ Consideram-se “pessoas envolvidas no SIGA” os membros das unidades com SIGA implementado. No caso das Unidades de Apoio, são considerados envolvidas as pessoas responsáveis pelos processos de trabalho que impactam nos SIGA implementados e passam por auditoria interna com periodicidade mínima anual e ficam à disposição quando ocorrem as auditorias externas para quaisquer esclarecimentos, podendo, ainda, ser auditadas.

⁴ UO executoras responsáveis pela implementação da estratégia = Unidades administrativas da Corregedoria Geral de Justiça (3), Unidades administrativas das Vice-Presidências (3), Escola da Magistratura (1), Secretaria do Órgão Especial (1), Secretaria do Conselho da Magistratura (1), Diretorias Gerais (9), Ouvidoria (1), GABPRES (1) = 20.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.1) Manter e desenvolver a documentação do SIGA (DEDOC)	ID.11.1.1 PERCENTUAL DE RAD NÃO REVISADAS, POR UNIDADE [[\sum RAD sem revisão por período superior a 12 meses) / (Acervo de RAD do PJERJ)] x 100, por unidade (Informando total de RAD revisadas no período)	P.11.1.1) Capacitar servidores em elaboração de RAD e em controle de documentos e registros (SECRA)	ID.11.1.1.1 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE DOCUMENTOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO [[\sum auditorias com NC e OBS no item 4.2.3) / (\sum auditorias realizadas no período)] x 100, por unidade	P.11.1.1.1) Capacitar em controle de registros
			ID.11.1.1.2 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE REGISTROS EM AUDITORIAS DE GESTÃO [[\sum de auditorias com NC e OBS no item 4.2.4) / (\sum auditorias realizadas no período)] x 100, por unidade	P.11.1.1.2) Prestar apoio na elaboração e revisão de RAD
			ID.11.1.1.3 ÍNDICE DE NCONSISTÊNCIAS EM ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN) (\sum documentos elaborados com inconsistências) / (\sum documentos formatados) X 100, por unidade	P.11.1.2.1) Preparar documentos para implementação
		P.11.1.2) Controlar o trâmite de documentos do SIGA (SEDOC)	ID.11.1.2.2 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE E FORMATAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN) (\sum dias entre o recebimento do documento na DGDIN e o envio à unidade para assinatura) / (\sum documentos formatados)	P.11.1.2.2) Organizar siglário
			P.11.1.2.3) Organizar glossário	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.2) Promover auditorias de gestão do SIGA (DEAUD)	<p><u>ID.11.2.1 SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AUDITOR LÍDER</u> $\frac{[(\sum \text{servidores aprovados no curso de auditor líder}) / (\sum \text{servidores participantes do curso})] \times 100}{\text{no período}}$</p> <p><u>ID.11.2.2 QUANTIDADE DE SERVIDORES NO QUADRO DE AUDITORES INTERNOS DO PJERJ</u> $(\sum \text{ Servidores no quadro de Auditores Internos do PJERJ})$</p>	<p>P.11.2.1) Gerenciar quadro de auditores internos (SECCA)</p>	<p><u>ID.11.2.1.2 MÉDIA DE DESEMPENHO DOS AUDITORES INTERNOS APTOS DO PJERJ</u> $[(\sum \text{ Médias dos resultados das avaliações dos Auditores Internos nas auditorias}) / (\sum \text{ auditorias})]$</p>	<p>P.11.2.1.1) Formar o quadro de auditores internos do PJERJ</p> <hr/> <p>P.11.2.1.2) Capacitar auditores</p> <hr/> <p>P.11.2.1.3) Avaliar auditores</p>
	<p><u>ID.11.2.3 ÍNDICE DE SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AUDITORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE</u> $\frac{[(\sum \text{ servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão}) / (\sum \text{ de servidores planejados}) \times 100]}{\text{por unidade}}$</p> <p><u>ID.11.2.4 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES POR AUDITORIA DE GESTÃO, POR UNIDADE E MÉDIA DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS DE GESTÃO NO PJERJ</u> $\frac{(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS})}{(\sum \text{ Auditorias de Gestão})}, \text{ por unidade e } \frac{(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS})}{(\sum \text{ Auditorias de Gestão})}, \text{ no PJERJ}$</p>	<p>P.11.2.2) Gerenciar auditorias de gestão (SEAUD)</p>	<p><u>ID.11.2.2.1 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS INTERNAS, POR REQUISITO NORMATIVO DA NBR ISO 9001</u> $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias internas}), \text{ por requisito e por unidade}$</p> <p><u>ID. 11.2.2.2 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS INTERNAS, POR PROCESSO DE TRABALHO (RAD)</u> $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias internas}), \text{ por processo de trabalho e por unidade}$</p> <p><u>ID.11.2.2.3 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS EXTERNAS, POR REQUISITO NORMATIVO DA NBR ISO 9001</u> $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias externas}), \text{ por requisito e por unidade}$</p> <p><u>ID.11.2.2.4 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS EXTERNAS, POR PROCESSO DE TRABALHO (RAD)</u> $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias externas}), \text{ por processo de trabalho e por unidade}$</p> <p><u>ID.11.2.2.5 MÉDIA DE DESEMPENHO DOS AUDITORES INTERNOS CONTRATADOS DO PJERJ</u> $\frac{[(\sum \text{Médias dos resultados das avaliações dos auditores internos contratados nas auditorias}) / (\sum \text{ auditorias})]}$</p>	<p>P.11.2.2.2) Apoiar e avaliar auditorias de gestão</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.3) Promover a melhoria do desempenho institucional (DEMED)	ID.11.3.1 GRAU DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ [(Σ RACAP não implementados no prazo)/(Σ RACAP com implementação prevista até a data da medição)] x 100 , por unidade implementadora	P.11.3.1) Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ (SEREL)	ID. 11.3.1.1 ÍNDICE DE ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO, POR SIGA [(Quantidade de elogios, sugestões e reclamações) / (quantidade de opiniões no período)] x 100	Sem processo de trabalho
		P.11.3.2) Controlar os instrumentos de melhoria (SECIM)	---	P.11.3.2.1) Manter vigilância sobre o funcionamento do SIGA P.11.3.2.2) Acompanhar os objetivos estratégicos e operacionais com base em ID P.11.3.2.3) Controlar RACAP
		P.11.3.3) Apoiar a análise de dados e a realização de reuniões de análise crítica (SEAAC)	ID.11.3.3.1 GRAU DE NÃO-CONFORMIDADES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA NO ITEM 8.4 DA NBR ISO 9001 (ANÁLISE DE DADOS) EM AUDITORIAS DE GESTÃO [(Σ NC, OBS e OM no item 8.4) / (Σ auditorias de gestão no período)] x 100, por unidade judiciária ID.11.3.3.2 GRAU DE NÃO-CONFORMIDADES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA NO ITEM 5.6 DA NBR ISO 9001 (ANÁLISE CRÍTICA) EM AUDITORIAS DE GESTÃO - UNIDADES JUDICIÁRIAS [(Σ NC, OBS e OM no item 5.6) / (Σ auditorias de gestão no período)] x 100, por unidade judiciária ID.11.3.3.3 GRAU DE NÃO-CONFORMIDADES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA NO ITEM 5.6 DA NBR ISO 9001 (ANÁLISE CRÍTICA) EM AUDITORIAS DE GESTÃO - UNIDADES ADMINISTRATIVAS [(Σ NC, OBS e OM no item 5.6) / (Σ auditorias de gestão no período)] x 100, por unidade administrativa	P.11.3.3.1) Coletar e tratar ID P.11.3.3.2) Promover a capacitação em métodos estatísticos P.11.3.3.3) Apoiar a realização de reuniões de análise crítica
		P.11.3.4) Promover a ampliação do SIGA/PJERJ (SEMAR)	---	P.11.3.4.1) Apoiar a manutenção do SIGA P.11.3.4.2) Replicar o modelo de gestão



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.4 -1 Gerir a DGDIN (GBDIN)	ID.11.4.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA DGDIN [(\sum Ótimo do conjunto de quesitos pesquisados) + (\sum Bom do conjunto de quesitos pesquisados)]	P.11.4.1 Apoiar a gestão estratégica / gestão operacional do PJERJ e da DGDIN	---	Sem processo de trabalho
	ID.11.4.2 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA DGDIN [(\sum % acumulado do realizado) / (\sum % acumulado do planejado) dos planos de ação dos objetivos estratégicos da DGDIN] x 100 por objetivo	P.11.4.2 Propor e acompanhar a capacitação para o desenvolvimento institucional	---	
	ID.11.4.3 ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA DGDIN [(\sum elogios, sugestões, reclamações) / (\sum opiniões emitidas no período)] x 100	P.11.4.3 Prover apoio técnico e de secretaria à Diretoria Geral	ID.11.4.3.1 ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DAS DESPESAS [(\sum Despesas realizadas) / (\sum Despesas propostas)] x 100, por contrato	
	ID.11.4.4 INDICE DE U.O. CERTIFICADAS (NO PROCESSO DE MULTIPLICAÇÃO) [(\sum unidades certificadas) / (\sum unidades indicadas para multiplicação)] x 100		ID.11.4.3.2 ÍNDICE DE CONSUMO DE MATERIAL PARA O QUAL SE EXIGE PERFIL [(\sum itens recebidos) / (\sum itens consumidos)] x 100, por tipo de material (informando estoque e total solicitado)	
P.11.4 -2 Impulsionar a Gestão Estratégica do PJERJ (GBDIN)	---	Sem processo de trabalho	---	Sem processo de trabalho