



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

**Relatório de Informações Gerenciais**  
**Setorial Anual**

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

**2009**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)</b>			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Diretora-Geral da DGDIN	Período: 01/01/2009 a 31/12/2009	Emissão: Janeiro/2010

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

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Objetivos Estratégicos .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1</b>	<b>Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Gabinete (DGDIN/GBDIN).14</b>	
<b>3.2</b>	<b>Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Documentação do SIGA (DGDIN/DEDOC) .....</b>	<b>32</b>
<b>3.3</b>	<b>Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Auditorias do SIGA (DGDIN/DEAUD) .....</b>	<b>39</b>
<b>3.4</b>	<b>Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED) .....</b>	<b>57</b>
<b>4</b>	<b>GESTÃO DOS RECURSOS.....</b>	<b>91</b>
<b>4.1</b>	<b>Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007 e 2008) .....</b>	<b>91</b>
<b>4.2</b>	<b>Capacitação.....</b>	<b>93</b>
<b>4.3</b>	<b>Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....</b>	<b>93</b>
<b>4.4</b>	<b>Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura.....</b>	<b>99</b>
<b>4.5</b>	<b>Documentação e Informação (RAD e Registro) .....</b>	<b>101</b>
<b>4.6</b>	<b>Situação dos Contratos Fiscalizados .....</b>	<b>107</b>
<b>4.7</b>	<b>Atividades Complementares.....</b>	<b>109</b>
<b>5</b>	<b>AVALIAÇÃO DA GESTÃO .....</b>	<b>121</b>
<b>5.1</b>	<b>Auditorias de Gestão.....</b>	<b>121</b>
<b>5.2</b>	<b>Avaliação do Grau de Implementação do SIGA.....</b>	<b>124</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....</b>	<b>124</b>
<b>7</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>128</b>
<b>7.1</b>	<b>Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN.....</b>	<b>128</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### 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 2009.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGDIN previu para o ano 2009 a realização de 6 (seis) Objetivos Estratégicos. Até o final de 2009, verificou-se média de 75% de implementação das ações, com saldo negativo de 25% em relação ao que foi planejado.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores de toda a unidade da DGDIN e a resultada apresentada mostra que a Diretoria Geral vem realizando, ao longo de 2009, 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. Seleção interna que teve início em 2008, foi finalizada em fevereiro de 2009, com a lotação de 8 (oito) servidores na DGDIN. Destes, até o momento, 6 (seis) desistiram de 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.

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.

O item referente à documentação e registro dos processos de trabalho demonstra que a DGDIN procedeu à revisão de 464 (quatrocentas e sessenta e quatro) Rotinas Administrativas (RAD) no início de 2009, entre elas as RAD PJERJ e DGDIN, a fim de



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

adequar as Tabelas de Gestão de Registros à nomenclatura da versão 2008 da NBR ISO 9001.

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 DGDIN realizou, ainda, outras atividades, onde se destacam: Divulgação do SIGA no PJERJ; Atividades relacionadas ao CNJ e realização de reuniões com os Juízes de unidades prestadoras de jurisdição certificadas com a Administração Superior do PJERJ.

No que se refere à realização de auditorias, em 2009, o SIGA/DGDIN passou, por 2 (duas) auditorias de supervisão e uma auditoria interna, em que foram observados resultados satisfatórios, com 2 (dois) apontamentos que contribuíram para a melhoria contínua do sistema de gestão da DGDIN, tendo sido emitidos os RACAP-DGDIN-011 e 012/2009.

## 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.

A última alteração efetuada nos Direcionadores Estratégicos da DGDIN ocorreu em fevereiro de 2008, em uma reunião de análise crítica.

A última alteração efetuada nos Direcionadores Estratégicos do PJERJ ocorreu no dia 03/04/2008, em reunião da Comissão de Gestão Estratégica (COGES). Cabe ressaltar, entretanto, que, em novembro/2009, durante um workshop em Brasília, a equipe do CNJ destacou a importância de os Tribunais também considerarem entre seus direcionadores os “**Atributos de Valor para a Sociedade**”. São eles:

- Celeridade;
- Modernidade;
- Acessibilidade;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

- Transparência;
- Responsabilidade social e ambiental;
- Imparcialidade;
- Ética;
- Probidade.

Segue abaixo a redação atual 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”

(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);



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**-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”;

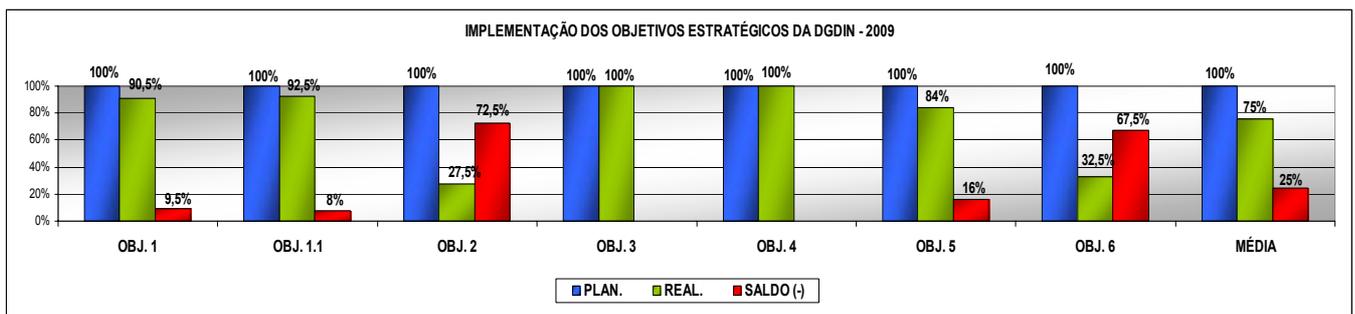
**-Visão:** “Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania”.

### 2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o biênio 2007/2008, 6 (seis) objetivos estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ, desdobrados em 7 (sete) planos de ação.

Ao final de 2009, observa-se um saldo de médio de implementação de 75% em relação ao que foi planejado, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

**Gráfico 1 – Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN<sup>1</sup>**



Fonte: Planos de Ação

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

1

**OBJ. 1 e 1.1:** Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Unidades Judiciais;  
**OBJ. 2:** Capacitar os Gestores de Unidades Judiciárias em Gestão de Processos de Trabalho;  
**OBJ. 3:** Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ;  
**OBJ. 4:** Manter o Sistema Integrado de Gestão em Unidades Organizacionais já certificadas;  
**OBJ. 5:** Alinhar a Gestão Estratégica do PJERJ com a Resolução 70/2009, do CNJ;  
**OBJ. 6:** Implementar os elementos do SIGA nas Unidades Executoras da Administração Superior.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### RESULTADOS 2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	<b>OBJETIVO 1</b>  <b>Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Unidades Judiciais</b>	<b>2009:</b> <b>-02 e 04NUR:</b> 100% do Nível Básico implementado até final de setembro/2009 e 50% do Nível planejado implementado até final de dezembro/2009.	100%	90,5%	Março/2009 a Dezembro/2009	Saldo negativo de 9,5%. Meta não atingida
			-9,5%			

**ANÁLISE DE DADOS:**

Verifica-se saldo negativo de 9,5% na implementação das ações.

Até novembro/2009, o plano de ação vinha sendo realizado conforme o planejado, no entanto, neste mês foi autorizada pelo Presidente a suspensão das ações do Modelo Simplificado, tendo em vista a necessidade das unidades jurisdicionais de cumprirem a meta 2 do CNJ. Assim, algumas ações como "Capacitação dos Facilitadores no 1º elemento do nível planejado (parcialmente realizada)" e "Entrega dos certificados do nível básico" não puderam ser realizadas, ficando adiadas para janeiro/2010.

Até o momento, foram realizadas as seguintes ações:

- 1) Início da Implementação do Nível 1- Básico;
- 2) Preparação para a Implementação do Nível 1- Básico (Realização da 1ª Reunião com Facilitadores do SIGA);
- 3) Lançamento do Modelo para Juizes e Gestores dos NUR;
- 4) Implementação dos 1º, 2º e 3º Elementos do Nível Básico (Sistema Integrado de Gestão, Direcionadores Estratégicos, Processos de Trabalho);
- 5) Preparação para visita às VCIV (verificação de implementação dos 1º, 2º e 3º Elementos);
- 6) Visita às VCIV (verificação de implementação dos 1º, 2º e 3º Elementos);
- 7) Implementação do 4º e 5º Elementos (Equipes e Rotinas Administrativas) / (Textos Normativos) / (Realização da 3ª Reunião com Facilitadores do SIGA);
- 8) Reforço na implementação do 4º e 5º Elementos (Equipes e Rotinas Administrativas) / (Textos Normativos) / Com os facilitadores do SIGA do 02 NUR;
- 9) Apoio aos Facilitadores na implementação do 4º e 5º Elementos (Equipes e Rotinas Administrativas) / (Textos Normativos) / (visita às unidades);
- 10) Realização de análise crítica quanto à implementação dos 1º, 2º, 3º, 4º e 5º Elementos (realização de reunião);
- 11) Preparação para a implementação dos 6º e 7º Elementos (Ambiente de trabalho) (Recursos e áreas de apoio);
- 12) Implementação do 6º e 7º Elementos (Ambiente de trabalho) (Recursos e áreas de apoio);
- 13) Apoio aos Facilitadores do SIGA na Implementação do 6º e 7º Elementos (Ambiente de trabalho) (Recursos e áreas de apoio) e Introdução à implementação dos procedimentos de Avaliação;
- 14) Apoio aos Facilitadores do SIGA na Implementação do 6º e 7º Elementos (Ambiente de trabalho) (Recursos e áreas de apoio) (Visita às unidades);
- 15) Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL 1 – Básico (Parcialmente realizado);
- 16) Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL 1 – Básico; 16) Promoção da solenidade de entrega dos Diplomas às Varas Cíveis aprovadas no NÍVEL 1- Básico;
- 17) Reavaliação dos Elementos do NÍVEL 1- Básico do Modelo Simplificado;
- 18) Preparação para a Implementação do NÍVEL 2-Planejado com unidade de apoio1 (ESAJ);



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

- 19) Preparação para a Implementação do NÍVEL 2-Planejado com unidade de apoio 2;  
 20) I-Preparação para a Implementação do NÍVEL 2-Planejado com unidade de apoio 3;  
 21) Início da Implementação do Modelo Simplificado - Nível 2- Planejado com gestores e Facilitadores;  
 22) Início da Implementação di Nível Planejado;  
 23) Capacitação dos Facilitadores no 1º elemento do nível planejado (parcialmente realizada).

### AÇÕES GERENCIAIS:

Replanejar a finalização do objetivo para o 1º trimestre/2010, tendo em vista a deliberação da Administração Superior, de forma a permitir o atingimento da meta traçada.

### RESULTADOS 2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	<b>OBJETIVO 1.1</b> <b>Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Unidades Judiciais</b>	<b>2009:</b> <b>-05 e 12NUR:</b> 100% do Nível Gerenciado implementado até final de setembro/2009.	100%	92,5%	Janeiro/2009 a Novembro/2009	Saldo negativo de 9,5%. Meta atingida, tendo ficado pendente apenas a avaliação do nível gerenciado (que foi totalmente implementado)
			<b>-7,5%</b>			

### ANÁLISE DE DADOS:

Verifica-se saldo negativo de 7,5% na implementação das ações.

Até novembro/2009, o plano de ação vinha sendo realizado conforme o planejado, no entanto, neste mês foi autorizada pelo Presidente a suspensão das ações do Modelo Simplificado, tendo em vista a necessidade das unidades jurisdicionais de cumprirem a meta 2 do CNJ. Assim, algumas ações como "Avaliação do nível gerenciado" e "Entrega dos certificados do nível gerenciado" não puderam ser realizadas, ficando adiadas para janeiro/2010.

Até o momento, foram realizadas as seguintes ações:

- 1) Retomada das atividades do Nível 2- Planejado no 05 NUR;
- 2) Retomada das atividades do Nível 2- Planejado no 05 NUR (Realização de reunião);
- 3) Apoio aos Facilitadores do SIGA na implementação do 2º Elemento "Realização da Pesquisa de Satisfação e de Opinião do Usuário";
- 4) Apoio aos Facilitadores do SIGA na implementação do 2º Elemento "Realização da Pesquisa de Satisfação e de Opinião do Usuário";
- 5) Apoio aos Facilitadores do SIGA na implementação do 3º Elemento "Controle de Documentos e Registros" (Visitas às unidades);
- 6) Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL2 – Planejado (Realização de reunião);
- 7) Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL2 – Planejado (Visitas às unidades);
- 8) Promoção da solenidade de entrega dos Diplomas às Varas Cíveis aprovadas no NÍVEL 1- Básico;
- 9) Preparação para a Início da implementação do Modelo Simplificado - Nível 3 Gerenciado;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

- 10) Preparação para início da implementação do Modelo Simplificado - Nível 3 Gerenciado (Manutenção dos Níveis anteriores);
- 11) Preparação para a Início da implementação do Modelo Simplificado - Nível 3 Gerenciado;
- 12) Início da Implementação do Modelo Simplificado Nível 3- Gerenciado (Apresentação);
- 13) Implementação do 1º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise de Indicadores” (Realização de dinâmica);
- 14) Apoio na Implementação do 1º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise de Indicadores” (Reunião na sede do NUR com Juizes e Gestores – 2 unidades - amostragem);
- 15) Verificação da Implementação do 1º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise de Indicadores” (Visita às unidades);
- 16) Implementação do 2º Elemento do Nível Gerenciado – “Tratamento de Produtos Não-conformes” (Preparação e apresentação);
- 17) Apoio na implementação do 2º Elemento do Nível Gerenciado – “Tratamento de Produtos Não-conformes”;
- 18) Implementação do 3º Elemento do Nível Gerenciado – “Inspeção cartorária” (Preparação / apresentação);
- 19) Apoio na Implementação do 3º Elemento do Nível Gerenciado – “Inspeção cartorária” (Visita às unidades);
- 20) Implementação do 4º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise crítica do SIGA” (Preparação / realização) (1º momento);
- 21) Apoio na Implementação do 4º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise crítica do SIGA” (Visita às unidades para participação em RAC) (2º momento);
- 22) Apoio na Implementação do 4º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise crítica do SIGA” (3º momento);
- 23) Capacitação dos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL 3 – Gerenciado (Preparação);
- 24) Capacitação dos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL 3 – Gerenciado (Preparação);
- 25) Análise crítica da implementação dos 4 elementos do Nível Gerenciado com os Facilitadores.

### AÇÕES GERENCIAIS:

Replanejar a finalização do objetivo para o 1º trimestre/2010, tendo em vista a deliberação da Administração Superior, de forma a permitir o atingimento da meta traçada.

### RESULTADOS 2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	<b>OBJETIVO 2</b> <b>Capacitar os Gestores de Unidades Judiciárias em Gestão de Processos de Trabalho</b>	<b>2009:</b> Capacitação de, pelo menos, 900 gestores até final de Dezembro/2009	100%	27,5%	Abril/2009 a Dezembro/2009	Saldo negativo de 72,5%. Meta não atingida
			<b>-72,5%</b>			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### ANÁLISE DE DADOS:

O objetivo foi definido tendo em vista o lançamento das 10 metas do CNJ para o Poder Judiciário, em abril/2009. Tal projeto contempla parte da meta 6, que estabelece: “Capacitar o administrador de cada unidade judiciária em gestão de pessoas e de processos de trabalho, para imediata implantação de métodos de gerenciamento de rotinas”. Até o momento, verifica-se saldo negativo de 72,5% de implementação das ações, em razão, principalmente, do fato de a DGTEC não ter, ainda, adquirido os softwares necessários para a finalização das ações planejadas para o projeto (Adobe flash e Articulate). O processo 2009/238.866 está, segundo informações obtidas da DGTEC, em fase de cotação de preços (o responsável informou que estava tendo dificuldades em obter uma terceira cotação de preços). O Juiz Auxiliar da Presidência, Dr. Gilberto e o diretor da DGTEC já estão cientes do fato. Foram realizadas as seguintes ações: 1) Preparar Ementa do Curso; 2) Preparar apostila (parcialmente realizada); 3) Preparar apresentação multimídia (parcialmente realizada); 4) Aquisição de software pela DGTEC (Articulate e Adobe Flash) (Sem retorno da DGTEC até o momento).

### AÇÕES GERENCIAIS:

Replanejar as próximas ações para 2010, dando especial atenção as que estão em atraso e que impediram a implementação do projeto em 2009. São elas: 1) Finalizar elaboração da apostila; 2) Finalizar apresentação multimídia (após aquisição dos softwares adobe flash e Articulate); 3) Preparar o ambiente de ensino no servidor. Outras ações planejadas para o futuro (4º trimestre) e que ainda necessitam ser realizadas, são: 1) Realizar sensibilização; 2) Realizar capacitação.

A partir de 2010, o objetivo será replanejado (buscando a ampliação do Quadro de Auditores) de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Resolução 70/2009, do CNJ.

Em razão do não atingimento da meta, e a fim de melhor manter o controle das ações a serem realizadas em 2010, foi emitido o RACAP-DGDIN-014/2009, no qual se definiram, entre outras ações, que, se até 28/02/09 a DGTEC não tiver adquirido os softwares (possibilitando a realização de curso EAD), a implementação será realizada in loco, com elaboração de cronograma de realização do curso.

## RESULTADOS 2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	<b>OBJETIVO 3</b> <b>Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ</b>	<b>2009:</b> 12 (9+3) Auditores internos aptos até o final de dez/2009	100%	100%	Janeiro/2009 a Dezembro/2009	Objetivo 100% implementado A meta estabelecida foi atingida
			-	-		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### ANÁLISE DE DADOS:

Todas as ações planejadas foram realizadas. São elas:

- Incentivar a participação no curso "Noções da norma ISO";
- Incentivar a participação no curso de "Interpretação da Norma ISO";
- Incentivar a participação no curso de "Auditoria de Gestão da Qualidade";
- Incentivar a participação no Curso "Atributos Pessoais do Auditor Interno";
- Acompanhar o desenvolvimento dos auditores internos nível I visando indicação para o curso de auditor líder;
- Incentivar a participação no curso de "Auditor Líder";
- Acompanhar o desenvolvimento dos auditores nível II visando sua formação como auditor nível III (apto);
- Acompanhar o aperfeiçoamento e a atualização dos auditores internos aptos;
- Realizar ações de estímulo ao desempenho da função de auditor interno;
- Acompanhar programação da ESAJ e informar ao servidor os cursos adequados ao seu aprimoramento e atualização.

### AÇÕES GERENCIAIS:

Não há ações gerenciais específicas a tomar em relação ao presente objetivo estratégico.

A partir de 2010, o objetivo será replanejado (buscando a ampliação do Quadro de Auditores) de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Resolução 70/2009, do CNJ.

## RESULTADOS 2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	<b>OBJETIVO 4</b> <b>Manter o Sistema Integrado de Gestão em</b> <b>Unidades Organizacionais já certificadas</b>	<b>2009:</b> Manter o certificado das 38 unidades já certificadas até final de dezembro/2009	100%	100%	Maio/2009 a Dezembro/2009	Objetivo 100% implementado A meta estabelecida foi atingida
			---			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### ANÁLISE DE DADOS:

O plano foi 100% implementado. No 4º trimestre, tendo em vista que o Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN considerou desnecessário realizar ações específicas, em razão dos bons resultados obtidos, as ações previamente planejadas para o período foram canceladas. Tal modificação não impactou no cumprimento da meta definida, ou seja, todas as 38 unidades certificadas vêm realizando a manutenção de seus certificados. Foram realizadas as seguintes ações:

- Inserir a Administração Superior no SIGA;
- Avaliar a situação de cada unidade administrativa certificada para atualização do certificado ISO (versão 2000 para 2008);
- Avaliar a situação de cada unidade judicial certificada (parcialmente realizado; falta relacionar formalmente as unidades);
- Verificar a necessidade de apoio da DGDIN para reforçar os elementos do SIGA nas unidades consideradas mais deficitárias;
- Demonstrar o apoio da nova Administração às unidades prestadoras certificadas;
- Promover reuniões periódicas entre as unidades e a Adm. Superior (Juiz Auxiliar da Presidência) (Especialmente, SIGA/VCIV e SIGA/VCRI);
- Promover as auditorias internas das unidades;
- Promover auditorias externas (supervisão) das unidades;
- Informar à Adm. Superior quanto ao desempenho das unidades quanto à manutenção dos certificados (Após auditorias Internas e Externas).

### AÇÕES GERENCIAIS:

Não há ações específicas a tomar. O objetivo foi finalizado com sucesso (os certificados das 38 unidades já certificadas no PJERJ foram mantidos).

## RESULTADOS 2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	<b>OBJETIVO 5</b> <b>Alinhar a Gestão Estratégica do PJERJ com a Resolução 70/2009, do CNJ</b>	<b>2009:</b> -Planejamento estratégico alinhado à Res. 70, do CNJ implementado até 14/12/2009; -Capacitação dos gestores em gerenciamento de projetos, a fim de que a aplicação da metodologia de gestão por projetos possa ser	100%	84%	Abril/2009 a Dezembro/2009	Saldo negativo de 16%. A meta estabelecida foi atingida



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

-16%

### ANÁLISE DE DADOS:

O objetivo foi definido tendo em vista a publicação da Resolução 70/2009, do CNJ, em 24/03/2009. Tal Resolução dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário. Com vistas à implementação desta Resolução, o CNJ já promoveu, entre outras ações, o I Encontro de Assessores de Gestão Estratégica da Justiça, no qual apresentou os parâmetros e as diretrizes para o alinhamento estratégico de todos os Tribunais do país, tendo sido, ainda, indicados cursos e bibliografias, bem como um workshop, em novembro/2009, para os assessores de gestão estratégica dos Tribunais do país, a fim de disseminar as últimas diretrizes para o alinhamento. Também foi disponibilizada consultoria da FGV, a fim de auxiliar na fixação de metas para os indicadores e no preenchimento dos planos de projeto.

Até o momento, verifica-se saldo negativo de 16,5% na implementação das ações. A maior parte das ações pendentes está relacionada a ações que necessitavam do apoio de outras unidades ou servidores, como:

- Realização de entrevista com líderes (o formulário de entrevistas ficou com Juiz Auxiliar da Presidência desde Julho/2009 e acabou não sendo realizada) e foi suprida pela análise dos resultados da pesquisa de ambiência e do Questionário Diagnóstico de Inovação;
- Disponibilização de software livre para os servidores do PJERJ (A DGTEC não deu retorno de 3 e-mails da DGDIN em que se solicitava autorização para uso de software livre no PJERJ);
- Revisão das RAD-PJERJ, especialmente, 001, 006 e 007 (Como a consultoria do CNJ, planejada para apoiar os Tribunais em agosto, somente foi disponibilizada em novembro/2009, houve dificuldade em se definir quais os itens que precisariam ser alterados nas RAD, bem como o formato das alterações, razão pela qual tal ação está sendo adiada para 2010);
- Publicação do arquivo dos focos e objetivos estratégicos de 2009 (A Administração Superior não considerou conveniente a publicação deste arquivo, por isso, tal ação não foi realizada).

Há ainda pendente de realização a publicação da Resolução de Alinhamento Estratégico do PJERJ, após apreciação do Órgão Especial (apesar de a mesma já ter sido aprovada em 09/12/2009 por aquele órgão), bem como o encaminhamento às Unidades Executoras do PJERJ, dando publicidade dos indicadores, objetivos, projetos e metas do planejamento estratégico do PJERJ.

### AÇÕES GERENCIAIS:

As ações que não foram realizadas, como a capacitação em Metodologia de BSC e Implementação de Projetos e a aquisição de software para acompanhamento dos projetos, foram replanejadas para 2010.

## RESULTADOS 2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	<b>OBJETIVO 6</b> <b>Implementar os elementos do SIGA nas</b> <b>Unidades Executoras da Administração</b> <b>Superior</b>	<b>2009:</b> -66% do SIGA implementado nas Unidades Executoras do PJERJ, em todos os itens da Avaliação do SIGA até final de dezembro/2009; -Redução de 4% no Coeficiente de	100%	32,5%	Março/2009 a Dezembro/2009	Saldo negativo de 67,5%. A meta estabelecida não foi atingida



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

-67,5%

### ANÁLISE DE DADOS:

Este objetivo foi definido em razão da necessidade de se manter a implementação dos elementos de gestão nas Unidades Executoras. Como houve ampla troca dos gestores com a posse da atual administração, em fevereiro/2009, o planejamento foi idealizado de forma a auxiliar às unidades, desde o início, se necessário, inclusive refazendo o questionário utilizado na avaliação do SIGA e, assim, “departamentalizar” as necessidades de apoio, a fim de melhor focar o trabalho da DGDIN.

Até final de 2009, verificou-se saldo negativo de 67,5% na implementação das ações. 62,5% das ações de apoio planejadas para realização junto às unidades foram realizadas, não tendo sido os planos 100% concluídos.

Outra ação não realizada se refere à elaboração de RAD de Avaliação do SIGA, que não pôde ser finalizada, tendo em vista a necessidade de se adequar o procedimento à gestão de projetos, conforme Resolução TJ/OE nº. 21/2009. A avaliação do SIGA planejada para o 4º trimestre de 2009 também não foi realizada em virtude da coincidência do período planejado com a vinda da Consultoria do CNJ, além da necessidade de adequação do questionário (e validação pelas unidades) da metodologia de gestão de projetos.

### AÇÕES GERENCIAIS:

Foi aberto o RACAP-DGDIN-015/2009, em razão do não atingimento da meta e a fim de melhor manter o controle das ações a serem realizadas em 2010. Foram definidas as seguintes ações:

- Avaliação dos RIGER Anuais de 2009, das Unidades Executoras do PJERJ;

- Adequação do Questionário de Avaliação dos Elementos do SIGA às Unidades Executoras do PJERJ, de acordo com as diretrizes da Resolução TJ/OE 21/2009;

- Realização de diagnóstico, pela DGDIN, em janeiro/2010, a partir de uma Lista de Verificação de Diagnóstico, com base nas informações obtidas no RIGER das unidades executoras, bem como nas solicitadas ao DEGEA e DEDEP, para alteração dos planos de apoio às unidades ou elaboração de novos planos, se necessário;

- Validação do plano de apoio com as unidades, até o final de março/2010 e agendamento de reunião para realização de avaliação, em maio/2010.

## 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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Quantidade de Sistemas de Gestão Implementados e Planejados	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar a evolução do SIGA no PJERJ.													
<b>FÓRMULA</b>	(Σ sistemas de gestão implementados) e (Σ sistemas de gestão planejados)													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatórios de Auditoria	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é melhor										
<b>META</b>	38 SIGA mantidos no final de 2009	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº de SIGA implementados e planejados										
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2004 ~ 2008</b>	<b>1ºTrim/04</b>	<b>2ºTrim/04</b>	<b>3ºTrim/04</b>	<b>4ºTrim/04</b>	<b>1ºTrim/05</b>	<b>2ºTrim/05</b>	<b>3ºTrim/05</b>	<b>4ºTrim/05</b>	<b>1ºTrim/06</b>	<b>2ºTrim/06</b>	<b>3ºTrim/06</b>	<b>4ºTrim/06</b>	<b>Total</b>
		-	-	2	3	3	3	9	16	17	18	17	19	19
		<b>1ºTrim/07</b>	<b>2ºTrim/07</b>	<b>3ºTrim/07</b>	<b>4ºTrim/07</b>	<b>1ºTrim/08</b>	<b>2ºTrim/08</b>	<b>3ºTrim/08</b>	<b>4ºTrim/08</b>	<b>1ºTrim/09</b>	<b>2ºTrim/09</b>	<b>3ºTrim/09</b>	<b>4ºTrim/09</b>	<b>Total</b>
		21	22	22	27	25	30	36	37	38	38	38	38	38
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>						<b>ANO</b>	<b>SIGA IMPLEMENTADOS</b>					
<b>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	38							<b>2004</b>	EMERJ, 18CCIV, 13VCIV					
<b>TOTAL PERÍODO ATUAL (2009)</b>	38							<b>2005</b>	DEGAR, <del>12VFAM</del> , IV JEC, 18VCIV, 03VCIV, 35VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 32VCRI, 19VCRI, 09VCIV					
<b>META</b>	38							<b>2006</b>	DEGEA, IX JECRIM, ESAJ, 01VP, 01VCIV-CG					
			<b>2007</b>	<del>14VCIV</del> , 25VCIV, 06VCIV, DGDIN, DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT										
			<b>2008</b>	03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI, 28VCRI, 29VCRI, CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC, DEDEP, 01VEMP, CGJ/DGFEX, CCM-VCIV. 05VOS										
			<b>2009</b>	---										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	<p>Foram estabelecidos mais dois critérios para considerar o SIGA implementado em unidades do PJERJ, além do que já era utilizado para o indicador. São eles:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. UNIDADES EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO: O SIGA estará 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;</li><li>2. MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO (NOVO CRITÉRIO): O SIGA estará implementado em unidades que apresentarem pelo menos 80% de implementação de cada um dos elementos de cada nível (básico, planejado e gerenciado) do Modelo de Gestão Simplificado.</li><li>3. AVALIAÇÃO DO SIGA EM UNIDADES EXECUTORAS (NOVO CRITÉRIO): O SIGA estará implementado nas Unidades Executoras quando estas apresentarem pelo menos 80% de implementação em cada elemento do Questionário de Avaliação do SIGA, de forma departamentalizada.</li></ol> <p>Até o momento, o Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN comunicou a intenção de certificar, pelo menos, duas unidades: Departamento de Licitação e Formalização de Ajustes (DGLOG/DELFA) e Secretaria do Conselho da Magistratura (SECCM). Ficou, ainda, de contatar a Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE) com a mesma finalidade.</p> <p>Para fixação da meta para 2010, será realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Critério 2: Será considerado o número de servidores nas Varas Cíveis do 5º e 12º Núcleos Regionais, que concluirão o nível Gerenciado ainda em 2009 (Aproximadamente 34 unidades, com cerca de 400 pessoas envolvidas, das quais se espera que, pelo menos 30 unidades, com cerca de 350 envolvidos façam parte da meta). No 2º e 4º Núcleos Regionais, serão consideradas para a meta de final de 2010, quando se estima que os 3 níveis do Modelo de Gestão Simplificado serão concluídos nos citados NUR, aproximadamente, 700 envolvidos).</li><li><input type="checkbox"/> Critério 3: Será realizado levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, até final de junho/2009, utilizando-se a 3ª Avaliação do SIGA realizada em 2008 como parâmetro para definição das unidades que se estima que alcancem o patamar estabelecido no critério. Tais unidades farão parte da meta a partir de 2010.</li></ul> <p>No final de novembro/2009, em razão da necessidade das unidades prestadoras de jurisdição cumprirem a meta 2 do CNJ, as atividades do Modelo Simplificado foram suspensas, com previsão de serem reiniciadas em janeiro/2010. No 05 e 12NUR, que estão concluindo o nível planejado (último nível), os elementos foram implementados, mas a avaliação ficou pendente. No 02 e 04NUR, o nível básico (1º nível) foi todo implementado, bem como partes do nível gerenciado (2º nível); a avaliação do final do nível básico está sendo realizada pela DGDIN. Em razão destes fatos, a meta ficará prejudicada, uma vez que, em janeiro, na medição do indicador referente a dezembro/2009, as unidades do 05 e 12NUR não poderão ser contabilizadas como unidades com "SIGA Implementado".</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Finalizar o levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, a fim de traçar meta em 2010, no que se refere ao critério 3.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>		
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b>	<b>DGDIN/GBDIN</b>		

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional				
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Quantidade de Pessoas Envolvidas no SIGA/PJERJ	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	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				
<b>FÓRMULA</b>	( $\sum$ pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ)				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Consulta direta às unidades constantes do AEC 18/2008	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM (Maior é melhor)	
<b>META</b>	2447 unidades com SIGA implementado ao final de 2009 (2097 envolvidos até o final de 2009 + (pelo menos) 350 servidores de unidades prestadoras de jurisdição com o Modelo de Gestão Simplificado implementado (Pelo menos 30 unidades no 05 e 12NUR)	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Nº. de Envolvidos	
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral				

<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2006 ~ 2008</b>	<b>1º SEM/06</b>	<b>2º SEM/06</b>	<b>1º SEM/07</b>	<b>2º SEM/07</b>	<b>Tt no Per.</b>
		753	1.145	1.212	1.679	1.679
		<b>1º SEM/08</b>	<b>2º SEM/08</b>	<b>1º SEM/09</b>	<b>2º SEM/09</b>	<b>Tt no Per.</b>
		1.722	2.087	2.097	2.097	2.097

<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>			
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	2.097		
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>	2.097		
<b>META (Acumulada)</b>	2.447		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	<p>Foram estabelecidos mais 2 critérios para considerar o SIGA implementado em unidades do PJERJ, além do que já era utilizado para o indicador. São eles:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. UNIDADES EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO: O SIGA estará 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;</li><li>2. MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO (NOVO CRITÉRIO): O SIGA estará implementado em unidades que apresentarem pelo menos 80% de implementação de cada um dos elementos de cada nível (básico, planejado e gerenciado) do Modelo de Gestão Simplificado.</li><li>3. AVALIAÇÃO DO SIGA EM UNIDADES EXECUTORAS (NOVO CRITÉRIO): O SIGA estará implementado nas Unidades Executoras quando estas apresentarem pelo menos 80% de implementação em cada elemento do Questionário de Avaliação do SIGA, de forma departamentalizada.</li></ol> <p>Como não foram definidas novas unidades para certificação no ano de 2009 (Critério 1), a fim de que se possa estimar meta para o indicador, em relação aos novos critérios, será realizado: <input type="checkbox"/> Critério 2: Será considerado o número de servidores nas Varas Cíveis do 5º e 12º Núcleos Regionais, que concluirão o nível Gerenciado ainda em 2009 (Aproximadamente 34 unidades, com cerca de 400 pessoas envolvidas, das quais se espera que, pelo menos 30 unidades, com cerca de 350 envolvidos façam parte da meta). No 2º e 4º Núcleos Regionais, serão consideradas para a meta de final de 2010, quando se estima que os 3 níveis do Modelo de Gestão Simplificado serão concluídos nos citados NUR, aproximadamente, 700 envolvidos). <input type="checkbox"/> Critério 3: Será realizado levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, até final de junho/2009, utilizando-se a 3ª Avaliação do SIGA realizada em 2008 como parâmetro para definição das unidades que se estima que alcancem o patamar estabelecido no critério. Tais unidades farão parte da meta a partir de 2010.</p> <p>No final de novembro/2009, em razão da necessidade das unidades prestadoras de jurisdição cumprirem a meta 2 do CNJ, as atividades do Modelo Simplificado foram suspensas, com previsão de serem reiniciadas em janeiro/2010. No 05 e 12NUR, que estão concluindo o nível planejado (último nível), os elementos foram implementados, mas a avaliação ficou pendente. No 02 e 04NUR, o nível básico (1º nível) foi todo implementado, bem como partes do nível gerenciado (2º nível); a avaliação do final do nível básico está sendo realizada pela DGDIN. Em razão destes fatos, a meta ficará prejudicada, uma vez que, em janeiro, na medição do indicador referente a dezembro/2009, os servidores das unidades do 05 e 12NUR não poderão ser contabilizadas como envolvidos no SIGA.</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	<p>Foi emitido o RACAP-DGDIN-016/2009 pelo não atingimento da meta fixada para o indicador, no qual, entre as ações estabelecidas, está e reagendamento da avaliação do nível gerenciado após a realização da próxima pesquisa de satisfação e das reuniões de análise crítica nas varas cíveis do 05 e do 12NUR, em abril/2010, a fim de recuperar a meta traçada para 2009;</p> <p>Finalizar o levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora;</p> <p>Estabelecer meta para o Critério 3.</p>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES								
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN						
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional								
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Quantidade de Sistemas Certificados e Planejados para Certificação			<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar a eficácia do SIGA/PJERJ									
<b>FÓRMULA</b>	( $\sum$ sistemas certificados) e ( $\sum$ sistemas planejados para certificação)									
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatórios de Auditoria			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	Maior é Melhor (MM)					
<b>META</b>	Manter os 38 sistemas de gestão certificados até o final de 2009			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº de Sistemas Certificados					
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>										
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Até 2008)</b>	38	<div style="text-align: center;"> </div>								
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	38									
<b>META</b>	38									
<b>ANO</b>	<b>UNIDADES CERTIFICADAS</b>	<b>UNIDADES COM SIGA MULTIPLICADO PELA DGDIN</b>								
2004	EMERJ, 18CCIV, 13VCIV	---								
2005	DEGAR	---								
2006	<del>12VFAM</del> , IV JEC, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, DEGEA, IX JECRIM, ESAJ, 01VP/DECIV.	03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV								
2007	<del>14VCIV</del> , DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT, DGDIN.	01VCIV/CG, 06VCIV, 25VCIV,								
2008	CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC, DEDEP, CGJ/DGFEX, CCM-VCIV, 01VEMP e 05VOS	03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI, 28VCRI, 29VCRI								
2009	---	---								
<b>SUBTOTAL</b>	<b>27 UNIDADES</b>	<b>11 UNIDADES</b>								
<b>TOTAL</b>	<b>38 UNIDADES</b>									



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	<p>A meta estabelecida para o indicador, bem como para o objetivo estratégico “Manter o Sistema Integrado de Gestão em Unidades Organizacionais já certificadas”, a ele relacionado é:</p> <p>2009: Manter a implementação do SIGA das 38 unidades já certificadas até final de Dezembro/2009.</p> <p>Para tanto, a DGDIN promoveu uma reunião entre o Presidente, os Juizes Auxiliares da Presidência e os Juizes de Unidades Prestadoras de Jurisdição certificadas, no dia 16/04/2009, quanto às unidades puderam expor ao Chefe do PJERJ suas necessidades e dificuldades e receberam retornos. Após, foi deliberado que seriam realizadas reuniões separadas por segmento, com a presença de o Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, Dr. Gilberto Abdelhay, a fim de melhor atender às unidades. As primeiras reuniões foram realizadas em maio/2009.</p> <p>Até o final de 2009, foram realizadas 9 (nove) reuniões, 5 (cinco) com as unidades do SIGA/VCRI e 4 (cinco) com as unidades do SIGA/VCIV.</p> <p>O detalhamento de outras ações pode ser encontrado no plano de ação do objetivo “Manter o Sistema Integrado de Gestão em Unidades Organizacionais já certificadas”.</p> <p>Até o final de 2009, das 38 unidades certificadas, 11 obtiveram o certificado com a multiplicação do SIGA, ou seja, com o apoio da DGDIN, sem a necessidade de consultoria externa.</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS</b>	Manter o auxílio às unidades, tanto as administrativas quanto as jurisdicionais, no que couber, na manutenção de seus certificados, ao longo de 2010.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES						
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional						
<b>INDICADOR</b>		(1º Nível) Grau de implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ			DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar a implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ						
<b>FÓRMULA</b>		$(\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por Unidade}) / (\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação planejado por Unidade})$						
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatório de Informações Gerenciais das Unidades			SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (MM)	
<b>META</b>		≥ 95%			UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem	
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008 / 2009	2007	2007	2008	2008	2009	2009	Md no Biênio
		1º Semestre	2º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	1º Semestre	2º Semestre	
		86,57%	76,96%	83,53	80,72%	71,97%	---	81,94%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="text-align: center;"> <h3>% de Implementação dos Objetivos do PJERJ</h3> <p>The chart displays six 3D bars representing implementation percentages. The y-axis ranges from 0% to 100%. The bars are: 2007/2ºs (green, 86,57%), 2007/2ºs (yellow, 76,96%), 2008/1ºs (purple, 77,26%), 2008/2ºs (blue, 79,86%), 2009/1ºs (orange, 100,00%), and META (yellow, 95,00%).</p> </div>						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Final de 2008)	80,72%							
MÉDIA PERÍODO ATUAL (1º Semestre/ 2009)	71,97%							
<b>META</b>	≥ 95%							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>No Planejamento Estratégico para o biênio 2007/2008, foram incluídos 82 Objetivos Estratégicos de 17 unidades do PJERJ. As que se encontram com implementação do SIGA em estágios mais avançados de monitoramento, como as que emitem RIGER, apresentaram os percentuais de realização dos planos de ação referentes ao 1º semestre de 2009, conforme resultados apresentados acima e relatório do Sistema SISGE. Os resultados finais referentes ao 1º SEMESTRE DE 2009 referem-se aos Objetivos propostos pelas unidades e constantes dos seus respectivos RIGER. Dentre as Unidades que emitem RIGER, 100% dos Objetivos Estratégicos estão sendo monitorados e indicam que, no 1º semestre de 2009, 71,97% do planejado foi realizado.</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>-Aguardar a emissão dos RIGER Setoriais Anuais de 2009, pelas demais Unidades Executoras do PJERJ, apoiando-as no que couber, a fim de atualizar os dados do indicador;</p> <p>-Incluir no planejamento para 2010 a alteração das RAD-PJERJ, especialmente, a 001, 006 e 007, para se adequar à metodologia de gestão de projetos, revisando-se, conseqüentemente, o presente indicador.</p> <p>No ano de 2010, tal indicador será substituído pelo ID "Realização dos projetos estratégicos do PJERJ".</p>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																							
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN																																							
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional																																						
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º Nível																																						
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar a implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ																																						
<b>FÓRMULA</b>	$[(\sum \text{ID implementados}) / (\sum \text{de ID do PJERJ})] \times 100$																																						
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	RIGER das Unidades																																						
<b>META</b>	≥ 70%																																						
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral																																						
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2008 / 2009																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3">2008 - 1º Semestre</th> <th colspan="3">2008 - 2º Semestre</th> <th colspan="3">2009 - 1º Semestre</th> <th colspan="3">2009 - 2º Semestre</th> <th rowspan="2">Md no Biênio.</th> </tr> <tr> <th>Plan.</th> <th>Plan.</th> <th>Plan.</th> <th>Plan.</th> <th>Imp.</th> <th>% Impl.</th> <th>Plan.</th> <th>Impl.</th> <th>% Impl.</th> <th>Plan.</th> <th>Impl.</th> <th>% Impl.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>510</td> <td>398</td> <td>78,04%</td> <td>451</td> <td>312</td> <td>69,18%</td> <td>121</td> <td>81</td> <td>68,29%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	2008 - 1º Semestre			2008 - 2º Semestre			2009 - 1º Semestre			2009 - 2º Semestre			Md no Biênio.	Plan.	Plan.	Plan.	Plan.	Imp.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	510	398	78,04%	451	312	69,18%	121	81	68,29%	-	-	-	-
	2008 - 1º Semestre			2008 - 2º Semestre			2009 - 1º Semestre			2009 - 2º Semestre			Md no Biênio.																										
Plan.	Plan.	Plan.	Plan.	Imp.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.																												
510	398	78,04%	451	312	69,18%	121	81	68,29%	-	-	-	-																											
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																							
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Final de 2008)</b>	69,18%																																						
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	68,29%																																						
<b>META</b>	≥ 70%																																						
<b>IMPLEMENTAÇÃO INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ - ANUAL 2008</b>																																							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		TOTAL DE ID MEDIDOS NO PJERJ (2008)	
		Total de ID	ID Medidos
		01YP	100% 12
		02YP	100% -
		03YP	100% 3
		CGJIDGFAJ	100% 28
		CGJIDGFEX	100% 19
		CGJIDGADM	100% 28
		SETOE	12
		OUID	100%
		GABPRES	4
		EMERJ	100% 24
		DGTEC	Aguardando RIGER
		OJ - 1º Grau	100% 28
		OJ - 2º Grau	100% 6
		DGPES	100% 23
		DGPCF	100% 21
		DGLOG	100% 28
		DGENG	100% 4
		DGJUR	100% 7
		DGDIN	100% 23
		DGCON	100% 12
		DGCOI	100% 13
		DGSEI	100% 15
		SECCM	-
		<b>TOTAL</b>	<b>451 308</b>

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>Dos 121 ID atribuídos à CGJ, 81 foram substituídos pelos ID das 3 Diretorias Gerais (DGADM, DGFEEX e DGFAJ). Em dezembro de 2008, se observou que 69,18% dos 451 ID restantes estavam 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, DGFEEX, 02VP e 03VP). Contando-se todos os indicadores divulgados nos RIGER Setoriais do 1º Semestre de 2009, mais os ID constantes da árvore do PJERJ de outubro de 2008, referentes aos da SECCM, SETOE, GABPRES e DGTEC, totaliza-se 685 indicadores operacionais que, em tese, estão sendo medidos.</p> <p>No ano de 2010, o presente indicador será substituído pelo ID "Grau de Implementação dos Indicadores dos Objetivos Estratégicos do PJERJ".</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<p>-Aguardar a emissão dos RIGER Setoriais Anuais de 2009, pelas demais Unidades Executoras do PJERJ, apoiando-as no que couber, a fim de atualizar os dados do indicador;</p> <p>-Alterar a árvore de processos de trabalho e indicadores do PJERJ, de acordo com as árvores das unidades informadas nos RIGER, bem como de acordo com os indicadores que serão medidos para o CNJ. Tal ação já se constitui em uma deliberação da 4ª reunião de análise crítica da DGDIN do ano de 2009.</p>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL:																									
DGDIN/GBDIN																									
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional																								
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Índice de Emissão de RIGER Setoriais																								
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Acompanhar a gestão das Unidades Executoras da Administração Superior																								
<b>FÓRMULA</b>	$\Sigma[(\text{Total de RIGER emitidos no período} / \text{Total de UO Executoras}) \times 100] / \text{n}^\circ. \text{ de períodos}$																								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Relatórios encaminhados à DGDIN																								
<b>META</b>	80% das Unidades Executoras do PJERJ elaborando RIGER Setorial até o final de 2009																								
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral																								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2006 / 2009																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>1º SEM/2006</th> <th>2º SEM/2006</th> <th>Md no Per.</th> <th>1º SEM/2007</th> <th>2º SEM/2007</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">33%</td> <td style="text-align: center;">36%</td> <td style="text-align: center;">35%</td> <td style="text-align: center;">44%</td> <td style="text-align: center;">44%</td> <td style="text-align: center;">44%</td> </tr> <tr> <th>1º SEM/2008</th> <th>2º SEM/2008</th> <th>Md no Per.</th> <th>1º SEM/2009</th> <th>2º SEM/2009</th> <th>Md no Per.</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70%</td> <td style="text-align: center;">95%</td> <td style="text-align: center;">82,5%</td> <td style="text-align: center;">81%</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">81%</td> </tr> </tbody> </table>	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%	81%	-	81%
	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%	81%	-	81%																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>1º SEM/2006</th> <th>2º SEM/2006</th> <th>Md no Per.</th> <th>1º SEM/2007</th> <th>2º SEM/2007</th> <th>Md no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">33%</td> <td style="text-align: center;">36%</td> <td style="text-align: center;">35%</td> <td style="text-align: center;">44%</td> <td style="text-align: center;">44%</td> <td style="text-align: center;">44%</td> </tr> <tr> <th>1º SEM/2008</th> <th>2º SEM/2008</th> <th>Md no Per.</th> <th>1º SEM/2009</th> <th>2º SEM/2009</th> <th>Md no Per.</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">70%</td> <td style="text-align: center;">95%</td> <td style="text-align: center;">82,5%</td> <td style="text-align: center;">81%</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">81%</td> </tr> </tbody> </table>	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%	81%	-	81%	
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%	81%	-	81%																				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																									
<b>PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	95%																								
<b>PERÍODO ATUAL (2009)</b>	81%																								
<b>META</b>	80%																								

**MÉDIA DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS**

Ano	MD	Valor (%)
2006	MD 2006	35%
2007	MD 2007	44%
2008	MD 2008	63%
2009	MD 2009	81%
Meta	META	80%

**MÉDIA DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS**

Ano	MD	Valor (%)
2006	MD 2006	32%
2007	MD 2007	53%
2008	MD 2008	56%
2009	MD 2009	65%
Meta	META	65%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>Até o final do 1º semestre/2009, foram emitidos 17 RIGER Setoriais do 1º Semestre de 2009. As unidades que já publicaram RIGER foram: 01VP, 02VP, 03VP, DGFEX, DGADM, DGFAJ, EMERJ, OUVID, DGCON, DGLOG, DGPES, DGCOI, DGDIN, DGSEI, DGPCF, DGENG e DGJUR. As Unidades que elaboravam RIGER e não o fez neste 1º semestre de 2009 foram a DGTEC e a SETOE. As únicas UO que não emitiram RIGER são o GABPRES e a SECCM.</p> <p>A meta estipulada, de 50% de RIGER emitidos entre 21 Unidades Executoras previstas, foi atingida e chegou a 81%, razão pela qual para 80%, buscando, pelo menos, a manutenção do resultado atual.</p> <p>Apesar do monitoramento e apoio prestado aos RD, as alterações de RD e RAS, bem como a substituição de diversos indicadores operacionais e Objetivos Estratégicos dificultaram a elaboração dos relatórios dentro do prazo estabelecido, 10/07/2009, que já é considerado exíguo por todos. Ultrapassando a média dos períodos anteriores, foi verificado que 65% das unidades executoras (11 em 17) que emitiram RIGER, o entregaram no prazo máximo estabelecido.</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Manter o feedback das unidades executoras, a fim de buscar não reduzir o número de unidades elaboradoras de RIGER.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:			DGDIN/GBDIN		
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Gerir a DGDIN					
<b>INDICADOR</b>		<b>(2º Nível) Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN</b>			<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Avaliar a satisfação dos usuários da DGDIN					
<b>FÓRMULA</b>		$(\sum \text{do percentual de Ótimo} + \text{Bom do conjunto de quesitos pesquisados})$					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		FRM de PSU DGDIN			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		MM (Maior é melhor)
<b>META</b>		≤ 96%			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		% de Ótimo + Bom na PSU da DGDIN
<b>PERIODICIDADE</b>		Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006 / 2009	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%	97%	99%	98%
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN</b></p> <p>PERÍODO ANTERIOR (1º SEM/ 2009)    PERÍODO ANTERIOR (2º SEM/ 2009)    META Grau de satisfação em:</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN - EVOLUÇÃO</b></p> <p>2º SEM/06    1º SEM/07    2º SEM/07    1º SEM/08    2º SEM/08    1º SEM/09    1º SEM/09</p> </div> </div>					
PERÍODO ANTERIOR (2º SEM/ 2008)	99%						
PERÍODO ANTERIOR (2º SEM/ 2009)	99%						
META (Acumulada)	96%						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de novembro/2009, entre os dias 13/11/09 e 23/11/09. Foram encaminhados 329 e-mails para o seguinte público-alvo: Auditor Interno, RAS/RD/RDS e Substitutos, Secretários, Magistrados, Diretores Gerais, Juiz Dirigente do NUR, Facilitadores do SIGA e Outros. Foram respondidos 90 formulários, o que equivale a 27% do total de FRM encaminhados. 83 FRM foram respondidos por e-mail e 07 colocados diretamente na urna. Foi atingida a amostra representativa necessária (População = 100 a 499 - Amostra = 50 FRM válidos), de acordo com o item 6.9.4 da RAD-PJERJ-010. A participação do público-alvo na pesquisa foi: RAS/RD/RDS e Substitutos=45 FRM; Auditores Internos=29 FRM; Magistrados=0 FRM; Diretores-Gerais=2 FRM; Facilitadores do SIGA=12 FRM; Outros=0 FRM; Secretários de Juiz=1 FRM; Juizes Dirigentes de NUR=1 FRM. A PSU DGDIN 1/2009 obteve o seguinte resultado resumo: 99% de O+B, 1% de Regular e 0% de R+P, da forma apresentada na tabela abaixo:

### ANÁLISE DE DADOS:

QUESITOS		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
1	Tenho facilidade para entrar em contato com a equipe da DGDIN, a qualquer momento em que necessito?	90	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
2	Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?	85	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
3	A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?	88	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
4	A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?	90	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
5	A equipe da DGDIN me atende com cortesia?	89	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
6	A equipe da DGDIN presta informações com clareza e agilidade?	90	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
7	Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN como:	88	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
8	A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?	89	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
9	Considero o atendimento da equipe da DGDIN como:	90	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### AÇÕES GERENCIAIS:

Na pesquisa anterior (maio/2009), foram contabilizados 102 formulários respondidos (102% acima da amostra mínima). Nesta pesquisa (novembro/2009), foram respondidos 90 formulários (80% acima da amostra mínima), ou seja, um 12 formulários a menos do que na PSU de maio/2009, mas ainda considerado um bom índice de respostas.

As marcações “regular” foram efetuadas por:

-Quesito “A DGDIN me atende com cortesia” = RAS;

-Quesito “Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?” = Facilitadores do NUR;

-Quesito “Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN” = Facilitadores do NUR;

-Quesito “A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?” = Facilitadores do NUR.

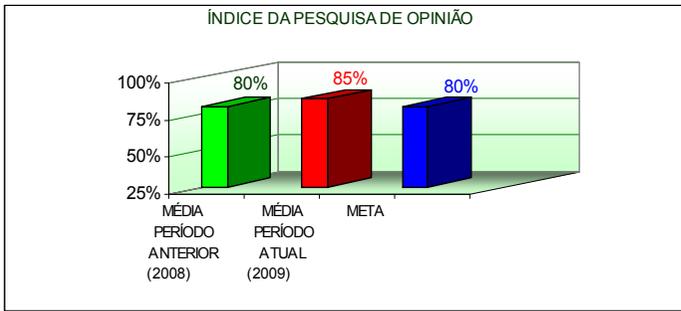
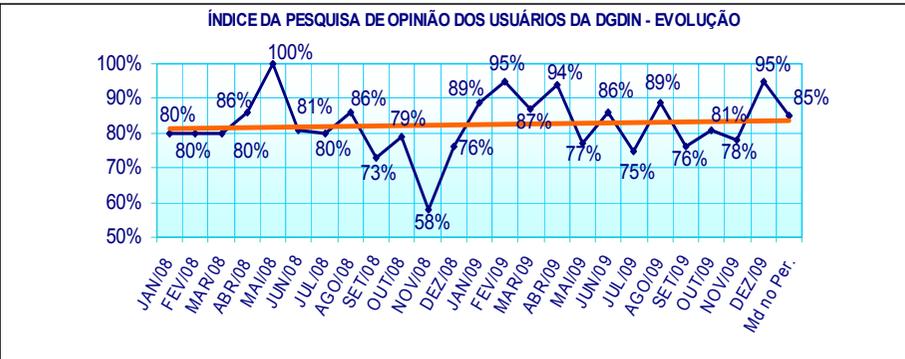
Vale destacar a pouca participação de “Magistrados”, com 0 formulários respondidos, por isso, a DGDIN, antes da realização da próxima PSU, em maio/2010, irá realizar ações junto aos Magistrados, com envio de e-mail que incentive a participação dos mesmos e irá reforçar com eles a importância da Pesquisa de Satisfação para a melhoria dos serviços prestados aos usuários dos serviços da DGDIN.

O resultado da PSU foi divulgado aos usuários da DGDIN e disponibilizado na intranet.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:						DGDIN/GBDIN								
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Gerir a DGDIN														
<b>INDICADOR</b>		(2º Nível) Índice da Pesquisa de Opinião dos Usuários da DGDIN						<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Melhorar continuamente a satisfação dos usuários da DGDIN, mediante a consolidação das opiniões dos usuários da DGDIN														
<b>FÓRMULA</b>		[(Quantidade de reclamações) / (Quantidade de opiniões emitidas no período)] x 100														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		FRM-PJERJ-010-01						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>				Mm (Maior é melhor)				
<b>META</b>		Índice de elogios ≤ 80%						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>				% de Elogios, Sugestões e Reclamações na PO da DGDIN				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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%		
	2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.		
		89%	95%	87%	94%	77%	86%	75%	89%	76%	81%	78%	95%	85%		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>																
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>		85%														
<b>META</b>		80%														
																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS:	Detalhamento dos dados referentes à PO da DGDIN em 2009:													
	Período	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/089	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Tt no Per
	<b>ELOG</b>	8 89%	21 95%	66 87%	29 94%	33 77%	19 86%	6 75%	24 89%	29 76%	35 81%	62 78%	19 95%	351 <b>85%</b>
	<b>SUGEST</b>	0 0%	1 5%	10 13%	2 6%	10 23%	3 14%	2 25%	3 11%	9 24%	8 19%	16 20%	1 5%	65 <b>14%</b>
	<b>RECLAM</b>	1 11%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%	0 0%	2 <b>1%</b>
	<b>TOTAL DE FRM</b>	9	21	69	31	36	20	7	24	33	42	69	20	<b>381</b>
<p>A partir de junho de 2008, a DGDIN passou a receber opiniões referentes à implementação do Modelo de Gestão Simplificado dos Núcleos Regionais, ainda quando se referiam a outros apoios que não os desta Diretoria Geral, a fim de melhor atender aos NUR. Segue abaixo tabela com resultado da pesquisa de opinião dos NUR:</p>														
Período	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Tt no Per	
<b>ELOG</b>	9 45%	- -	11 73%	- -	- -	12 46%	1 100%	- -	- -	1 100%	26 35%	- -	60 <b>67%</b>	
<b>SUGEST</b>	9 45%	- -	3 20%	- -	- -	12 46%	0 0%	- -	- -	0 0%	31 42%	- -	55 <b>26%</b>	
<b>RECLAM</b>	2 10%	- -	1 7%	- -	- -	2 8%	0 0%	- -	- -	0 0%	17 23%	- -	22 <b>8%</b>	
<b>TOTAL DE FRM</b>	15	-	11	-	-	25	1	-	-	1	56	-	<b>109</b>	
<p>PO DGDIN: Não há ações gerenciais específicas a tomar. As respostas e providências relacionadas a cada opinião podem ser observadas no formulário consolidado da pesquisa de opinião da DGDIN, já tendo sido todas as sugestões esclarecidas e solucionadas. PO NUR: Não há ações gerenciais específicas a tomar. As respostas e providências relacionadas a cada opinião emitida para os mesmos podem ser observadas no formulário consolidado de pesquisa de opinião.</p>														

**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 (2009)

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

### 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								
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional													
<b>INDICADOR</b>		(1º Nível) Acervo de RAD do PJERJ, por unidade					<b>DESEMPENHO</b>			<b>ACOMPANHAMENTO</b>			X		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar a Evolução do Sistema Normativo do PJERJ													
<b>FÓRMULA</b>		$(\sum \text{RAD em vigor no PJERJ})$ por unidade													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		SIDOC					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			Nominal é Melhor (nM)					
<b>META</b>		N/A					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Conforme fórmula					
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008 ~ 2009</b>	<b>JAN/08</b>	<b>FEV/08</b>	<b>MAR/08</b>	<b>ABR/08</b>	<b>MAI/08</b>	<b>JUN/08</b>	<b>JUL/08</b>	<b>AGO/08</b>	<b>SET/08</b>	<b>OUT/08</b>	<b>NOV/08</b>	<b>DEZ/08</b>	<b>Tt. no Per.</b>	
		374	374	371	378	399	400	404	456	491	497	498	512	512	
		<b>JAN/09</b>	<b>FEV/09</b>	<b>MAR/09</b>	<b>ABR/09</b>	<b>MAI/09</b>	<b>JUN/09</b>	<b>JUL/09</b>	<b>AGO/09</b>	<b>SET/09</b>	<b>OUT/09</b>	<b>NOV/09</b>	<b>DEZ/09</b>	<b>Tt. no Per.</b>	
		518	523	524	522	524	526	530	530	532	533	536	537	537	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	512	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Gráfico de Acervo</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>ACERVO MENSAL DE RAD 2008/2009</b></p> </div> </div>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	537														
<b>META</b>	N/A														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

ANÁLISE DE DADOS:	<p><b>EM DEZEMBRO/08</b> - Foram publicadas 7 RAD versão 00 (2 da 2ª Vice, 1 da DGCON, 2 da DGLOG, 1 da DGPCF e 1 da DGSEI), totalizando 512 RAD no acervo Geral.</p> <p><b>EM JANEIRO/09</b> - Foram publicadas 06 RAD versão 00 (1 da 2 VP, 2 da 3VP, 1 DGADM, 1 DGCON e 1 DGLOG), totalizando 518 RAD.</p> <p><b>EM FEVEREIRO/09</b>- Foram publicadas 05 RAD versão 00 da 3VP, totalizando um acervo de 523 RAD.</p> <p><b>EM MARÇO/09</b>- Foi publicada 01 RAD versão 00 da Ouvidoria, totalizando um acervo de 524 RAD.</p> <p><b>EM ABRIL/09</b>- Foram canceladas 02 RAD (1 DGFEX e 1 DGLOG), totalizando 522 RAD em vigor. RAD-DGFEX-004-Gerenciar Anotações e Multas foi excluída do escopo de certificação da DGFEX. RAD-DGLOG-014 Procedimento Licitatório na Modalidade de Pregão Eletrônico, cujo processo de trabalho será incorporado pela RAD-DGLOG-023-Procedimento Licitatório.</p> <p><b>EM MAIO/09</b> - Foram publicadas 04 RAD versão 00 (1 RAD-DGCON-057 - Expedir Documentos no DEGEA, 1RAD-DGPCF-062 - Conceder Adiantamento, 1 RAD-EMERJ-033 - Coordenar os trabalhos de Conclusão do Curso e 1 NUR-002 - Promover o Desenvolvimento Institucional) e 2 foram canceladas (1 RAD-DGPES-039 - Elaborar e Desenvolver Projetos e 1 RAD-DGPCF-034 - Administrar a Execução Financeira do Contrato), totalizando 524 RAD.</p> <p><b>EM JUNHO/09</b> - Foram publicadas 02 RAD versão 00 (1 RAD-DGFAJ-011-Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS e RAD-DGLOG-044- Devolução de Bens Permanentes), 1 RAD foi cancelada (RAD-EMERJ-028- Gerenciar a Agenda Cultural e o Programa de Apoio Cultural da EMERJ e 1 RAD foi reativada no SIGA/DGPES (RAD-DGPES-039 - Elaborar e Desenvolver Projetos). totalizando 526 RAD.</p> <p><b>EM JULHO/09</b> - Foram publicadas 04 RAD versão 00 (RAD-DGCON-055- Publicar o Diário da Justiça Eletrônico (DJERJ), RAD-DGCON-039- Analisar Artigos de Periódicos, RAD-DGCON-056 - Gerir Conteúdo do Banco de Dados e Ações Cíveis Públicas e a RAD-DGJUR -034- Coordenar Atividades Administrativas nas Secretarias de órgãos Julgadores), totalizando um acervo de 530 RAD.</p> <p><b>EM AGOSTO/09</b> - Foi publicada 01 RAD versão 00 (RAD-DGLOG-045-Ciclo de Atendimento e Monitoramento de Serviços de Remanejamento Internos Mudanças e Transportes de Carga) e a RAD-DGPES-031-REV02 - Concessão de Diárias por Deslocamento da Sede em Objeto de Serviço foi cancelada em 11/08/2009 em razão de Ato Normativo TJ 13/2009 que alterou a atribuição para a DGPCF, totalizando um acervo de 530 RAD.</p> <p><b>EM SETEMBRO/09</b>- Foram publicadas 03 RAD versão 00 (RAD-DGLOG-046- Baixa de Bens Materiais Permanentes, RAD-DGLOG-047- Incorporação de Veículos e RAD-DGADM-014-Gerir Documentos e Informações) e a RAD-DGPES-039 foi cancelada, totalizando 532 RAD em vigor.</p> <p><b>EM OUTUBRO/09</b>- Foi publicada 1 RAD versão 00 (RAD-CM-003-Distribuição de Processos na Secretaria do Conselho) aumentando o acervo para 533 RAD em vigor.</p> <p><b>EM NOVEMBRO/09</b>- Foram publicadas 3 RAD versão 00 (RAD-DGCON-040-Encadernar Livros, Folhetos e Periódicos, RAD-DGLOG-048- Elaborar Minuta de Ato Convocatório e RAD-DGLOG-050- Ciclo de Formação de Termo e Ajuste, totalizando 536 RAD em vigor.</p> <p><b>EM DEZEMBRO/09</b>- Foram publicadas 2 RAD versão 00 (RAD-DGCOI-008 - Controle de Prazos para Cumprimento de Exigências do TC e RAD-DGCON-027-Disseminar Informação e foi cancelada a RAD-DGLOG-002 - Doação de Bens, pois o assunto está ser tratado em outra RAD)</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	Acompanhar o projeto apoio às unidades executoras no que tange à elaboração/revisão de RAD para auxiliar as revisões e o possível e provável enjugamento do sistema normativo, monitorando no indicador as RAD que devem ser elaboradas, por unidade, o período para realização, o que foi realizado e o que não foi informando as causas para a não realização. Também deve constar, a partir de 2010, do indicador os processos de trabalho que precisam ser documentados.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

UNIDADE	ACERVO 2007	ACERVO 2008		ACERVO 2009			
	Total	Novas	Cance-ladas	Total	Novas	Cance-ladas	Total
PJERJ	10	-	-	10	-	-	10
1VP	5	-	-	5	1	-	5
2VP	1	2	-	3	-	-	4
3VP	0	-	-	0	7	-	7
CADAT	13	-	-	13	-	-	13
CCM	0	7	-	7	-	-	7
CCIV	7	-	-	7	-	-	7
CCRI	6	-	1	5	-	-	5
CGJ	0	-	-	0	-	-	0
CM	1	-	-	1	1	-	2
DECAN (*)	1	-	-	1	-	-	1
DECIV (*)	1	-	-	1	-	-	1
DEDEP (*)	0	1	-	1	-	-	1
DEDIS (*)	1	-	-	1	-	-	1
DEGAR (*)	1	-	-	1	-	-	1
DEGEA (*)	1	-	-	1	-	-	1
DETRA	0	-	-	0	-	-	0
DESEP (*)	1	-	-	1	-	-	1
DGADM	9	-	-	9	2	-	11
DGCOI	4	3	1	7	1	-	8
DGCON	32	6	-	37	7	-	44
DGENG	0	5	-	5	-	-	5
DGFAJ	0	10	-	10	1	-	11
DGFEX	0	16	2	14	-	1	13
DGJUR	7	11	-	17	1	-	18
DGLOG	33	9	6	36	6	1	41
DGPES	41	10	9	42	1	3	40
DGSEI	19	8	2	25	-	-	25
DGTEC	19	-	-	19	-	-	19



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

DGPCF	55	5	-	60	1	1	60
DGDIN	10	-	-	10	-	-	10
NUR	0	7	-	7	1	-	8
EMERJ	32	-	-	32	1	1	32
ESAJ (*)	1	-	-	1	-	-	1
GABPRES	0	12	-	12	-	-	12
JEC	13	1	2	12	-	-	12
JECRIM	10	-	-	10	-	-	10
OE	3	10	-	13	-	-	13
OUVID	0	0		0	1	-	1
SECRI	0	5	-	5	-	-	5
SETRE	0	10	-	10	-	-	10
VCIV	12	-	-	12	-	-	12
VCRI	12	-	-	12	-	-	12
VEMP	0	12	-	12	-	-	12
VFAM	13	-	-	13	-	-	13
VFAZ	0	-	-	0	-	-	0
VOS	0	12	-	0	-	-	12
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>162</b>	<b>23</b>	<b>512</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>537</b>

(\*) Documentos Estratégicos



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

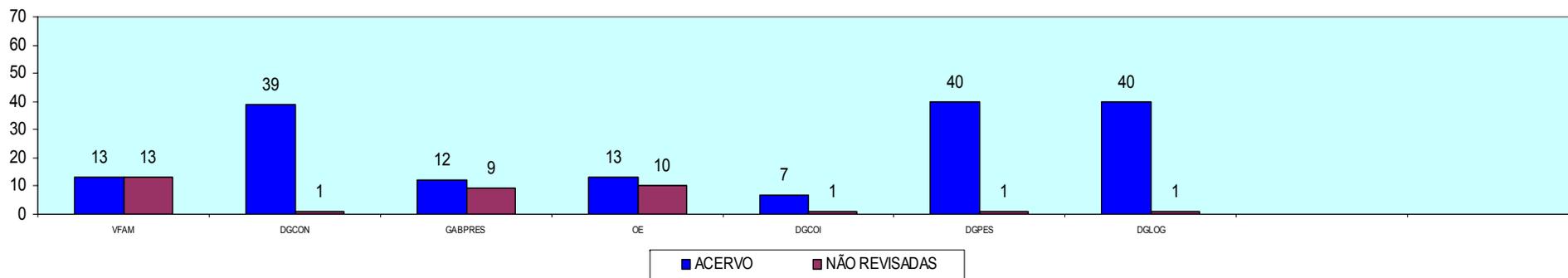
		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:							DGDIN/DEDOC								
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA															
<b>INDICADOR</b>		(2º nível) Percentual de RAD não revisadas, por unidade							<b>DESEMPENHO</b>		X		<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Promover a vitalidade do Sistema Normativo do PJERJ															
<b>FÓRMULA</b>		[( $\sum$ RAD sem revisão por período superior a 12 meses) / (Acervo de RAD do PJERJ)] X 100, por unidade															
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Banco de Dados DGDIN/SIDOC							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(mM) menor é Melhor					
<b>META</b>		≤ 10% em dezembro/09							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Conforme fórmula					
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal															
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008</b>	<b>JAN/08</b>	<b>FEV/08</b>	<b>MAR/08</b>	<b>ABR/08</b>	<b>MAI/08</b>	<b>JUN/08</b>	<b>JUL/08</b>	<b>AGO/08</b>	<b>SET/08</b>	<b>OUT/08</b>	<b>NOV/08</b>	<b>DEZ/08</b>	<b>Md. no Per.</b>			
		25%	19%	15%	10%	7%	6%	6%	5%	4%	4%	8%	9%	9,8%			
	<b>2009</b>	<b>JAN/09</b>	<b>FEV/09</b>	<b>MAR/09</b>	<b>ABR/09</b>	<b>MAI/09</b>	<b>JUN/09</b>	<b>JUL/09</b>	<b>AGO/09</b>	<b>SET/09</b>	<b>OUT/09</b>	<b>NOV/09</b>	<b>DEZ/09</b>	<b>Md. no Per.</b>			
		7%	7%	8%	8%	7%	6%	5%	6%	7%	8%	8%	7%	7,09%			
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																	
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	9,88%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>EVOLUÇÃO DE RAD SEM REVISÃO</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>PERCENTUAL DE RAD SEM REVISÃO NO PERÍODO</b></p> </div> </div>															
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	7,09%																
<b>META</b>	< 10%																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

ACERVO DE RAD SEM REVISÃO NO PERÍODO POR SIGA



### ANÁLISE DE DADOS:

Os 7 % equivalem a 38 RAD num acervo do PJERJ de 537 RAD. O indicador está demonstrando a tendência desejada, mas deve-se levar em conta o fator extraordinário que é a formatação automática o que está impulsionando as unidades a realizarem a revisão. Portanto a meta deve ser mantida.

Hoje se pode afirmar a vitalidade do SIGA, pois os processos de trabalho estão sendo avaliados e revisados.

1 - RAD que vêm se mantendo na lista de RAD sem revisão:

RAD-DGCON: 006 - Solicitar Aquisição de Assinatura de Periódicos 11/06/2007; Acréscimo em dezembro RAD-DGCON-028 - Assinar Periódicos (05/12/2009) DGCON informou que a RAD não será revisada, pois está atualizada (ver e-mail DEDOC/SECRA/ATIVIDADE FIM).

OE - 004 - Preparar expedientes para publicação (21/05/2008), Acréscimos agosto: OE-005 (22/08/2009), 006 (22/08/2009), 007 (22/08/2009), 008 (22/08/2009) e 009 (22/08/2009). Acréscimos setembro: 010 (26/09/2009), 011 (26/09/2009), 012 (26/09/2009) e 013 (26/09/2009). Acréscimo outubro: OE-014 (20/10/2008)

RAD-GABPRES: 002 - Gerir Gabinete da Presidência do TJERJ 11/02/2008. 004 - Gerir Ações Relativas à Imprensa (24/03/2008); 011 - Coordenar o Ciclo de Vida dos Órgãos colegiados Não-Jurisditionais ( 14/04/2008), 012 - Assessorar a Operacionalização do Órgãos Colegiados Não-Jurisditionais ( 14/04/2008) 013 - Organizar concursos para Magistratura, (24/03/2008); 014 - Movimentar Processos (26/05/2008); 015 - Prestar Informações em Processos Judiciais 04/03/2009; 016 - Instruir Processos Administrativos (07/04/2008); 017 - Gerenciar Precatórios Judiciais, 24/03/2008.

RAD GABPRES revisadas: 009 - Movimentar Magistrados, 24/03/2008; 010 - Procedimento Complementares à movimentação de Magistrados (24/03/2009)

RAD-VFAM: 001 a 013 com datas de 14/11/2007 e 14/02/2008.

RAD-DGCOT: 001 Documento Estratégico com data de 08/05/2008. Foi realizada, pelo Maurício, a verificação das alterações que serão necessárias.

RAD-DGPES: 001 Documento Estratégico com data de 30/09/2008.

2 - RAD que passaram a fazer parte do elenco de RAD sem revisão a contar do mês de outubro/novembro:

RAD-DGLOG-019 - Fiscalizar o Contrato de Recolhimento de Lixo Domiciliar Extraordinário (22/08/2008, RAD-DGLOG-038-Apuração de Sinistros em Carros Oficiais (13/10/2008)

RAD-PJERJ-009 - (05/12/2009) RAD- não será revisada, pois está atualizada.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### AÇÕES GERENCIAIS:

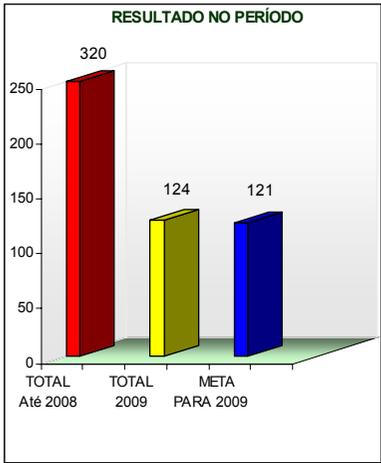
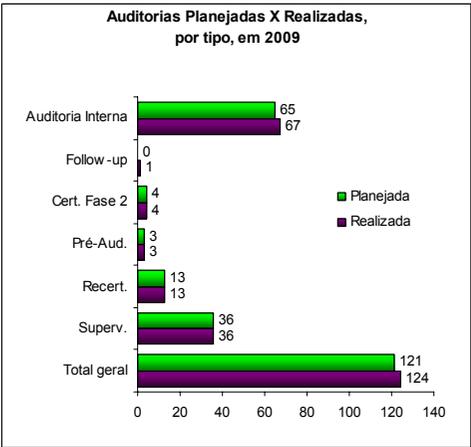
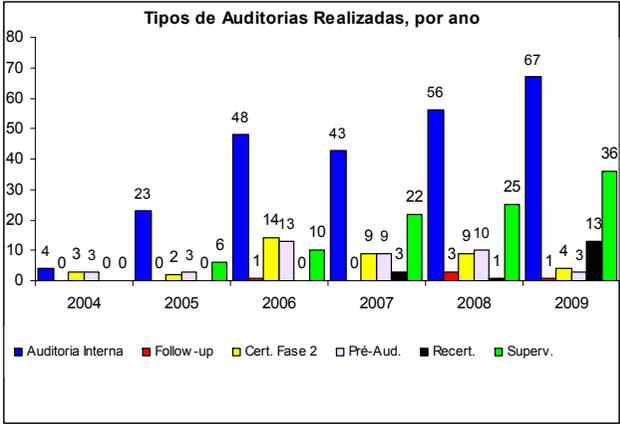
- **DGCON:** Denise Manter contato com a Vera (Segundo informação da Vera em 08/08/09: Para a revisão da RAD-DGCON-006 – Solicitar Aquisição de Assinaturas de Periódicos foi realizada reunião, em 05/08/2009 e 19/08 que acarretou deliberação para elaborar minuta de revisão da RAD (Ata DGCON 6/2009);
- **RAD-DGCON-028** - Assinar Periódicos foi informado pela DGCON que a RAD não será revisada porque está atualizada.
- **GABPRES: Denise manter contato com Renata.**
- **OE:** A diretora geral da DGDIN se reunirá com a Unidade para orientações quanto às RAD que estão sem revisão há mais de um ano.
- **VFAM:** Enviado arquivo das RAD ao 5º NUR para avaliar a possibilidade de implementá-las nas VFAM. Enviar e-mail para a DG Claudia Loretti com texto endereçado ao NUR, com enfoque na nova Consolidação Normativa, após o protótipo da RAD-VRI-003- Gerir o Cartório de Vara Criminal.
- **RAD-DGCOI:** Denise manter contato com RD monitorando o envio da RAD à DGDIN.
- **RAD-DGPES:** Denise enviar e-mail ao Rodrigo, RD da DGPES informando que a RAD se encontra sem revisão há mais de um ano e monitorando o envio da RAD à DGDIN.
- **RAD-DGLOG:** Denise enviar e-mail à RD.
- **RAD-PJERJ-009** - Não será revisada porque está atualizada
- **RAD-PJERJ-009** - VALIDAR
- **RAD-DGLOG:** Márcia enviar e-mail à Márcia Maria Cavalcanti informando que a RAD se encontra sem revisão há mais de um ano. Maurício: monitorar o envio das RAD à DGDIN.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

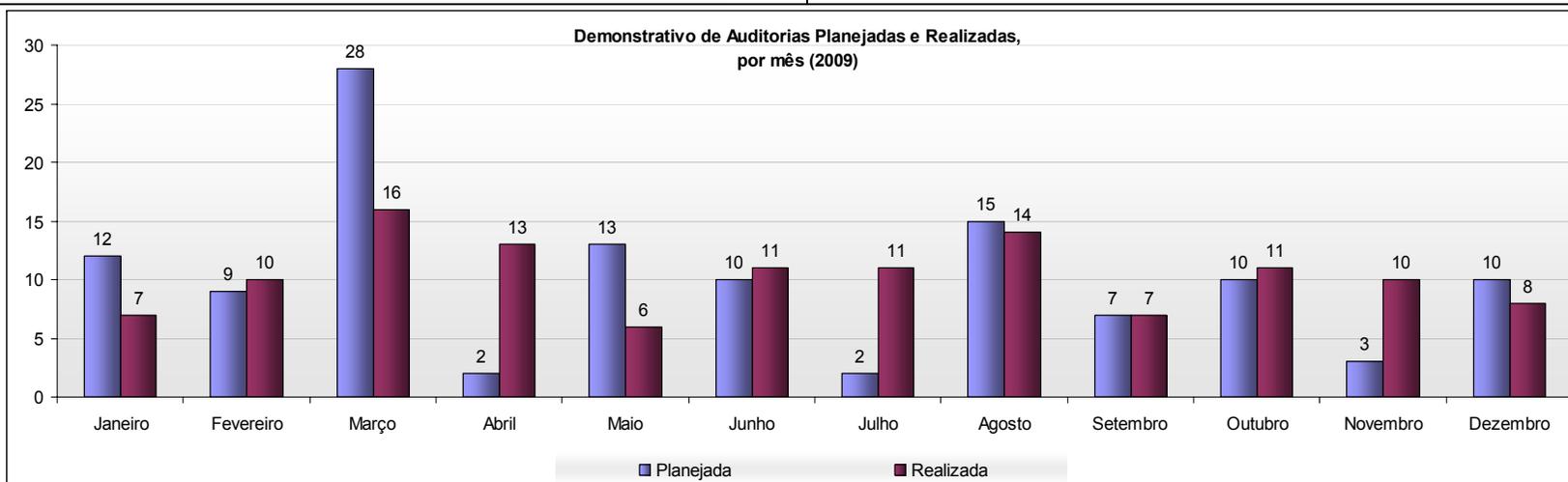
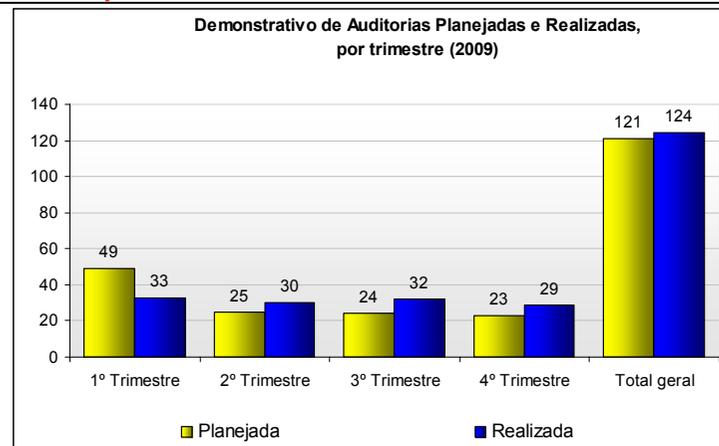
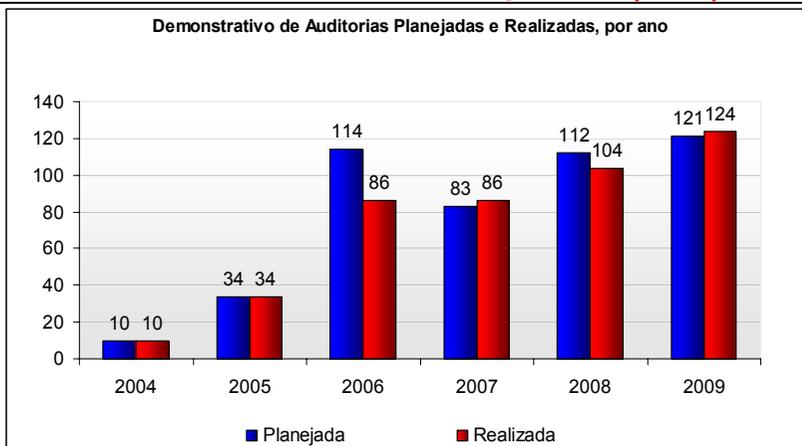
### 3.3 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Auditorias do SIGA (DGDIN/DEAUD)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES							
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEAUD						
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ							
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Auditorias Realizadas e Auditorias Planejadas no Período		<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar o cumprimento do programa regular de auditorias								
<b>FÓRMULA</b>	$(\sum \text{ de auditorias realizadas}) \text{ e } (\sum \text{ de auditorias planejadas})$ por tipo e unidade								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Programa de Auditorias			<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(nM) nominal é melhor				
<b>META</b>	121 auditorias em 2009			<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº. de auditorias realizadas e planejadas				
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral								
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2004 ~ 2009	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>		
		10	34	86	86	104	124		
		<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>		
		-	-	-	-	-	-		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>									
<b>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (De 2004 até final de 2008)</b>	320								
<b>TOTAL PERÍODO ATUAL (2009)</b>	124								
<b>META</b>	121								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2009								OBSERVAÇÃO
Unidade	Pré-Aud.	Cert. Fase 2	Superv.	Recert.	Follow-up	Auditoria Interna	Total geral	
EMERJ			1			1	2	Manutenção da Recertificação
18CCIV			1			1	2	Manutenção da Recertificação
13VCIV/CP			1			1	2	Manutenção da Recertificação
DEGAR			1			1	2	Manutenção da Recertificação
09VCRI/CP				1		2	3	Manutenção da Recertificação
19VCRI/CP				1		1	2	Manutenção da Recertificação
32VCRI/CP				1		2	3	Manutenção da Recertificação
IVJEC/CP		1		1		3	5	Manutenção da Recertificação
DEGEA				1		2	3	Manutenção da Recertificação
ESAJ				1		1	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
03VCIV/CP				1		1	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
06VCIV/CP			2			2	4	Manutenção da Certificação
07VCIV/CP			1	1	1	1	4	Manutenção da Recertificação
08VCIV/CP				1		1	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
18VCIV/CP				1		1	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
25VCIV/CP			2			2	4	Manutenção da Certificação
35VCIV/CP			1	1		1	3	Renovação da Certificação por mais 3 anos
03VCIV/MACP			1			2	3	Manutenção da Certificação
04VCIV/MACP			2			2	4	Manutenção da Certificação
01VCIV/CGCP			1			2	3	Manutenção da Certificação
16VCRI/CP			1			3	4	Manutenção da Certificação
CADAT			2			1	3	Manutenção da Certificação
XXVIIJEC/CP			1			2	3	Manutenção da Certificação
IXJECRIM/CP				1		1	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
CCM/VCIV/CP			1			2	3	Manutenção da Certificação
SETRE			1			2	3	Manutenção da Certificação
DECAN			2			1	3	Manutenção da Certificação
DECIV				1		1	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
DEDEP			1			2	3	Manutenção da Certificação
DEDIS			2			3	5	Manutenção da Certificação
DESEP			2			2	4	Manutenção da Certificação
DGFAJ			1			2	3	Manutenção da Certificação
DGFEX			1			2	3	Manutenção da Certificação
01VEMP/CP		1	1			1	3	Manutenção da Certificação
28VCRI/CP	1	1	1			1	4	Manutenção da Certificação
05VOS/CP	1	1	1			2	5	Manutenção da Certificação
29VCRI/CP	1	1	1			1	4	Manutenção da Certificação
DGCON						1	1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGDIN			2			1	3	Manutenção da Certificação
DGENG						1	1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGJUR						1	1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGLOG						1	1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGPES								Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGSEI						1	1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGTEC						1	1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGPCF						1	1	
Total geral	3	4	36	13	1	67	124	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>Em função da greve de servidores ocorrida em 2008, 16 auditorias não realizadas foram incluídas no planejamento de 2009. Em 2009 foram realizadas 124 auditorias (67 internas, sendo 5 extraordinárias, e 57 externas, sendo 1 extraordinária). As auditorias extraordinárias foram realizadas nos seguintes sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- SIGA/ DESEP (I-4) para complementação da auditoria realizada em outubro/2008. O escopo compreendeu a verificação de Implantação e de eficácia das ações dos RACAP (RAD-PJERJ-004); pesquisas de satisfação e opinião (RAD-PJERJ-010) e gestão de pessoas (RAD-DGPES-040 e 041);</li><li>- SIGA/ 32VCRI/CP (I-7) em função de mudança do RAS da Unidade;</li><li>- SIGA/ IVJEC/CP (I-7) ocorreu em função de mudança da Administração Superior da Unidade, não constando do planejamento inicial;</li><li>- 07VCIV/CP (Follow-up), recomendação do auditor, por ocasião da auditoria de recertificação;</li><li>- CGJ/DGADM/DEDIS (I-6), em função de não terem sido abrangidos pela 5ª auditoria Interna os processos do Plantão, visto que houve publicação de Ato Oficial que alterou a vinculação daquele órgão no dia da auditoria;</li><li>- 16VCRI/CP (I-4), em razão da mudança de RAS, conforme deliberado em Reunião de Análise Crítica.</li></ul> <p>Das 67 auditorias internas, 28 contaram com a participação de servidores do PJERJ, representando uma economia de R\$ 37.510,00 (30,25 HD), considerando o valor de R\$ 1.240,00 por dia de auditoria.</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>(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;</li><li>(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.</li></ol>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

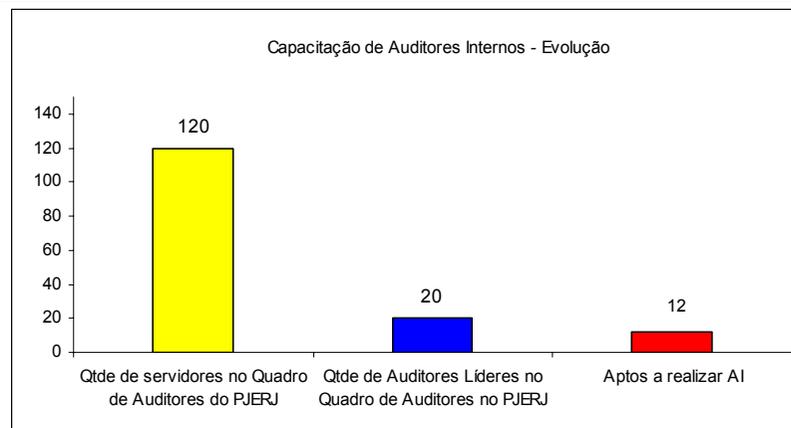
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b> DGDIN/DEAUD															
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Promover auditorias de gestão do SIGA														
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas														
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Viabilizar a realização de Auditorias Internas por Auditores Internos do PJERJ.														
<b>FÓRMULA</b>	( $\sum$ servidores aptos a realizar auditorias)														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Banco de Dados SIAUD														
<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é melhor														
<b>META</b>	12 (9+3) servidores aptos no Quadro de AI do PJERJ														
<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Nº. de servidores aptos														
<b>PERIODICIDADE</b>	Anual														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>2004</th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>Tt. No Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Tt. No Per.	0	0	2	6	9	12	12
2004	2005	2006	2007	2008	2009	Tt. No Per.									
0	0	2	6	9	12	12									
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas - Evolução</b></p> </div> </div>														
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	9														
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	12														
<b>META</b>	12														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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



### ANÁLISE DE DADOS:

A meta proposta para 2009 foi alcançada com a capacitação de mais 03 auditores aptos. Agora, o PJERJ conta com 12 auditores aptos. São eles Paula Lage (2006), Andreia Moreira (2006), Lourdes Maria (2007), Sergio Ricardo Sydow(2007), Eliane Faller (2007), Ana Paula Sardinha (2007), Walter Grynszpan (2008), Patricia Lourenço (2008/09), Maria Luisa Rangel (2008/09), Zanoni da Conceição (2009), Carla Raposo (2009) e Lisete Gama (2009). Durante todo o processo de capacitação, são promovidos encontros com os auditores para esclarecimentos, visando ao aprimoramento da parte técnica e dos atributos pessoais desejáveis para o exercício da função. Por fim, aqueles positivamente avaliados ao longo de todas as etapas de capacitação, são considerados aptos e passam a realizar auditorias internas. O desempenho dos auditores internos também é avaliado pela unidade auditada. Além dos benefícios advindos com a qualificação dos servidores, houve, até agosto de 2009, uma economia com custos de serviços de auditoria de 42%. De um total de 67 auditorias internas, 28 (30,3 HD) foram realizadas por servidores do PJERJ, como 2º auditor ou auditor líder, representando economia de R\$ 37.572,00 (considerando-se o valor de R\$ 1.240,00 por dia de auditoria). As auditorias foram realizadas nos seguintes sistemas: Os SIGA/ 05VOS, DESEP, 01VCIV/CGCP, 32VCRI/CP, XXVIIJEC/CP, 25VCIV/CP, IVJEC/CP, 16VCRI/CP, IX JECRIM, 18CCIV, 28VCRI/CP, 29VCRI/CP, DGSEI, 1VP/DECIV, 01VCIV/CG, 03VCIV/SM/CADAT, DEDIS, 09VCI/CP, 16VCRI/CP, 25VCIV/CP, DGFEX, SETRE, DEDIS, XXVIIJEC/CP, 19VCRI/CP, DGENG, 03VCIV/MACP e 16VCRI/CP. A atuação dos auditores demonstra a importância do investimento na formação do Quadro de Auditores Internos do PJERJ, pois concretamente resultará em economia para o Tribunal, reduzindo a contratação de auditores externos, além de promover integração entre as diferentes áreas do PJERJ, desenvolvendo uma visão sistêmica para os servidores e preparando-os como gestores. Importante registrar que a meta traçada para 2008, só foi alcançada em março de 2009, o que gerou um esforço extra do Departamento. A greve iniciada em 23/09/2008 impossibilitou o cumprimento das ações planejadas, tais como: treinamentos, realização de auditorias etc. Para atender a demanda de auditorias do SIGA, envolvendo as UO certificadas e as varas cíveis dos NUR, a meta é consolidar, até dezembro de 2012, o Quadro de Auditores/Avaliadores com 52 auditores/avaliadores. 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.

### AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Selecionar Auditores Internos Nível II para participarem de auditorias como segundo auditor, visando torná-los aptos em 2010;
- 2) Dar feedback sobre a atuação dos auditores internos nível III que conduziram auditorias, identificando, se for o caso, necessidade de atualização;
- 3) Trabalhar o aumento da participação dos auditores aptos nas auditorias, para que realizem um mínimo de duas auditorias por ano
- 4) 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

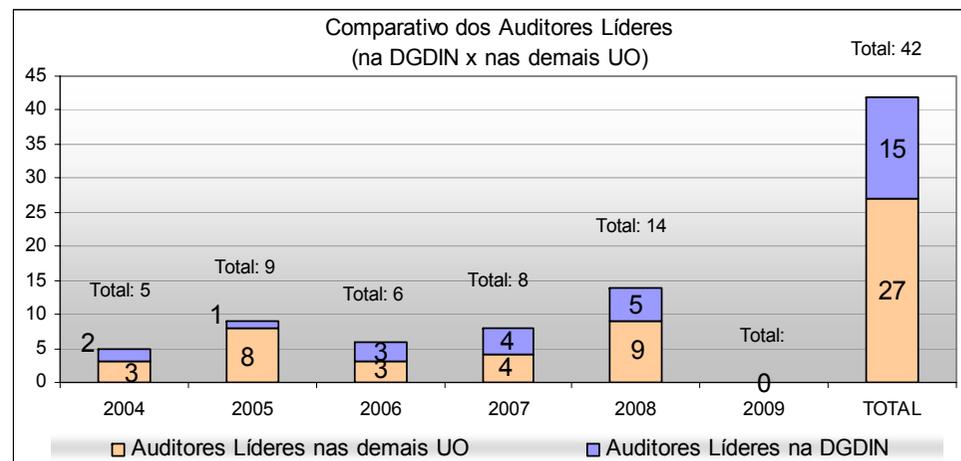
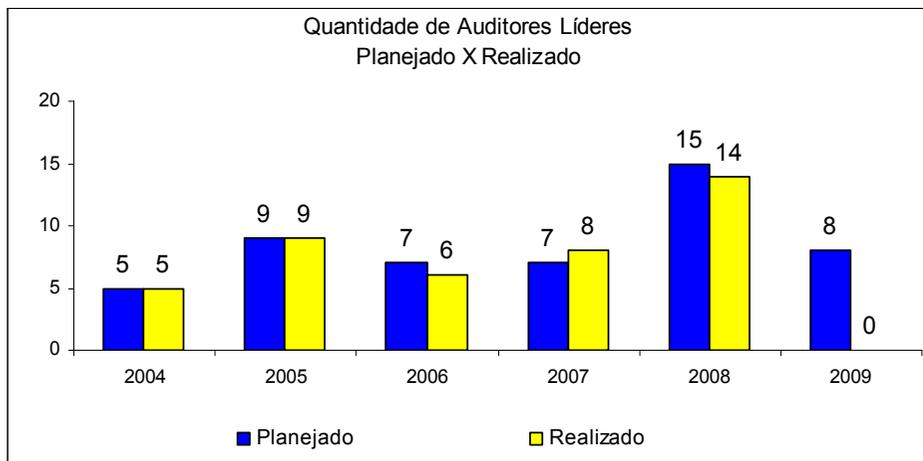
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:				DGDIN/DEAUD									
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ													
<b>INDICADOR</b>		(3º Nível) Servidores Aprovados no Curso de Auditor Líder				<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>			X				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Gerenciar a manutenção do efetivo de 2º auditor													
<b>FÓRMULA</b>		[[ $\sum$ servidores aprovados no curso de auditor líder) / ( $\sum$ servidores participantes do curso)] x 100, no período													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Banco de Dados SIAUD				<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(MM) Maior é melhor						
<b>META</b>		Capacitar 90% dos servidores participantes no Curso de Auditor Líder em 2009				<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Percentual						
<b>PERIODICIDADE</b>		Anual													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>		2004 /2009		PLAN 2004	REAL 2004	PLAN 2005	REAL 2005	PLAN 2006	REAL 2006	PLAN 2007	REAL 2007	PLAN 2008	REAL 2008		
				5	5	9	9	7	6	7	8 (7+1de2006)	15	14		
				PLAN 2009	REAL 2009	PLAN 2010	REAL 2010								
				9	-	-	-								
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO % PLANEJADO E REALIZADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SERVIDORES QUE CONCLUÍRAM O CURSO DE AUDITOR LÍDER - EVOLUÇÃO</p> </div> </div>													
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>														93%	
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>														-	
<b>META</b>														90%	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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



### ANÁLISE DE DADOS:

Para atingir a meta estabelecida para 2009, de capacitar 90% dos servidores participantes no Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestão da Qualidade (Lead Assesor - NBR ISO 9001:2008), foram selecionados 8 auditores nível I, que foram orientados e avaliados pelo DEAUD.

O curso de Auditor Líder ministrado pela HGB foi realizado no período de 30/11 a 04/12. Para tanto, os servidores selecionados foram consultados, ocasião em que foram informados sobre as várias fases do programa, e aceitaram participar da capacitação. São eles: 1) José Renato Caricchio (SETOE); 2) Márcia Cristina Dutra (DGPCF); 3) Rodrigo Fernandes de Almeida (DGPEs); 4) Vander Francisco Rodrigues (05NUR) e os servidores da DGDIN: 5) Flavia Martelotta; 6) Lilian Carla de Mello Rocha; 7) Mauricio Wagner Pastor; e 8) Roberto Lisboa Vila Real. Assim, para assegurar um maior aproveitamento do curso, os servidores foram treinados pelo DEAUD, por meio de reuniões, acompanhamento de auditorias e cursos de atualização. Também foram aplicados 04 simulados, com intuito de elevar o conhecimento e a compreensão da NBR.

O DEAUD aguarda as notas dos concluintes, tendo em vista que o prazo do curso HGB para divulgação das notas é de 60 dias após o término do mesmo.

Com a aprovação no curso de Auditor Líder, o servidor é alçado à categoria de Auditor Interno Nível II e pode realizar auditorias na qualidade de 2º auditor, com supervisão do auditor líder.

Até a presente data, essa categoria de auditores gerou uma economia de R\$ 37.572,00 (considerando-se o valor de R\$ 1.240,00 por dia de auditoria), pois 28 auditorias internas contaram com a participação de servidores do PJERJ: SIGA / 05VOS, DESEP, 01VCIV/CGCP, 32VCRI/CP, XXVIIJEC/CP, 25VCIV/CP, IVJEC/CP, 16VCRI/CP, IX JECRIM, 18CCIV, 28VCRI/CP, 29VCRI/CP, DGSEI, 1VP/DECIV, 01VCIV/CG, 03VCIV/SM/CADAT, DEDIS, 09VCI/CP, 16VCRI/CP, 25VCIV/CP, DGFEX, SETRE, DEDIS, XXVIIJEC/CP, 19VCRI/CP, DGENG, 03VCIV/MACP e 16VCRI/CP.

### AÇÕES GERENCIAIS:

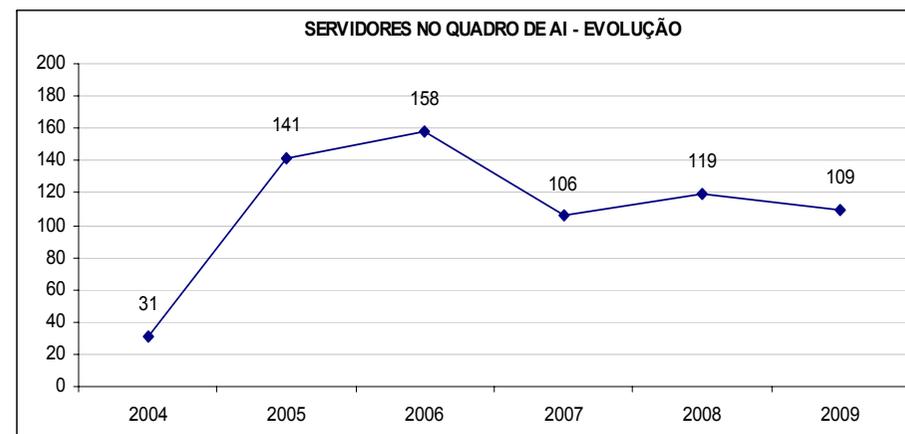
- 1) Solicitar os participantes do curso os certificados de aprovação;
- 2) atualizar o Quadro de Auditores do PJERJ;
- 3) convidar os aprovados para integrar equipes auditoras na condição de 2º auditor;
- 4) avaliar a situação dos servidores incluídos no Quadro de Auditores do PJERJ, selecioná-los e consultá-los sobre o interesse em participar do curso em 2010.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

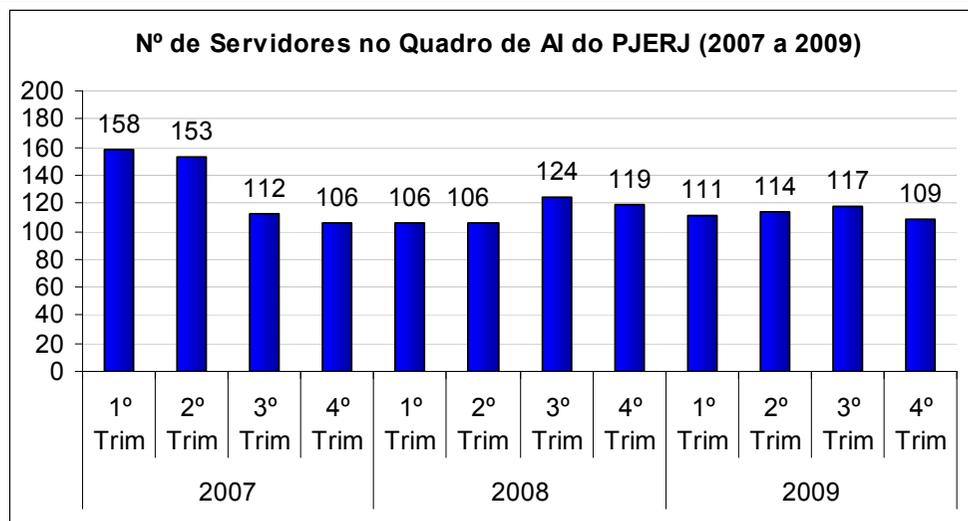
		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEAUD										
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ												
<b>INDICADOR</b>		(3º Nível) Quantidade de Servidores no Quadro de Auditores Internos do PJERJ							<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>			X
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Gerenciar a manutenção do Quadro de AI do PJERJ												
<b>FÓRMULA</b>		$(\sum \text{ Servidores no quadro de AI do PJERJ})$												
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Banco de Dados SIAUD						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(MM) Maior é melhor			
<b>META</b>		N/C (ID de acompanhamento)						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Nº. de servidores no quadro			
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2009	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	111	114	117	109	109
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>		119												
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>		109												
<b>META</b>		-												





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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



### ANÁLISE DE DADOS:

O Quadro de Auditores Internos encerrou o ano de 2009 com 109 servidores.

O cenário atual demonstra o resultado das ações iniciadas em 2008, objetivando focar o treinamento somente naqueles servidores que realmente possuem interesse na função de auditor. Em 2008, o ingresso no Quadro se dava automaticamente com a aprovação no Curso de Auditoria de Gestão. Agora, somente aqueles que fazem a opção pela capacitação, após aprovados no Curso de Auditoria e realização do Curso de Atributos Pessoais, ressaltando-se, entretanto, que os servidores não ficam impossibilitados de acompanhar auditorias para conhecimento do processo na prática.

Neste semestre, o DEAUD continuou a consulta, iniciada em 2008, aos integrantes do Quadro de Auditores acerca do interesse e disponibilidade na capacitação, com o fim de conferir maior celeridade e eficácia ao processo de formação de auditores internos.

Manter o conhecimento dos auditores atualizado é uma preocupação da DGDIN. Assim, durante todo o ano os integrantes do Quadro foram estimulados a participar de auditorias, considerando que o melhor treinamento é o acompanhamento de auditores mais experientes e onde podem vivenciar na prática os conhecimentos teóricos.

Além do acompanhamento de auditorias, os auditores foram convidados a realizar o curso de interpretação da NBR ISO 9001:2008 e Atributos Pessoais do Auditor Interno.

Outra importante atividade, com boa repercussão entre os participantes, foi a promoção e realização do "WORKSHOP DA NBR ISO 9001:2008".

### AÇÕES GERENCIAIS:

- (1) consultar o SHF para corrigir a lotação dos servidores, considerando a grande movimentação de pessoal ocorrida em 2009, ainda não estabilizada;
- (2) zelar para que todos os integrantes do Quadro servidores acompanhem e/ou realizem auditorias;
- (3) continuar convidando os integrantes do Quadro para o curso de Interpretação da Norma NBR ISO - versão 2008;
- (4) verificar os auditores que não acompanharam auditoria em 2009.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

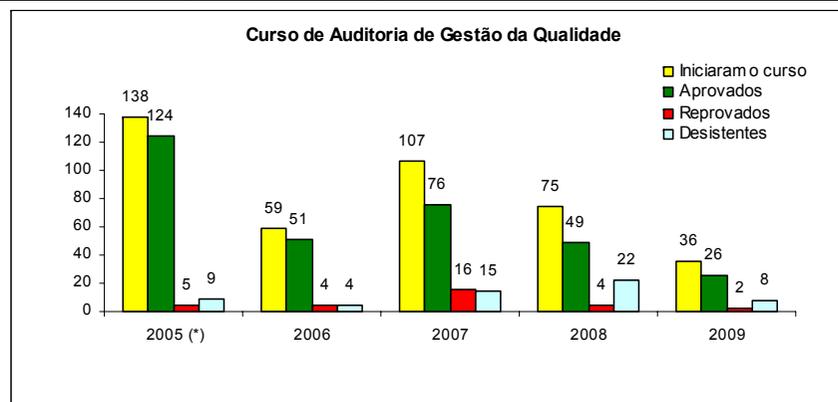
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD														
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Promover auditorias de gestão do SIGA													
<b>INDICADOR</b>	(3º Nível) Índice de servidores aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade								<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Formar multiplicadores de gestão da qualidade e manter Quadro de Auditores Internos.													
<b>FÓRMULA</b>	[(∑ servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão) / (∑ de servidores planejados) x 100] por UO													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Banco de Dados SIAUD						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>			(MM) Maior é melhor				
<b>META</b>	>= 70% servidores aprovados no curso até o final de 2009						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>			Percentual				
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestral													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2004 / 2009	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	0	3	7	15	360
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	65%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Total de Servidores Aprovados</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AG - EVOLUÇÃO</b></p> </div> </div>												
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	72%													
<b>META (2009)</b>	70%													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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



### ANÁLISE DE DADOS:

O total acumulado de servidores aprovados no Curso de auditoria de Gestão da Qualidade passou de 334 em 2008 para 360 em 2009, representando um incremento de 7,8%. Neste ano, foram realizadas 3 turmas do Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade (AGQ) totalizando 26 aprovados. Desta forma, foi atingida a meta com 72% de servidores aprovados no curso. Durante o ano, a dificuldade do DEAUD em compor as turmas, gerou uma intensificação de ações, inclusive corpo a corpo com servidores, visando estimulá-los a participar do curso. Foram identificadas as seguintes causas para o baixo número de inscritos:

- mudança de direção de diversas unidades do PJERJ;
- carência de pessoal alegada pelas diretorias gerais e cartórios, inviabilizando a liberação para os cursos, sob o risco de comprometer seriamente as atividades do setor;
- sobrestamento do cronograma de certificação de novos SIGA;
- alteração do programa de capacitação de auditores, incluindo na sequência: curso de Noções da NBR ISO, de Interpretação da NBR ISO, e de Auditoria de Gestão. Dentre todos os cursos realizados pela ESAJ, somente Interpretação da NBR ISO e AGQ possuem testes eliminatórios, com nota mínima 7. Muitos servidores optam apenas pelo curso de Noções da NBR ISO, que não possui verificação;
- falta de interesse/disponibilidade dos servidores na capacitação;
- falta de perfil para a função de auditor.

Diante da situação, e a necessidade de reconhecer o momento da instituição, revisou-se a meta para capacitar 70% dos servidores indicados para o curso de Auditoria de Gestão da Qualidade (AGQ), registrando-se que a evasão do curso também representa uma seleção natural e criteriosa dos candidatos que, durante as etapas anteriores, formam convencimento sobre seguir ou não com a capacitação para o exercício da função de auditor.

Atribui-se que a evasão percebida foi compensada, em parte, com a participação no curso de Interpretação da NBR ISO, que também tem a finalidade de desenvolver a visão sistêmica para a gestão da qualidade. Foram realizadas 6 turmas com o total de 75 aprovados.

Além dos fatos citados, ainda enfrentamos problemas com o agendamento das turmas para o 2º semestre, pois estavam condicionadas à renovação do contrato com a UFF & o PJERJ. Assim, diante da indefinição no agendamento dos cursos e a falta de tempo hábil para atendimento da sequência cronológica dos cursos, foi encaminhado e-mail à ESAJ informando a reprogramação da capacitação, com redução do nº de turmas dos cursos, com observância de tempo suficiente entre os cursos para a correção de provas. Para evitar o problema ocorrido em 2008, relativo a falha de metodologia do professor, que ocasionou o não atingimento da meta estabelecida, foi emitido o RACAP-DGDIN-013/08, remetido à ESAJ, unidade responsável pelo gerenciamento dos cursos, cujas ações estão sendo implementadas em parceria com a DGDIN.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Para o ano de 2010 será solicitada abertura de 3 turmas do Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade;
- 2) acompanhamento da realização dos cursos;
- 3) continuar estimulando os RAS e RD, com seus substitutos a realizarem a capacitação;
- 4) continuar o trabalho de sensibilização das unidades com menor número de multiplicadores que, mesmo provocadas, não indicaram servidores para o curso de Auditoria de Gestão;
- 5) orientar e incentivar os servidores a comparecerem ao curso.
- 6) acompanhar as ações propostas no RACAP-DGDIN-013/08, com o fim de assegurar que as ações sejam executadas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES									
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:					DGDIN/DEAUD				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Promover Auditorias de Gestão do SIGA									
<b>INDICADOR</b>		(2º nível) Quantidade de Não-conformidades e observações em Auditorias de Gestão					<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>		X
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Acompanhar a eficácia do SIGA									
<b>FÓRMULA</b>		[[ $\sum$ NC+ $\sum$ OBS) / ( $\sum$ Auditorias Internas)], por unidade e [( $\sum$ NC+ $\sum$ OBS) / ( $\sum$ Auditorias Internas)], no PJERJ									
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Relatórios de Auditoria					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(nM) nominal é melhor		
<b>META</b>		N/A					<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Conforme fórmula		
<b>PERIODICIDADE</b>		Trimestral									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2008	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	Md. no Per.	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Md. no Per.
		3,2	2,9	3,9	2,9	3,2	3,0	3,0	2,4	2,8	2,9
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<p style="text-align: center;"><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>					<p style="text-align: center;"><b>Média Consolidada, por Auditorias Internas x Externas 2009</b></p>				
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	3,2										
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	2,9										



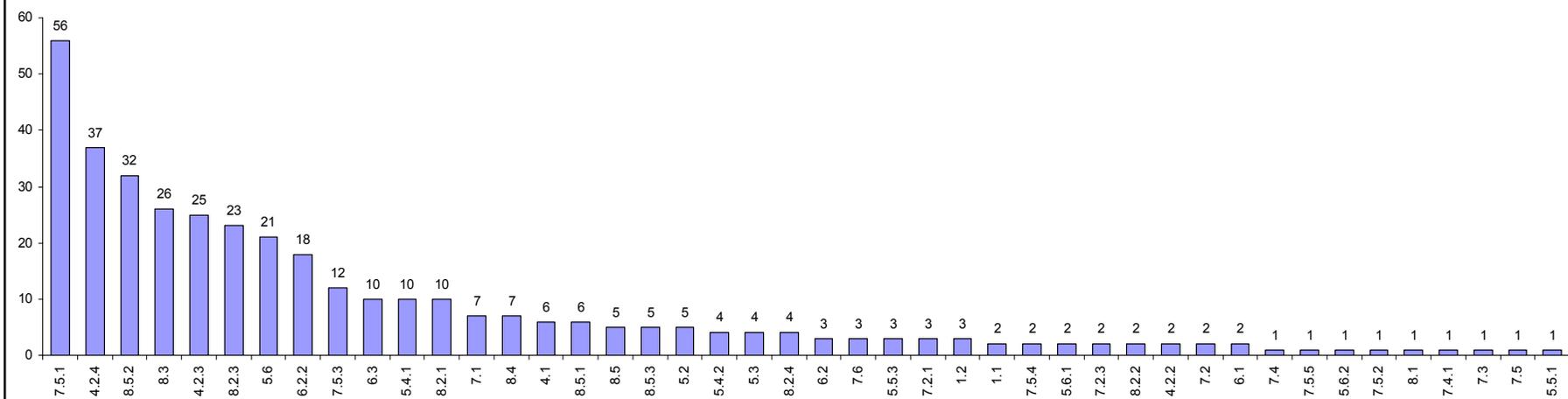
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

META

N/A

QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITÓRIAS DE GESTÃO, POR REQUISITO NORMATIVO DA NBR ISO 9001 EM 2009

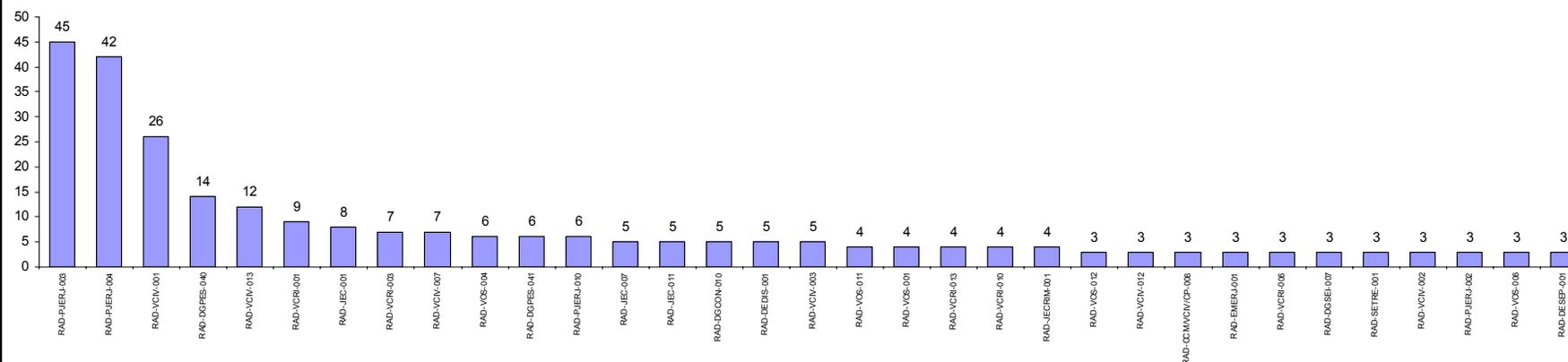




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITÓRIAS DE GESTÃO, POR PROCESSO DE TRABALHO (RAD) EM 2009



### QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITÓRIAS DE GESTÃO

U.O	2009				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total geral
IVJEC/CP	9	10	2	9	<b>30</b>
05VOS/CP	21		1	5	<b>27</b>
07VCIV/CP	4	4	11	3	<b>22</b>
DGSEI/DESEP	3	4	3	9	<b>19</b>
CGJ/DGADM/DEDIS	3	5	4	5	<b>17</b>
03VCIV/MACP	5	3		5	<b>13</b>
25VCIV/CP	7			6	<b>13</b>
SETRE		8		5	<b>13</b>
16VCRI/CP	5	1	6		<b>12</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

EMERJ		10		2	12
DGCON/DEGEA	5	6			11
01VEMP/CP	7	2	2		11
06VCIV/CP	4		5	2	11
XXVIIJEC/CP	4	2		4	10
09VCRI/CP	4		6		10
CCM/VCIV/CP		7		1	8
18CCIV		5		3	8
01VCIV/CGCP	5		3		8
03VCIV/SM/CADAT		3	2	2	7
29VCRI/CP	1	4	2		7
08VCIV/CP	4		3		7
CGJ/DGFEX		4		1	5
CGJ/DGFAJ		2		3	5
IXJECRIM/CP		3	2		5
35VCIV/CP	2	1	2		5
28VCRI/CP		3	2		5
DGPES/ESAJ				4	4
DGPES/DEDEP		3	1		4
DGLOG/DECAN	3		1		4
32VCRI/CP	2			2	4
04VCIV/MACP	2		2		4
1VP/DECIV			2	2	4
03VCIV/CP		4			4
DGDIN		2	1	1	4
DGENG				4	4
DGTEC			4		4
18VCIV/CP		3			3
DGLOG			3		3
DGCON			3		3



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	19VCRI/CP				2	2
	13VCIV/CP			2		2
	DGSEI			2		2
	FETJ/DEGAR		1			1
	DGPCF					0
	DGFAJ					0
	DEDIS					0
	<b>Total NC+OBS</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>357</b>
	<b>Qtd. Auditorias</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>124</b>
	<b>Média NC+OBS/Aud.</b>	<b>3,0</b>	<b>3,3</b>	<b>2,4</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>

### ANÁLISE DE DADOS:

As 124 auditorias realizadas em 2009 relataram 357 apontamentos (NC/OBS). Vale destacar que não foram contabilizados, por estarem pendentes de revisão, os apontamentos das auditorias realizadas no SIGA/ 16VCRI/CP (I-4) e DGCON/DEGEA (I-7).

Tais apontamentos representam 204 desvios de requisitos normativos nas auditorias internas e 169 nas externas (total 373). Em alguns casos, o mesmo apontamento pode indicar mais de um requisito normativo, daí o total de 373 requisitos para as 357 NC/OBS.

Dentre os 373 desvios de requisitos normativos identificados, são destaques:

- » 7.5.1 (Controle de produção e fornecimento de serviço) com 56 NC/OBS (15,01%)
- » 4.2.4 (Controle de registros) com 37 NC/OBS (9,92%)
- » 8.5.2 (Ações corretivas) com 32 NC/OBS (8,58%)
- » 8.3 (Controle de produto não-conforme) com 26 NC/OBS (6,97%)
- » 4.2.3 (Controle de documentos) com 25 NC/OBS (6,70%)

Quanto aos processos de trabalho, os destaques foram:

- » RAD-RAD-PJERJ-003 com 45 NC/OBS (12,00%)
- » RAD-RAD-PJERJ-004 com 42 NC/OBS (11,20%)
- » RAD-RAD-VCIV-001 com 26 NC/OBS (6,93%)
- » RAD-RAD-DGPES-040 com 14 NC/OBS (3,73%)
- » RAD-RAD-VCIV-013 com 12 NC/OBS (3,20%)

### 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 (2009)

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

### 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												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ														
<b>INDICADOR</b>		(1º Nível) Grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ (Histórico)								DESEMPENHO		X	ACOMPANHAMENTO			
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Avaliar o grau de implementação no prazo das ações corretivas e preventivas no PJERJ														
<b>FÓRMULA</b>		[( $\sum$ RACAP com ações implementadas/ $\sum$ RACAP com implementação prevista até a data da medição) x														
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema de Controle de RACAP								SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor				
<b>META</b>		> 95%								UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal														
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>JAN/07</b>	<b>FEV/07</b>	<b>MAR/07</b>	<b>ABR/07</b>	<b>MAI/07</b>	<b>JUN/07</b>	<b>JUL/07</b>	<b>AGO/07</b>	<b>SET/07</b>	<b>OUT/07</b>	<b>NOV/07</b>	<b>DEZ/07</b>	<b>Md. no Per.</b>		
		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%		
	<b>2008</b>	<b>JAN/08</b>	<b>FEV/08</b>	<b>MAR/08</b>	<b>ABR/08</b>	<b>MAI/08</b>	<b>JUN/08</b>	<b>JUL/08</b>	<b>AGO/08</b>	<b>SET/08</b>	<b>OUT/08</b>	<b>NOV/08</b>	<b>DEZ/08</b>	<b>Md. no Per.</b>		
		94,14%	93,84%	93,58%	94,36%	95,23%	95,81%	95,47%	96,15%	96,23%	96,60%	96,26%	95,45%	95,27%		
	<b>2009</b>	<b>JAN/09</b>	<b>FEV/09</b>	<b>MAR/09</b>	<b>ABR/09</b>	<b>MAI/09</b>	<b>JUN/09</b>	<b>JUL/09</b>	<b>AGO/09</b>	<b>SET/09</b>	<b>OUT/09</b>	<b>NOV/09</b>	<b>DEZ/09</b>	<b>Md. no Per.</b>		
		95,91%	96,42%	96,38%	96,48%	96,39%	95,91%	97,11%	96,97%	97,40%	98,04%	98,15%	97,39%	96,88%		
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		MÉDIA DE RACAP IMPLEMENTADOS								Situação em DEZEMBRO/09						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	95,27%					
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	96,88%					
<b>META</b>	95%					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Indicador de acordo com a meta estipulada. A porcentagem de RACAP, com implementação até 31/12/2009 (data da medição), está em 96,88% (média no período) do total de RACAP previstos. Em comparação com período anterior (ano anterior), o indicador apresenta uma melhora de 1,61 ponto percentual. O total de RACAP emitidos aumentou de 1673 para 1724 (51 RACAP emitidos) em comparação ao mês anterior e a quantidade de RACAP não implementados é de 45, sendo 22 desses, não implementados há mais de 60 dias. Observamos que destes não implementados há mais de 60 dias, 07 foram emitidos para unidades de apoio, a saber:					
	RACAP / ASSUNTO	UO Implem. das ações	Item	Prev da 1ª Imp.	Prorrog.	ANÁLISE DE DADOS
	<b>CGJ/DGADM/DEDIS/004/09</b> O resultado da pesquisa de opinião mostrou que vários usuários reclamam de excessivo calor na área externa do DEDIS. Os servidores do DEDIS reclamam constantemente do funcionamento precário do sistema de refrigeração do DEDIS que faz com que existam "ilhas" de calor e de frio na área interna do Departamento, atrapalhando o bom andamento dos serviços.	DGENG	6.3/ 6.4/ 8.2.1	30/06/09	30/11/09 <b>31/01/10</b>	Unidade prorrogou o prazo para 31/01/2010, mas informou que provavelmente o prazo será dilatado, uma vez que a DGENG não realizou a obra referente ao ar condicionado por inviabilidade técnica. O DEDIS aguarda posição da DGENG para o novo prazo.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	<b>1VP/DECIV/019/08</b> O piso elevado do Departamento vem apresentando problemas em vários setores, tais como desnivelamento das placas e corrosão da base de apoio.	DGENG	6.3	30/06/09	31/10/09 18/12/09 <b>10/03/10</b>	Conforme deliberado entre a chefia de gabinete do 1º Vice e o Engenheiro Antonio Carlos (DGENG), em 10/06/2009 foram efetuadas as trocas somente dos pisos danificados do Departamento. Contudo, o serviço ainda não foi concluído. Foi realizado um novo contato em 01/10/2009 pelo Diretor do DECIV, via e-mail, solicitando maiores informações. Em contato da DGDIN com o DECIV, dia 14 de outubro de 2009, a DGENG já encaminhou mensagem solicitando prorrogação para 18 de dezembro de 2009 com as devidas justificativas. Em auditoria realizada em 26/11/09, a unidade informou que existe um RACAP emitido para DGLOG que está em fase de investigação das causas em empresa externa que fará avaliação do piso elevado para determinar a causa real do dano ao piso. A DGLOG provavelmente prorrogará o prazo, aguardando somente a nova data. Feito contato com a RD da DGLOG ficou estabelecido que após o recesso forense as unidades envolvidas com o RACAP se reunirão para tentarem encontrar a causa efetiva, vez que foi encaminhado material para análise e existem dois RACAP emitidos no PJERJ com o mesmo fato. Marcada reunião para 30/01/2010 entre 1ª VP, DGENG e DGLOG para tratativas do RACAP em questão.
	<b>03VCIV/SM/CADAT/002/07</b> Revisão dos Indicadores constantes no Mapa de Indicadores da Unidade	DEIGE/DG TEC	8.2.3	22/10/07	22/12/07 22/03/08 01/05/08 01/08/08 01/02/09 30/06/09 30/09/09 30/12/09 <b>28/02/10</b>	Processo Administrativo nº 2007.197515 apensado ao processo principal nº 2007.277414 <b>Processo Administrativo Nº 2007.277414</b> <b>Recebimento:</b> 21/11/2007 13:44 <b>Origem:</b> DIVERSOS <b>Tipo de Documento:</b> OFICIO/MEMORANDO NUMERADO <b>Num. do Doc. Origem:</b> 200747 <b>Protocolo de Origem:</b> CORREGEDORIA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

						<b>Ha Protocolos Vinculados.</b> <b>Personagem:</b> JUIZA COORDENADORA DO SIGA/CIV  <b>Tipo de Movimentação:</b> MOVIMENTO ENTRE LOCALIZACOES. <b>Código:</b> DGJUR DIVISAO DE ANALISE DE INDICADORES <b>Data do Registro:</b> 17/12/2009 <b>Despacho:</b> COM CRISTINA <b>Observação:</b> <b>Última Alteração/Inclusão:</b> NCDS - (17/12/2009)
	<b>07VCIV/CP – 008/2007</b> Identificação do número de AR retornada pelo DCP	DGTEC	6.3	30/06/07	30/06/09 31/10/09 <b>30/01/10</b>	Sistema já está implantado para os juizados, aguardando liberação para as demais unidades. Houve pedido do Diretor da DICOR para liberar o lançamento de controle de AR para todo o PJERJ como forma de controle e fiscalização do contrato com a ECT. Abaixo andamento do PA. <b>Processo Administrativo Nº 2007.003600</b> <b>Recebimento:</b> 04/01/2007 16:35 <b>Origem:</b> CAPITAL 7 VARA CIVEL <b>Tipo de Documento:</b> RACAP <b>Num. do Doc. Origem:</b> 20078



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

						<b>Ha Protocolos Vinculados.</b> <b>Personagem:</b> CAPITAL 7 VARA CIVEL  <b>Tipo de Movimentação:</b> MOVIMENTO NA MESMA LOCALIZACAO. <b>Código:</b> ANDAMENTO INTERNO <b>Data do Registro:</b> 16/09/2009 <b>Classificação:</b> ASS. TECNICA <b>Observação:</b> Última <b>Alteração/Inclusão:</b> FDCH - (16/09/2009)
	<b>25VCIV/CP-016/07</b> 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	30/09/08 31/12/08 30/06/09 <b>31/12/09</b>	Feito contato com a DGTEC, estão aguardando autorização da CGJ para liberar o comando do sistema para as varas cíveis e criminais. Abaixo, andamento do PA  <b>Processo Administrativo Nº 2007.285266</b> <b>Recebimento:</b> 29/11/2007 16:28 <b>Origem:</b> CAPITAL 25 VARA CIVEL <b>Tipo de Documento:</b> OFICIO/MEMORANDO NUMERADO <b>Num. do Doc. Origem:</b> 2007103 <b>Protocolo de Origem:</b> TRIBUNAL DE JUSTICA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

						<b>Personagem:</b> CAPITAL 25 VARA CIVEL <b>Tipo de Movimentação:</b> MOVIMENTO NA MESMA LOCALIZACAO. <b>Código:</b> ANDAMENTO INTERNO <b>Data do Registro:</b> 08/01/2010 <b>Classificação:</b> Virginia e Cintia: Prazo: 20 dias <b>Observação:</b> 11/01 a 01/02/2010 <b>Última Alteração/Inclusão:</b> WDI - (08/01/2010)
	<b>DGLOG/DECAN-006/07</b> Necessidade de tornar mais claro o preenchimento dos campos da Planilha de Controle de Doações	DGTEC	4.2.3	24/11/07	30/03/08 30/09/08 30/06/09 30/12/09 <b>30/06/10</b>	Realizado contato com o RD da DGTEC e este informou que o prazo será prorrogado para o 1º semestre de 2010 em razão das prioridades da Diretoria, mas ao contatar com a RAS do DECAN está informou que foram tomadas medidas secundárias para facilitar o processo de trabalho, medidas estas já em uso, a unidade informou que provavelmente dará o RACAP por implementado, contudo, continuará acompanhando o processo administrativo referente à solicitação.  Abaixo o último movimento do processo:  <b>Processo Administrativo Nº 2006.247437</b>  <b>Recebimento:</b> 22/09/2006 17:06 <b>Origem:</b> DGLOG - DEPARTAMENTO DE CONTRATOS E ATOS NEGOCIAIS





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	<b>DGENG-002/08</b> A DGENG utiliza algumas ferramentas de gestão informatizadas que não foram "adotadas" e homologadas pela DGTEC.	DGTEC	4.2.1D	30/06/09	30/07/09 30/09/09 <b>30/12/09</b>	Resolução 20/2008 desvinculou o DEENG da DGLOG, criando a DGENG. Este NOVO RACAP equivale ao RACAP-DGLOG-008/06. Elaborado Plano de Ação para o acompanhamento do cronograma de implementação do novo sistema informatizado. Presidente do TJ decidiu pela compra de sistemas por empresas especializadas. Foi encaminhado Memorando em maio/09 para DGTEC, solicitando resposta. Deflagrado o Proc. 2009-127851. Apensado ao processo 136540. Atualmente, 14/10/09, o processo encontra-se na DGENG para providências, após informações da DGTEC em movimento anterior. Processo no seu curso normal. Em contato telefônico com RD da DGTEC este informou da necessidade de prorrogar o prazo e que informará a nova data tão logo tenha conhecimento do andamento das ações. Mas provavelmente este prazo será dilatado para o 2º semestre de 2010. O procedimento para compra de software está sob responsabilidade da DGLOG, feito contato com responsável, esta pediu que após recesso forense se fizesse uma reunião com todos os envolvidos para discussão do fato. Reunião pré-definida para 1ª semana de fevereiro.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ RACAP-03VCIV/SM/CADAT/002/07: Contatar DEIGE e DGTEC, a fim de finalizar a definição dos critérios e DGTEC, a fim de verificar em quanto tempo o Mapa pode estar disponibilizado.</li> <li>▪ DEMED verificar todos os RACAP considerados como críticos em que foi aberto processo administrativo e manter o acompanhamento periódico deles, informando, quando verificada a necessidade, nos indicadores da unidade.</li> </ul>					

	<b>PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES</b>				
	<b>UNIDADE ORGANIZACIONAL:</b>	<b>DGDIN/DEMED</b>			
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Promover a Melhoria do Desempenho Institucional				
<b>INDICADOR</b>	(2º Nível) Grau de não-implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Identificar eficiência de implementação das ações corretivas e preventivas, pertinentes às unidades implementadoras				
<b>FÓRMULA</b>	[[ $\sum$ RACAP não implementados no prazo) / ( $\sum$ RACAP com implementação prevista até a data da medição)] x 100, por unidade implementadora				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema de Controle de RACAP - SICOR						<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(mM) Menor é Melhor				
<b>META</b>		< 5%						<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Conforme Fórmula				
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2007</b>	<b>JAN/07</b>	<b>FEV/07</b>	<b>MAR/07</b>	<b>ABR/07</b>	<b>MAI/07</b>	<b>JUN/07</b>	<b>JUL/07</b>	<b>AGO/07</b>	<b>SET/07</b>	<b>OUT/07</b>	<b>NOV/07</b>	<b>DEZ/07</b>	<b>Md. no Per.</b>
		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%
	<b>2008</b>	<b>JAN/08</b>	<b>FEV/08</b>	<b>MAR/08</b>	<b>ABR/08</b>	<b>MAI/08</b>	<b>JUN/08</b>	<b>JUL/08</b>	<b>AGO/08</b>	<b>SET/08</b>	<b>OUT/08</b>	<b>NOV/08</b>	<b>DEZ/08</b>	<b>Md. no Per.</b>
		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%
	<b>2009</b>	<b>JAN/09</b>	<b>FEV/09</b>	<b>MAR/09</b>	<b>ABR/09</b>	<b>MAI/09</b>	<b>JUN/09</b>	<b>JUL/09</b>	<b>AGO/09</b>	<b>SET/09</b>	<b>OUT/09</b>	<b>NOV/09</b>	<b>DEZ/09</b>	<b>Md. no Per.</b>
		4,09%	3,58%	3,62%	3,52%	3,61%	4,09%	2,89%	3,03%	2,84%	1,96%	1,85%	2,61%	3,14%
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)</b>	4,74%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>MÉDIA DE RACAP NÃO IMPLEMENTADOS</b></p> <p>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008): 4,73%</p> <p>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009): 3,14%</p> <p>META (&lt;): 5,00%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>RACAP previstos e RACAP não implementados</b></p> <p>Legend: <span style="color: blue;">■</span> Previstos, <span style="color: red;">■</span> Não implem.</p> <p>Values: mar/08 (1022), mai/08 (63), mar/09 (49), nov/09 (1673), dez/09 (45)</p> </div> </div>												
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)</b>	3,14%													
<b>META</b>	< 5%													



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Indicador de acordo com a meta estipulada. A porcentagem de RACAP não implementados no prazo, com implementação até 31/12/2009 (data da medição), está em 2,61% do total de RACAP previstos, com média anual de 3,14%. Em comparação com a média do período anterior (ano anterior), o indicador apresenta uma melhora de 1,59 pontos percentual. O total de RACAP emitidos aumentou de 1673 para 1724 em comparação ao mês anterior e a quantidade de RACAP não implementados é de 45, sendo 22 desses, não implementados há mais de 60 dias. Abaixo são apresentados 15 RACAP não implementados há mais de 60 dias, informando que os 08 RACAP restantes foram apresentados no indicador de primeiro nível:					
	RACAP / ASSUNTO	UO Implem. das ações	Item	Prev da 1ª Imp.	Prorrog.	ANÁLISE DE DADOS
	<b>03VCIV/MACP-011/08</b> Processo 2008.202.019329-7 não cadastrado no sistema de informática o CPF do Réu R.J.M., em discordância com Aviso da Corregedoria, apesar de os autos terem sido recentemente processados.	03VCIV/MACP	7.5.3	31/07/08	31/10/08 31/12/08 31/01/09 31/03/09 31/05/09 31/12/09 <b>28/02/10</b>	1-Funcionária designada para cadastramento a partir de 07/01/09. 2 – É designado estagiário para auxílio no cadastramento. 3 – Os novos estagiários designados a partir de junho/2009 iniciarão o cadastramento dos feitos ainda não cadastrados, anotando em listagem própria. Necessária prorrogação até 19/12/09 para verificação da eficácia. 4 - Elaborado plano de ação para cadastramento. Necessária a prorrogação diante da priorização do cumprimento aos Atos 15,16 e 18/09.
	<b>06VCIV/CP-006/08</b> 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	31/10/08 31/12/08 31/01/09 31/03/09 29/05/09 31/12/09 <b>30/06/10</b>	Por consequência da falta de funcionário e da prioridade de cumprimento aos Atos 15,16 e 18/09 a unidade não conseguiu implementar as ações e prorroga o prazo.
	<b>18VCIV/CP-027/07</b> 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	15/01/09 31/03/09 30/06/09 <b>31/12/09</b>	Já foi definido cronograma com as datas para o cadastramento dos processos. Por consequência da falta de funcionário e da prioridade de cumprimento aos Atos 15,16 e 18/09 a unidade não conseguiu implementar as ações e prorroga o prazo.
<b>CGJ-DGFEX-009/08</b> Possibilidade de desatualização das informações da planilha “Recadastramento de Serviços Extrajudiciais”, do Sistema de Gerenciamento da DGFEX.	DGFEX	7.5.1	20/03/09	20/09/09 20/10/09 <b>10/02/10</b>	Duas das três ações propostas foram realizadas em 17/02/2009, estando pendente apenas a terceira ação. Resta publicar Aviso obrigando os Serviços Extrajudiciais a informarem, imediatamente, à DGFEX qualquer alteração nos dados de seu cadastro anual.	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	<b>DGCON/DEGEA-009/09</b> Controle de coleta de caixa da DIMEN	<b>DEGEA</b>	4.2.3	31/08/09	30/11/09 31/01/10	Solicitada prorrogação para 31/01/2010.
	<b>DGDIN-006/09</b> O item 13.1 da revisão 4 da RAD-PJERJ-002 estabelece que é facultativa a implementação de manuais no PJERJ, o que pode ocasionar que manuais com conteúdo específico deixem de ser implementados.	DGDIN	6.3	30/06/09	30/06/09 <b>31/10/09</b> <b>31/03/10</b>	Foram propostas as seguintes ações: 1) Levantar os Manuais que estão inseridos no Sistema de Gestão Simplificado, analisando-os; 2) Agrupar os manuais, classificando-os por tipo, como por exemplo: ilustrativos, que transmitem orientações etc; 3) Avaliar a necessidade de incluir texto mais adequado para a RAD-PJERJ-002; 4) Revisar a RAD-PJERJ-002, se necessário. Estão sendo realizadas reuniões com a Diretora-Geral da DGDIN, para avaliação do conteúdo da RAD-PJERJ-002, no que se refere aos Manuais. Já foram realizadas reuniões nos dias 30/03/2009 e 02/04/2009. Novas reuniões foram realizadas nos dias 07/04/09, 14/04/09, 17/04/09 e 28/04/09. A partir das diretrizes fixadas nas reuniões acima mencionadas, a RAD passou a ser alterada pela Diretora do DEDOC, contudo, tendo em vista o tamanho das RAD e a extensão das mudanças a serem efetuadas, não foi possível concluir a revisão. Outro ponto é que a RAD-PJERJ-003 será revisada em conjunto com a RAD-PJERJ-002, razão pela qual se faz necessário solicitar à Diretora-Geral a prorrogação do prazo de implementação do RACAP para 31/10/2009. As referidas RAD ainda não puderam ser revisadas, tendo em vista que foi disponibilizado Mapa Estratégico para TI, do CNJ, estabelecendo que todos os Manuais de TI devem ser documentados, razão pela qual se faz necessário aguardar posição daquele órgão, bem como da DGTEC, a fim de definir que tratamento será dado a tais manuais, no que se refere ao SIGA. O RACAP será prorrogado para 31/03/2010.
	<b>DGDIN-018/08</b> O gráfico comparativo de evolução de implementação geral do SIGA, de julho de 2008, demonstra que os resultados na SECCM, 2VP, GABPRES e DGADM estão abaixo da meta estabelecida de 60%. Porém, somente para a 2VP foi estabelecido Plano de Ação para	DGDIN	8.2.3	30/03/09	30/06/09 31/10/09 <b>31/03/10</b>	A única ação pendente se refere à elaboração da redação final de procedimento documentado para Avaliação do SIGA. As Unidades Executoras receberam minuta do novo questionário de avaliação do SIGA para validação e, até o momento, não houve retorno das unidades. Como o procedimento documentado de avaliação do SIGA será embasado no novo questionário, não foi possível concluí-lo, razão pela qual se faz necessário solicitar à Diretora-Geral prorrogação do prazo para implementação das ações para 31/10/2009.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	tomada de ações corretivas.						Tendo em vista a necessidade de incluir no questionário nova parte relacionada à gestão por projetos, o RACAP, será realizada auto-avaliação pelas unidades executoras em 2009. O questionário será alterado para realização de avaliação pela DGDIN, em 2010, sugerindo-se o período de fevereiro/2010. Pelo exposto, a RAD de avaliação do SIGA somente poderá ser elaborada após estes acontecimentos, razão pela qual é necessária a prorrogação do RACAP para março/2010.
	<b>DGTEC-002/07</b> Evidenciado que os indicadores previstos nas RAD-DGTEC-035/021/016/019/028/029/034 não estão sendo monitorados.	DGTEC	8.4	31/12/08	30/06/09 <b>31/12/09</b>		DESTINO DEPRO. O SICS ainda está em fase de implementação no DEPRO e não possui os recursos para monitoramento de indicadores. O novo sistema SICS foi implementado, mas os relatórios que possibilitam a medição dos indicadores ainda não ficaram prontos. Esperamos começar em breve a medição para após análise dos mesmos criamos metas para melhoria das atividades.
	<b>DGENG-001/08</b> Evidenciado no DGENG/DEPLA que, embora esta diretoria atue como apoio, ela não está efetivamente inserida no SIGA.	DGENG	5.4.2	13/02/09	13/03/09 13/04/09 13/05/09 13/06/09 13/08/09 13/11/09 <b>18/12/09</b>		A unidade não encaminhou a PCMR, mas a RAD de leiaute entrou em vigência em 11/01/2010.
	<b>DGENG-004/08</b> Alguns indicadores não estão atingindo a meta estabelecida. Ex.: 1) Percentual de serviços executados abaixo do tempo estimado. Meta 95%, não sendo atingida durante o período de abr/07 a abr/08 2) Percentual de serviços executados no prazo inicial. Meta 95%, sendo atingida apenas nos meses de set/07 a dez/07.	DGENG	8.5.1	28/03/09	28/05/09 28/06/09 15/09/09 15/12/09		Em processo de elaboração de um novo planejamento dos processos de trabalho, com definição de metas anuais.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	<p><b>DGENG-003/08</b> Evidenciado que os “desvios/ocorrências” dos processos internos não são registrados(coletados). Ex1: Não atingir a meta estabelecida no processo de manutenção preventiva nas unidades certificadas.</p>	DGENG	8.2.3	30/06/09	15/12/09	<p>A unidade não encaminhou PCMR, feito contato com RD, este ficou de encaminhar amanhã 22/01/10.</p> <p><b>Processo Administrativo N° 2009.091028</b></p> <p><b>Recebimento:</b> 13/04/2009 13:16 <b>Origem:</b> DGENG - DIRETORIA GERAL DE ENGENHARIA</p> <p><b>Tipo de Documento:</b> OFICIO/MEMORANDO NUMERADO</p> <p><b>Num. do Doc. Origem:</b> 200985</p> <p><b>Protocolo de Origem:</b> TRIBUNAL DE JUSTICA</p> <p><b>Grupo Atual:</b> TRIBUNAL DE JUSTICA</p> <p><b>Localização Atual:</b> DGLOG - DIRETORIA GERAL DE LOGISTICA PROJETO</p> <p><b>Assunto:</b> PROCESSO ADMINISTRATIVO ENC. PROJETO BASICO PRESTACAO SERVICIO - DEDEQ</p> <p><b>Classe CNJ:</b> ENC. PROJETO BASICO PRESTACAO SERVICIO - DEDEQ</p> <p><b>Descrição do Assunto:</b> ENC. PROJETO BASICO PRESTACAO SERVICIO - DEDEQ</p> <p><b>Hora do Recebimento:</b> 13:16</p> <p><b>Tipo de Protocolo:</b> PROCESSO</p> <p><b>Ha Protocolos Vinculados.</b></p> <p><b>Personagens:</b> DGENG - DIRETORIA GERAL DE ENGENHARIA DGENG - DEPARTAMENTO DE OPERACAO DE EQUIPAMENTOS</p> <p><b>Tipo de Movimentação:</b> MOVIMENTO NA MESMA LOCALIZACAO.</p> <p><b>Código:</b> ANDAMENTO INTERNO</p> <p><b>Data do Registro:</b> 18/01/2010</p> <p><b>Classificação:</b> PATRICIA</p> <p><b>Observação:</b></p> <p><b>Última Alteração/Inclusão:</b> DISO - (18/01/2010)</p>
--	---	-------	-------	----------	----------	---



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

	<p><b>EMERJ-002/09</b> Identificado que o sistema de ar refrigerado central não está atendendo a demanda área administrativa da EMERJ.</p>	<b>EMERJ</b>	6.3	30/06/09	30/09/09 10/10/09 30/11/09 30/01/10	<p>O prazo foi prorrogado em virtude da análise por parte do DGENG. No início de outubro, a DGENG visitou a unidade para nova análise, porém, naquele momento, sem condições de estabelecer nova data de prorrogação. RAS se comprometeu a enviá-la na próxima PCMR. O prazo foi prorrogado em virtude da análise por parte do DGENG</p>
	<p><b>IVJEC/CP-007/08</b> Em desacordo com as resoluções CGJ 06/06; 02/07 e 11/2007, nem sempre são preenchidos todos os dados das partes no sistema de informática. Ex: 2008.001090575-8</p>	<b>IVJEC/CP</b>	7.2	05/12/08	31/12/09	<p>Tentando dar continuidade ao RACAP, é necessário prorrogar o prazo de implementação, tendo em vista a quantidade de processos e o nº de serventuários disponíveis.</p> <p>Estão sendo realizados lançamentos de todos os dados das partes nos processos que ingressam no cartório, além de atualizar os dados quando remessas de autos.</p> <p>A unidade não encaminhou PCMR, pois a RAS encontra-se de férias e sua substituta não sabe manusear o RACAP e PCMR. Existem 14 RACAP da unidade com informação desatualizada em virtude do desconhecimento da substituta da RAS.</p>
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ID “Índice de NC / OBS em Auditorias de Gestão” Item 8.5.2 – Emitir os RACAP junto com as unidades. Nas unidades que não quiserem o apoio do DEMED, serão analisados os RACAP, no recebimento, a fim de orientar a unidade, se necessário.</li><li>• RACAP-DGENG-002/08 – Solicitar à RD da DGLOG que encaminhe o FRM Plano de Projeto do projeto “Sistema de Controle de Órgãos e Localizações”, a fim de melhor esclarecer as ações a serem tomadas no RACAP.</li><li>• RACAP-18CCIV-002/09 – DEMED apoiar, especificamente, este RACAP e verificar se há necessidade de apoio do SEACO. RACAP-18CCIV-002 e 004/09 – DEMED apoiar, especificamente, estes RACAP e verificar se há necessidade de apoio do SEACO, tendo em vista informações incoerentes de seu andamento, em relação ao fato descrito.</li><li>• DEMED promover reuniões com a RAS da DGFAJ, a fim de dar suporte às Varas certificadas no cadastramento das partes em sistema informatizado (Aviso 120/07), priorizando as unidades com RACAP cujos prazo de implementação das ações esteja vencido (18VCIV, 03VCIV-MA, 06VCIV etc.). O DEMED irá, ainda, fazer o levantamento das unidades que possuam RACAP com apontamento similar, cujos RACAP não estejam com o prazo de implementação vencido (como o IV JEC), a fim de proceder ao mesmo suporte. Tais informações devem ser levadas para as reuniões com a DGFAJ. Reunião agendada para 27/01/2010.</li></ul>					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEMED				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ				
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação	<b>DESEMPENHO</b>	X	<b>ACOMPANHAMENTO</b>		
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários					
<b>FÓRMULA</b>	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)]					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema SIPDIN	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>		(MM) Maior é Melhor		
<b>META</b>	De acordo com a meta estabelecida pela unidade	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		Conforme Fórmula		
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2008 ~ 2009	<b>VER TABELA ABAIXO:</b>				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>SIGA/UO</b>	<b>Resultado e Período da 1ª PSU – 2009</b>	<b>Resultado e Período da 2ª PSU – 2009</b>	<b>META</b>	<b>USUÁRIOS</b>
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>	---	<b>SIGA/VCIV (1º G)</b>	83%	93%	88%	Advogados Estagiários Partes Outros
		<b>SIGA/VCIV (2º G)</b>	79%	82%	85%	
		<b>SIGA/VCIV (3º G)</b>	83%	83%	86%	
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>		<b>JECRIM (Balcão)</b>	94%	95%	90%	
		<b>JECRIM (Audiência)</b>	94%	92%	90%	
		<b>JEC</b>	72%	84%	84%	
<b>META</b>		<b>SIGA/VCRI (1º G)</b>	100%	96,30%	96%	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

---	---	<b>SIGA/VCRI (2º G)</b>	93%	93%	96%	Advogados Estagiários Partes Outros
		<b>CCIV</b>	100%	100%	95%	
		<b>01VP</b>	92%	94,64%	90%	Desembargadores / Assessores / Secretários / Advogados / Estagiários
		<b>CADAT</b>	100%	100%	100%	Advogados / Estagiários / Executados / Outros
		<b>05VOS</b>	68,31%	98,08%	90%	
		<b>SETRE</b>	98%	99%	98%	
		<b>CCM/VCIV</b>	96,78%	94,75%	80%	
		<b>01VEMP</b>	97,13%	A UO ainda não encaminhou os FRM de PSU para Leitura	Não informada	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Os quadros abaixo refletem as particularidades dos resultados de cada PSU por SIGA e por unidade.

LEGENDA:

**-VERDE:** Resultado superior ao da pesquisa anteriormente realizada;

**-AMARELO:** Resultado até 2% inferior ao da pesquisa anteriormente realizada (margem de confiabilidade da pesquisa = 2%);

**-VERMELHO:** Resultado inferior (+2%) ao da pesquisa anteriormente realizada.

**ANÁLISE DE  
DADOS /  
AÇÕES  
GERENCIAIS:**

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/CIV (1º GRUPO)																	
	03VCIV			07VCIV			08VCIV			13VCIV			18VCIV			35VCIV		
	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU JUL/09	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU JUL/09	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU JUL/09	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU JUL/09	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU JUL/09	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU JUL/09
Localização do Processo SIM	96,21%	90,71%	99,17%	99,59%	99,06%	99,11%	100,00%	99%	98,89%	100,00%	<b>NÃO REALIZADA</b>	100,00%	99,18%	97,56%	97,80%	100,00%	100%	100%
Tempo de Atendimento	93,33%	71,03%	98,37%	98,41%	94,50%	98,32%	98,69%	100%	100%	100,00%		100,00%	86,72%	94,49%	93,41%	89,73%	84,47%	98,04%
Objetividade das Informações	97,01%	73,79%	96,72%	99,20%	98,20%	98,28%	100,00%	97,09%	96,67%	100,00%		100,00%	85,71%	94,44%	89,13%	91,62%	92,31%	100%
Cortesia do Atendente	96,24%	79,86%	99,19%	98,41%	100%	100%	100,00%	100%	97,83%	100,00%		100,00%	93,85%	98,48%	94,67%	92,97%	96,15%	100%
Como foi o Atendimento?	97,01%	77,62%	100%	100,00%	100%	100%	100,00%	100%	98,90%	100,00%		100,00%	96,90%	96,92%	93,41%	93,48%	96,04%	100%
Serviço Cartorário	84,85%	73,10%	76,92%	89,19%	83,67%	97,12%	98,05%	87,50%	98,91%	100,00%		100,00%	64,10%	61,61%	62,50%	73,96%	73,86%	80,68%
Prazo para Marcação de Audiências	81,89%	66,21%	77,78%	77,37%	77,27%	90,80%	96,10%	78,91%	98,91%	98,70%		100,00%	66,99%	58,89%	73,61%	75,16%	66,67%	77,22%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	76,56%	61,81%	75,70%	67,20%	71,26%	90,11%	97,39%	70,59%	98,91%	98,67%		100,00%	59,60%	40,66%	57,75%	66,86%	60,53%	69,62%
Conjunto	89,71%	71,91%	89,79%	91,33%	90,39%	96,83%	98,60%	90,64%	98,60%	99,65%		100,00%	80,41%	80,94%	82%	84,12%	83,03%	90,63%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/CIV (2º GRUPO)								
	06VCIV			25VCIV			01VCIV-CG		
	2ª PSU JUL/08	1ª PSU JAN/09	2ª PSU JUL/09	2ª PSU JUL/09	1ª PSU JAN/09	2ª PSU JUL/09	2ª PSU JUL/08	1ª PSU JAN/09	2ª PSU JUL/09
Localização do Processo - SIM	96,77%	95,87%	99,15%	97,92%	98,33%	93,17%	100,00%	100%	100%
Tempo de Atendimento	86,76%	75,59%	87,39%	87,37%	93,48%	86,98%	99,16%	96,97%	91,67%
Objetividade das Informações	90,37%	73,23%	83,90%	94,82%	95,56%	86,83%	97,50%	93,85%	93,98%
Cortesia do Atendente	92,70%	81,10%	90,76%	95,96%	96,30%	87,43%	96,33%	98,47%	95,18%
Como foi o Atendimento?	92,42%	78,74%	91,53%	94,39%	97,08%	84,85%	96,33%	98,45%	96,34%
Serviço Cartorário	75,20%	52,46%	78,10%	73,74%	65,55%	62,59%	81,25%	79,03%	82,14%
Prazo para Marcação de Audiências	75,44%	50,85%	82,65%	66,46%	70,91%	61,97%	75,93%	72,17%	73,42%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	66,36%	47,41%	71,88%	57,50%	59,46%	58,62%	67,26%	58,04%	62,5%
Conjunto	83,46%	66,09%	84,22%	82,66%	83,95%	76,50%	88,67%	86,14%	85,22%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

SIGAVCIV (3º GRUPO)						
QUESITOS (Ótimo + Bom)	03VCIV-MA			04VCIV-MA		
	2ª PSU JUL/08	1ª PSU JAN/09	2ª PSU JUL/09	1ª PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	2ª PSU JUL/09
Localização do Processo - SIM	97,40%	98,85%	100%	100%	100%	98%
Tempo de Atendimento	87,80%	80,43%	88,42%	97,50%	97,56%	97,98%
Objetividade das Informações	93,90%	90,22%	90,32%	96,10%	95,18%	97%
Cortesia do Atendente	93,96%	92,63%	95,74%	100%	96,34%	100%
Como foi o Atendimento?	96,06%	90,43%	92,63%	100%	95,24%	100%
Serviço Cartorário	66,67%	70,59%	68,54%	85,29%	76,76%	80,41%
Prazo para Marcação de Audiências	65,06%	64,20%	55,42%	74,55%	78,57%	70%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	57,81%	56,96%	50,60%	64,41%	74,39%	58,76%
Conjunto	81,51%	78,80%	78,32%	89,96%	88,12%	87,95%

**SIGAVCIV (1º, 2º e 3º Grupos):** Orientar as Unidades, 08 e 18 VCIV, com ajuda do Consultor, a proporem ações para melhorarem os índices baixos. Buscar junto a 13 VCIV uma forma de aprimorar a pesquisa para maior percepção do usuário.

Orientar as unidades a fixarem metas para as próximas pesquisas.

Avaliar as análises da PSU, orientando para ações mais específicas que realmente busquem melhoria nos quesitos que apresentaram queda, fazendo a correlação com o mapa de indicadores, como instrumento de monitoramento.

Mostrar ao RAS os indicadores que auxiliam no monitoramento dos quesitos que obtiveram queda.

Apoiar na realização da análise de dados da PSU, caso o RAS tenha dificuldades.

Verificar se as ações propostas nas análises da pesquisa estão direcionadas ao tratamento dos quesitos que apresentaram queda.

Acompanhar a realização da próxima PSU na 06 e 07 VCIV.

Encaminhar a RAS do IV JEC para verificar a execução das atividades no XXVII JEC.

Conseguir, por meio da Diretora Geral, ofício do Presidente do TJ parabenizando as Unidades que obtiveram aumento do percentual (e superior a 90%) na pesquisa.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

SIGA/JECRIM						
QUESITOS (Ótimo + Bom)	AUDIÊNCIA			BALCÃO		
	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU SET/09	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	2º PSU SET/09
Localização do Processo - SIM	---	---	---	98,78%	95,65%	98,63%
Tempo de Atendimento	---	---	---	91,30%	96,05%	96,20%
Tempo de Espera para Audiência	95,80%	87,14%	73,08%	---	---	---
Objetividade das Informações	95,76%	95,77%	97,12%	94,44%	96,05%	96,25%
Cortesia do Atendente	100,00%	97,18%	99,03%	96,84%	97,40%	100%
Como foi o Atendimento?	100,00%	97,18%	97,12%	97,87%	96%	98,73%
Serviço Cartorário	---	---	---	86,11%	92,11%	95,65%
Prazo para Marcação de Audiência	---	---	---	77,76%	92,21%	87,69%
Tempo de Duração do Processo	---	---	---	72,86%	89,47%	84,13%
Conjunto	97,89%	94,35%	91,57%	89,23%	94,18%	89,34%

**SIGA/JECRIM (Balcão e Audiências): ultrapassadas as metas de 90%.** Como ação gerencial, o DEMED irá buscar conseguir, por meio da Diretora Geral, ofício do Presidente do TJ parabenizando as Unidades que obtiveram aumento do percentual (e superior a 90%) na pesquisa.

SIGA/CCIV			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	18CCIV		
	2ª PSU SET/08	1ª PSU MAR/09	2ª PSU SET/09
Localização do Processo - SIM	100,00%	100%	100%
Tempo de Atendimento	98,77%	100%	100%
Objetividade das Informações	100,00%	100%	100%
Cortesia do Atendente	100,00%	100%	100%
Como foi o Atendimento	100,00%	100%	100%
Serviço de Secretaria	97,40%	100%	100%
Prazo para Marcação das Sessões de Julgamento	95,95%	100%	100%
Tempo Decorrido entre a Distribuição do Recurso e o Julgamento	95,95%	100%	100%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Conjunto	98,35%	100%	100%
----------	--------	------	------

**SIGA/CCIV:** Orientar a unidade a aprimorar o formulário da pesquisa.

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/JEC					
	IV JEC			XXVII JEC		
	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09	2º PSU SET/09	2ª PSU OUT/08	1º PSU MAR/09	2º PSU SET/09
Localização do Processo - SIM	98,22%	88,50%	97,75%	96,94%	99,24%	98,33%
Tempo de Atendimento	79,77%	73,55%	76,14%	93,14%	83,21%	98,33%
Objetividade das Informações	83,82%	78,33%	83,33%	96,08%	89,21%	99,17%
Cortesia do Atendente	87,47%	88,24%	93,33%	95,05%	95,71%	100%
Como foi o Atendimento	88,44%	83,19%	87,64%	96,04%	93,48%	99,17%
Serviço Cartorário	66,05%	52,29%	72,09%	79,57%	74,64%	94,17%
Prazo par Marcação de Audiência	66,46%	53,06%	51,19%	70%	55,88%	83,33%
Tempo de Duração do Processo	50,60%	30,48%	54,02%	66,67%	49,26%	83,19%
Conjunto	74,96%	66,75%	74,27%	85,86%	77,49%	93,92%

**SIGA/JEC:** O IV JEC não alcançou a meta traçada, superior a 80%; o XXIV JEC não informou a meta. Na última pesquisa, houve queda no conjunto dos quesitos Ruim + Péssimo do IX e XXVII JEC. Percebe-se que o XXVII JEC apresentou um resultado de 93,92% de O+B contra 74,27% do IV JEC.

Como ação gerencial:

- Avaliar as análises da PSU, orientando para ações mais específicas que realmente busquem melhoria nos quesitos que apresentaram queda, fazendo a correlação com o mapa de indicadores, como instrumento de monitoramento.
- Mostrar ao RAS os indicadores que auxiliam no monitoramento dos quesitos que obtiveram queda.
- Verificar a execução das atividades no XXVII JEC.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGAVCRI (1º GRUPO)								
	09VCRI			19VCRI			32VCRI		
	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09	2º PSU SET/09	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09	2º PSU SET/09	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09	2º PSU SET/09
Localização do Processo - SIM	100,00%	100%	100%	100,00%	97,87%	100%	100,00%	100%	100%
Tempo de Atendimento	100,00%	100%	90%	100,00%	100%	95,92%	100,00%	100%	100%
Objetividade das Informações	100,00%	100%	95,74%	100,00%	100%	97,96%	100,00%	100%	98,28%
Cortesia do Atendente	100,00%	100%	94%	100,00%	100%	97,96%	100,00%	100%	100%
Como foi o Atendimento?	100,00%	100%	98%	100,00%	100%	97,96%	100,00%	100%	100%
Serviço Cartorário	100,00%	100%	91,49%	100,00%	100%	95,12%	100,00%	100%	98,28%
Prazo para Marcação de Audiências	98,08%	95,56%	93,48%	97,67%	100%	94,87%	100,00%	100%	100%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	92,16%	97,78%	87,50%	97,44%	97,06%	94,87%	96,55%	100%	100%
Conjunto	98,64%	99,11%	92,90%	99,41%	99,68%	96,51%	99,52%	100%	99,51%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/VCRI (2º GRUPO)								
	16VCRI			28VCRI			29VCRI		
	2ª PSU SET/08	1º PSU MAI/09	2º PSU SET/09	2ª PSU SET/08	1º PSU MAI/09	2º PSU SET/09	2ª PSU SET/08	1º PSU MAI/09	2º PSU SET/09
Localização do Processo - SIM	100,00%	100%	97,62%	98,18%	100%	100%	96,08%	96,15%	97,96%
Tempo de Atendimento	98,11%	98%	88%	96,77%	95,92%	96%	96,77%	98,11%	100%
Objetividade das Informações	100,00%	97,87%	94%	98,41%	94%	96%	98,36%	96,23%	94,12%
Cortesia do Atendente	96,23%	98%	98%	100,00%	96%	96%	100,00%	92,31%	98,04%
Como foi o Atendimento?	100,00%	97,87%	100%	98,39%	96%	98%	100,00%	96,23%	100%
Serviço Cartorário	90,91%	95,83%	81,08%	94,64%	93,16%	90,70%	96,49%	92%	100%
Prazo para Marcação de Audiências	90,00%	83,72%	78,95%	83,02%	85,71%	87,18%	96,43%	83,67%	84,62%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	85,71%	84,21%	80%	73,08%	87,80%	86,05%	91,07%	89,90%	85,37%
Conjunto	94,94%	94,12%	89,52%	92,70%	92,94%	93,23%	97,12%	92,76%	95,15%

**SIGA/VCRI (1º e 2º Grupos):** Conseguir, por meio da Diretora Geral, ofício do Presidente do TJ parabenizando as Unidades que obtiveram aumento do percentual (e superior a 90%) na pesquisa.

Verificar os quesitos com índices de Ruim e Péssimo e ressaltar às referidas Unidades a proposição de ações voltadas para eliminar tais índices.

Orientar a 09 VCRI a propor ações, principalmente, para melhorar o atendimento no balcão, tendo em vista que a Unidade já informou que a queda desses índices se deu em razão de o atendimento ser feito por estagiários inexperientes.

Lembrar as Unidades de executarem e monitorarem as ações gerenciais propostas na análise da PSU.

Solicitar a 28 e 29 VCRI os percentuais das metas para a última pesquisa.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

QUESITOS (Ótimo + Bom)	01VP								
	Desembargadores / Assessores			Secretários / Substitutos			Usuários Externos (Advogados e Estagiários)		
	SET/09			SET/09			SET/09		
	O+B	R+P	REG.	O+B	R+P	REG.	O+B	R+P	REG.
Tempo do atendimento	-	-	-	-	-	-	94,55%	1,82%	3,64%
Cortesia no atendimento	100%	-	-	100%	-	-	94,55%	1,82%	3,64%
Objetividade nas informações	-	-	-	-	-	-	88,89%	1,85%	9,26%
Presteza nas informações	100%	-	-	100%	-	-	-	-	-
Como tem sido a autuação	89,36%	-	10,64%	-	-	-	-	-	-
Clareza e objetividade nas informações no termo de autuação	93,62%	-	6,38%	-	-	-	-	-	-
Como tem sido o exame de prevenção	95,74%	-	4,26%	-	-	-	-	-	-
Confiabilidade na prevenção	97,83%	-	2,17%	100%	-	-	90,38%	1,92%	7,69%
Celeridade na entrega dos feitos distribuídos ou na distribuição	95,74%	-	4,26%	100%	-	-	78,18%	14,55%	7,27%
Limpeza e apresentação da autuação	-	-	-	100%	-	-	-	-	-
Legibilidade do termo de autuação	-	-	-	100%	-	-	-	-	-
Exame da prevenção	-	-	-	100%	-	-	-	-	-
Cortesia do entregador	-	-	-	100%	-	-	-	-	-
Confiabilidade na distribuição	100%	-	-	-	-	-	87,04%	3,70%	9,26%
Conjunto do atendimento no balcão	-	-	-	-	-	-	85,71%	19,14%	15,10%
Conjunto	96,51%	-	3,49%	100%	-	-	87,41%	5,59%	6,99%
Geral	94,64%								

**SIGA/01VP/DECIV:** Orientar a unidade a ressaltar os quesitos que apresentaram índices Ruim, Péssimo e Regular e propor ações específicas para aumentar os índices.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

SIGA/CADAT			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	03VCIV-MA/CADAT		
	2ª PSU AGO/08	1ª PSU FEV/09	2º PSU AGO/09
Localização do Processo - SIM	100,00%	100,00%	100%
Tempo de Atendimento	100,00%	100,00%	100%
Clareza nas Informações Prestadas	100,00%	100,00%	100%
Cortesia do Atendente	100,00%	100,00%	100%
Como foi o Atendimento	100,00%	100,00%	100%
Conjunto	100,00%	100,00%	100%

**SIGA/CADAT:** Não há necessidade de ações gerenciais.

SIGA/01VEMP			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	01VEMP		
	2ª PSU NOV/08	1ª PSU JUL09	1ª PSU NOV09
Tempo de Atendimento	98,02%	98,97%	---
Objetividade das Informações	95,05%	97,96%	---
Cortesia do Atendimento	95,10%	96,94%	---
Como foi o atendimento	98,04%	98,98%	---
Localização do Processo	---	97,13%	---
Serviço Cartorário	---	92,78%	---
Conjunto	96,55%	97,13%	---

**SIGA/VEMP:** Orientar o RAS acerca da revisão da RAD para incluir o novo FRM.  
Orientar o RAS e a alta direção da UO para monitoramento dos indicadores operacionais, com o fim de observar a evolução positiva e negativa, para conseqüente tomada de ação gerencial.  
A unidade ainda não informou os dados referentes à PSU realizadas em novembro/2009.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

SIGA/05VOS			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	05VOS		
	1ª PSU MAI/08	1ª PSU FEV/09	2ª PSU AGO/09
Localização do Processo - SIM	90,06%	92,59%	100%
Tempo de Atendimento	69,90%	54,55%	100%
Objetividade das Informações	80,20%	69,05%	100%
Cortesia do Atendente	86,96%	79,55%	100%
Como foi o Atendimento	80,19%	70,24%	100%
Tempo para juntada de petições	---	---	95,83%
Tempo de publicação	---	---	95,88%
Entrega de documentos digitados	---	---	94,85%
Conjunto	79,32%	68,31%	98,09%

**SIGAVOS:** A DGDIN orientou o RAS a analisar os quesitos com índice de Ruim e Péssimo e propor ações para melhorar. Com a alteração do FRM, a DGDIN também orientou a unidade a dar atenção especial para as ações referentes à digitação. As ações foram eficazes, como verificado na PSU.

SIGA/SETRE			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	SETRE		
	1ª PSU MAI/08	1ª PSU MAR/09	2ª PSU SET/09
Localização do Processo - SIM	98,64%	96,97%	100%
Tempo de Atendimento	95,34%	99,09%	97,78%
Objetividade das Informações	97,44%	100%	100%
Cortesia do Atendente	97,44%	100%	100%
Como foi o Atendimento	98,45%	100%	100%
Serviço da Secretaria	84,21%	95,96%	97,90%
Prazo decorrido entre a sessão de julgamento e a publicação do acórdão	79,55%	94,95%	98,89%
Informações Disponíveis para Acompanhar os Processos pelo Site do TJERJ	77,96%	93,94%	96,63%
Prazo entre o protocolo da petição e a data da juntada	---	---	---



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Conjunto	90,36%	98%	98,72%
----------	--------	-----	--------

**SIGA/SETRE:** Verificar junto à unidade o que foi feito com relação ao serviço de consulta no site do TJ, diante do grande aumento no percentual de O+B desse quesito. Indagar sobre a possibilidade de retorná-lo ao formulário de pesquisa.

SIGA/CCM			
PESQUISA DO USUÁRIO EXTERNO			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	CCM/VCIV		
	2ª PSU NOV/08	1ª PSU MAI/09	2ª PSU NOV/09
Tempo de Atendimento	100%	96,33%	94%
Objetividade das Informações	98,41%	96,33%	95%
Cortesia do Atendente	99,21%	97,22%	95%
Como foi o Atendimento	96,83%	97,25%	95%
Cumprimento do mandado no prazo legal (20 dias)	86,67%	81,03%	94,03%
Conjunto	98,61%	96,78%	94,75%

**SIGA/CCM:** Verificar as ações gerenciais propostas pela RAS, orientá-la para monitorar os indicadores operacionais e para ajustar a meta (80%), pois se encontra muito abaixo do desempenho da unidade. A ação gerencial foi proposta no sentido de motivar a equipe para manter o nível de excelência da serventia. A unidade entende que por ter obtido um resultado maior que 90% e o percentual de Ruim ser ínfimo, não há necessidade de ação específica para melhorar o quesito "Atendimento a medidas urgentes". Enviado e-mail em 21/10/2009, para ajuste da meta, com cópia para o consultor da unidade.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEMED			
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ				
<b>INDICADOR</b>	(1º Nível) Satisfação do Usuário das Unidades Administrativas em Processo de Certificação	<b>DESEMPENHO</b>		<b>ACOMPANHAMENTO</b>	X	
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários					
<b>FÓRMULA</b>	Média (Ótimo + Bom) do conjunto de conceitos estabelecidos pela unidade					
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema SIPDIN	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>	(MM) Maior é Melhor			
<b>META</b>	De acordo com a meta estabelecida pelas unidades	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	Conforme Fórmula			
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral					
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2008 ~ 2009</b>	<b>VER TABELA ABAIXO:</b>				
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		<b>SIGA/UO</b>	<b>Resultado e Período da 1ª PSU - 2009</b>	<b>Resultado e Período da 2ª PSU - 2009</b>	<b>META</b>	<b>USUÁRIOS</b>
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)</b>	-	EMERJ	76,83%	78,78%	75%	Magistrados, Alunos da EMERJ, Funcionários, Visitantes e Professores
		ESAJ	98,13%	94,90%	97%	Gestores do PJERJ
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)</b>	-	DEGAR	97,42%	99,81%	99%	Advogados, Serventuários, Partes, Serventias e Outros
		DEGEA	100%	100%	100%	Escrivão/RE, Diretores, Responsável pelo Arquivo da UO, Pessoal de NUR
		DECAN	98,68%	99,22%	99%	Contratadas / Partes, Fiscais de Contrato, Unidades Organizacionais
<b>META</b>	-	DEDIS	87%	88,15%	87%	Servidores, Advogados, Magistrados e Outros



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

		DESEP	97%	97%	90%	Servidores, Advogados, Magistrados e Outros
---	---	DGDIN	98%	99%	96%	Magistrados, Secretários de Juiz, Diretores-Gerais, Auditores Internos, Juizes Dirigentes de NUR, Facilitadores do SIGA nos NUR, RAS/RD/RDS e Outros
		DEDEP	96,15%	96,43%	95%	Gestor de unidade com Gestão por Competências (GPC) implementado / RAS/RD / Supervisor de estagiário / Escrivão de vara ou juizado onde há conciliadores / Titular do RCPN / Gestor solicitante de processo de seleção interna / Servidor lotado no corrente ano com atuação do DEDEP / Outros servidores
		DGFAJ	96,30%	97,60%	68%	-DGFAJ/DIFIV: Unidades que recebem GEAP-C e usuário DERUS; -DGFAJ/DIPAJ: Juiz Presidente de Correição; Corregedor-Geral e Juizes Auxiliares; Unidades que recebem apoio do GAS; Serventias inspecionadas ou Fiscalizadas; Sociedades / unidades do PJERJ
		DGFEX	91,07%	93,02%	95%	Serviços Extrajudiciais / Corregedor-Geral e Juizes Auxiliares / Interessados (via balcão)

**EMERJ:** A EMERJ 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.

**ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS:**

SIGA/ESAJ			
QESITOS (Ótimo + Bom)	Gestores do PJERJ		
	2ª PSU NOV/08	1ª PSU MAI/09	1ª PSU NOV/09
Facilidade em entrar em contato com a equipe da ESAJ	98,44%	100%	99,60%
Tempo para atendimento de solicitações	96,88%	93,75%	97,62%
Clareza nas informações pelas equipes da ESAJ	100%	98,75%	91,21%
Cordialidade da equipe da ESAJ	100%	100%	100%
Contribuição dos cursos da ESAJ para a melhoria do desempenho de sua equipe	N/A	N/A	76,50%
Total	97,95%	98,13%	94,90%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**ESAJ:** Contatar a unidade para que sempre envie o resultado da pesquisa com detalhamento dos quesitos.

SIGA/DEGAR			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGPCF/DEGAR		
	2ª PSU SET/08	1ª PSU MAR/09	2ª PSU SET/09
Tempo de Atendimento	97,96%	96,56%	99,25%
Objetividade das Informações	96,94%	96,56%	100%
Cortesia do Atendente	98,98%	99,14%	100%
Como foi o Atendimento	96,94%	97,42%	100%
Cobrança	98,44%	100%	100%
Restituição	87,50%	95,65%	97,23%
Apostilamento	100%	96,43%	100%
Permissão	-	75%	100%
Outros Serviços	100%	100%	100%
Conjunto	97,70%	97,42%	99,81%

**DEGAR:** Não há necessidade de ações gerenciais.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

SIGA/DEGEA				
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGCON/DEGEA			
	1º PSU ABR/08	2º PSU OUT/08	1ª PSU MAI/09	2ª PSU OUT/09
Eficácia no desarquivamento de documentos	96,00%	Detalhamento dos quesitos não informado pela unidade		
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%	100%	100%

**DEGEA:** O DEGEA não encaminhou a análise dos dados à DGDIN. A unidade é obrigada pela RAD-PJERJ-004 a nos mandar apenas sua análise dos resultados. 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

SIGA/DECAN			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGLOG/DECAN		
	2ª PSU SET/08	1ª PSU MAR/09	1ª PSU SET/09
Qualidade no Atendimento	100,00%	100%	100%
Clareza das informações prestadas	97,62%	98,61%	98,99%
Tempo para atendimento dos serviços solicitados	97,62%	97,85%	98,99%
Cortesia do atendente	100,00%	100%	100%
Conjunto	99,24%	98,68%	99,22%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**DECAN:** Não há necessidade de ações gerenciais.

SIGA/DEDIS			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	CGJ/DGADM/DEDIS		
	2ª PSU NOV/08	1º PSU MAI/09	2º PSU NOV/09
PROGER	75,00%	Detalhamento dos quesitos não informado pela unidade	71,48%
Plantão Judiciário	70,00%		78%
DINSP	99,00%		97,48%
DIDIC	98,00%		90,80%
Conjunto	86,00%	87%	88,75%

**DEDIS:** Verificar junto ao Plantão Judiciário os quesitos que apresentaram maiores quedas, a fim de orientar na proposição de ações gerenciais pertinentes.

SIGA/DESEP				
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGSEI/DESEP			
	1º PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1ª PSU ABR/09	2ª PSU OUT/09
Tempo de atendimento	80,00%	95%	96%	95%
Cortesia do atendente	89,00%	97,5%	97,57%	97,85%
Eficácia dos serviços prestados	81,00%	95%	97,42%	97%
Consideram as instalações do TJ seguras	81,00%	88%	89%	90%
Conjunto	84,00%	96%	97%	97%

**DESEP:** Apesar da queda ínfima de 1 ponto percentual no conjunto de O+B na pesquisa de outubro, comparada à pesquisa de abril, a unidade ultrapassou a meta fixada (90%). No período de 1 ano, houve um aumento de 12 pontos percentuais no conjunto de O+B, o que demonstra a melhoria contínua e o comprometimento da equipe.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**DGDIN:** O resultado da PSU da DGDIN está detalhado neste relatório, no indicador “Grau de Satisfação dos Usuários da DGDIN”.

SIGA/DEDEP			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGPES/DEDEP		
	2ª PSU NOV/08	1ª PSU MAI/09	2ª PSU NOV/09
Consigo falar com a equipe do DEDEP quando preciso	Detalhamento dos quesitos não informado pela unidade		
Tenho minhas solicitações atendidas quando procuro o DEDEP			
O DEDEP presta serviços dentro do prazo			
O DEDEP realiza os serviços de forma completa			
Eu sou atendido pela equipe do DEDEP de forma cordial e profissional			
Eu recebo informações objetivas e confiáveis da equipe do DEDEP			
O DEDEP comunica-se bem comigo			
Conjunto			

**DEDEP:** Orientar a unidade a analisar os quesitos Ruim, Regular e Péssimo, no FRM-PJERJ-010-02 e propor ações específicas de melhoria desses quesitos.

SIGA/DGFAJ			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGFAJ		
	2ª PSU NOV/08	1ª PSU MAI/09	2ª PSU NOV/09
Corregedor / Juízes Auxiliares	99,51%	98,51%	100%
Unidades que recebem GEAP-C	97%	91%	100%
Juiz Presidente da Correição	-	100%	100%
Sociedade / Unidades do PJERJ	66%	70%	66%
DGTEC/DERUS	100%	100%	100%
Serventias Fiscalizadas	100%	100%	99%
Diretor-Geral (DGFAJ/DIFIJ)	100%	83%	100%
Diretor-Geral (DGFAJ/DIPAJ)	100%	100%	100%
Unidades que recebem GAS	-	-	89%
Conjunto	97,81%	96,30%	97,60%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**DGFAJ:** Orientar a unidade para o estabelecimento da meta. A unidade estabeleceu 93% de ótimo + bom para o ano de 2010 e com os graus obtidos nas três últimas pesquisas, a meta pode ser revista. Orientar para os quesitos a serem escolhidos na pesquisa para o usuário "sociedade e unidades do PJERJ", de forma que fique claro o serviço prestado pela unidade. Orientar a unidade a analisar os quesitos que obtiveram os menores graus no usuário "unidades que receberam GAS" para serem mais bem trabalhados até a próxima pesquisa.

SIGA/DGFEX			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGFEX		
	2ª PSU NOV/08	1ª PSU MAI/09	2ª PSU NOV/09
Serviços Extrajudiciais	Detalhamento dos quesitos não informado pela unidade		
Corregedor / Juízes Auxiliares			
Interessados (via balcão)			
Conjunto	95%	91,07%	93,02%

**DGFEX:** Acompanhar o RACAP emitido em função do resultado da pesquisa, orientando as ações a serem tomadas em busca de sua eficácia. Orientação para o estabelecimento da nova meta, levando-se em conta que as pesquisas que atingiram acima de 95% eram realizadas de forma diferente com relação aos quesitos analisados.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009)

**Tabela 3 – Comparativo do Quadro de Pessoal da DGDIN (2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009)**

UNIDADE	SERVIDORES						ESTAGIÁRIOS						TERCEIRIZADOS						TOTAL GERAL (Comparando o resultado do 1º Semestre/2009, com os anos anteriores)					
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Departamento de Documentação do SIGA (DEDOC)	3	4	3	5	5	3	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	5	6	5	7	7	4
Departamento de Auditoria do SIGA (DEAUD)	-	3	3	5	4	6 (2)	-	1	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4	3	7	6	8
Departamento de Melhoria do Desempenho (DEMED)	-	3	4	5	4	6	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	6	5	6
Gabinete (GBDIN)	2	5	5	6	9	7	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	2	6	6	7	10	8
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7 (1)</b>	<b>19 (1)</b>	<b>19 (1)</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>26</b>

Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

(1) 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.

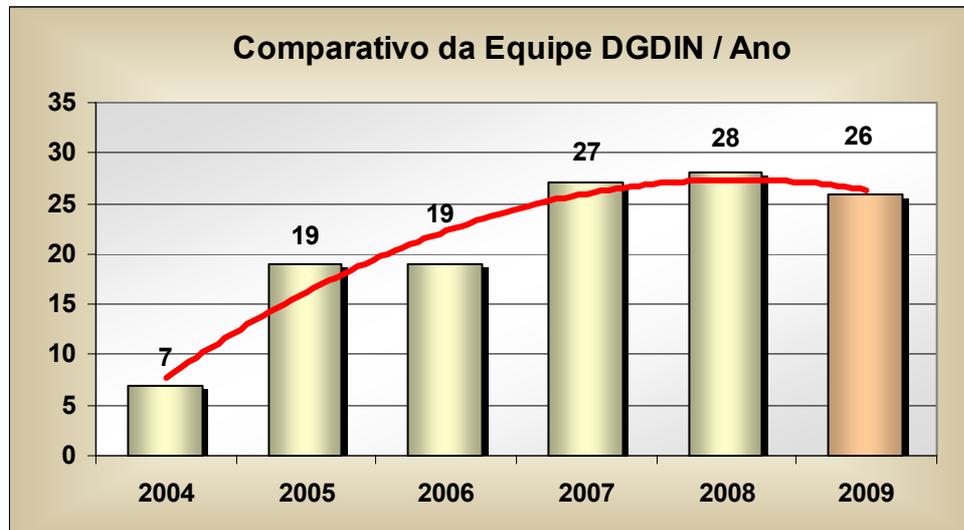
(2) Uma das servidoras do DEAUD encontra-se em gozo de licença maternidade.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**Gráfico 4 – Total da Equipe DGDIN por ano**



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

No gráfico, pode-se observar que a atual tendência de preenchimento dos quadros da equipe DGDIN é de queda.

Em meados de 2008, foi iniciado, pelo DEDEP, processo para seleção interna de servidores para integrar a equipe DGDIN. Em março de 2009, 8 servidores foram lotados na Diretoria Geral. Destes, 6 (seis) desistiram de integrar a equipe, ou seja,  $\frac{1}{4}$  dos da lotação considerada ideal à época foi mantida.

Tendo em vista a necessidade de suprir o quadro de pessoal, foi elaborado o memorando DGDIN nº. 309/2009, de junho/2009, que solicita à DGPES a reavaliação do quantitativo de estagiários a serem disponibilizados para a DGDIN, para 8 estagiários, dois para cada unidade. Após análise do Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, Dr. Gilberto Abdelhay Jr., o mesmo foi encaminhado à COMAQ, que é a unidade responsável pelo assunto no PJERJ, não tendo havido retorno até o momento.

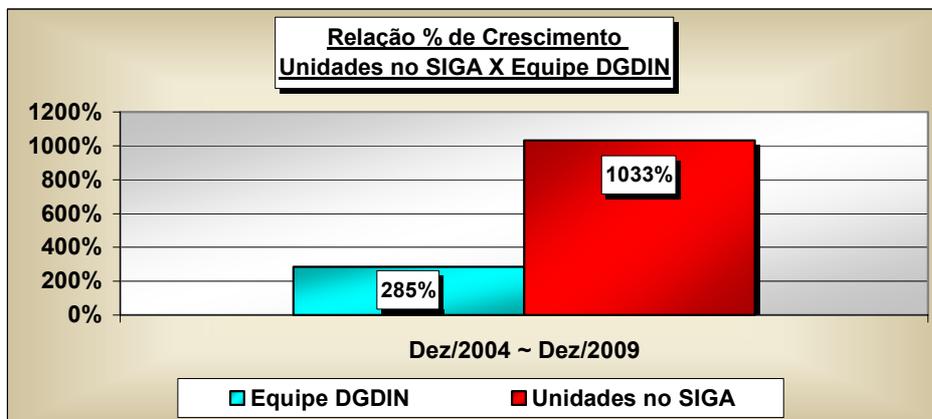
De 2004 até a presente data, a quantidade de servidores variou de 7 para 26 (o que representa um aumento de 271%), enquanto o número de unidades envolvidas no SIGA aumentou de 3, em 2004, para 38 até a presente data, com 2.097 pessoas envolvidas no SIGA (aumento de 1.166%).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### Gráfico 5 – Relação % Equipe DGDIN X UO Certificadas



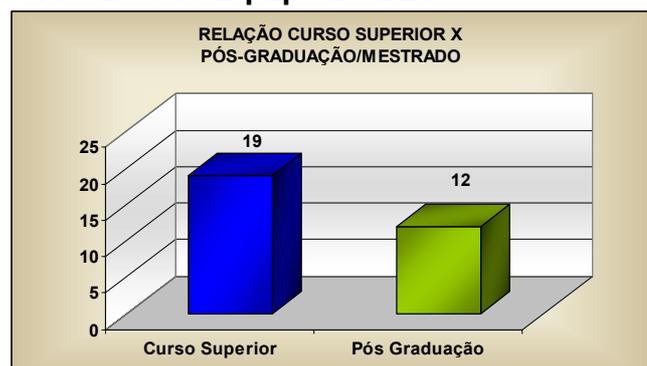
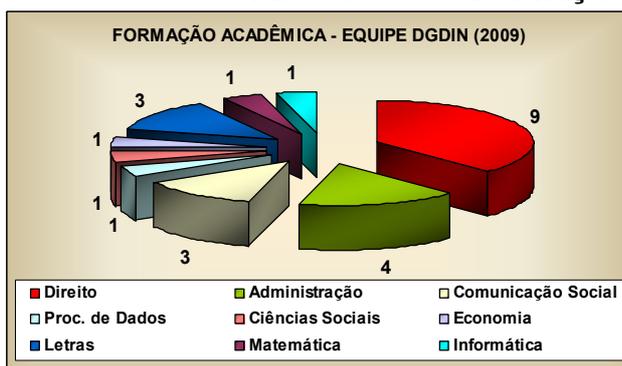
Fonte: Quadro de Relação de Servidores da DGDIN e AEC 18/2008

Cabe ressaltar, ainda, que, além de atender às unidades certificadas, a DGDIN ainda trabalha com as Unidades Executoras da Administração Superior, apoiando na implementação dos elementos do SIGA e que ampliou 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, nas quais o Modelo Simplificado de Gestão foi iniciado em 2007 (22 unidades).

## 4.2 Capacitação

Dos 26 integrantes que compõem a equipe da DGDIN, 19 são servidores de cargos efetivos que possuem curso superior e 6 deles possuem mais de uma formação e 12 possuem curso de especialização ou pós-graduação. 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 (2009)

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

Os 12 servidores que possuem pós-graduação também se dedicaram a cursos variados:

- Análise de Sistemas;
- Programação Avançada;
- Sistemas de Qualidade e Produtividade;
- Administração Judiciária;
- Finanças e Mercado de Capitais;
- Direito Empresarial;
- Gestão de Pessoas;
- Administração Escolar;
- Italiano;
- 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 ano de 2009:

**Tabela 5 – Relação de Cursos Planejados para os Servidores da DGDIN (2009)**

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN (2009)	
CURSOS	SERVIDORES
Administração do Tempo	Adriane Luna
CODJERJ	Marcelo Tristão
Consolidação Normativa da CGJ	Marcia de Moura, Claudio Heitor Vasconcellos e Siléa Macieira
Estatística e Análise de Dados Gerenciais	Iara Sym
Excel	Anna Claudia Oliveira, Adriane Luna, Denise Gomes, Lilian Carla Rocha e Siléa Macieira
Gestão de Projetos	Claudia Loretto, Joandyr Pintas, Michele Vieira e André Vianna
Indicadores de Desempenho	Danielle Ribas, Flavia Martelotta, Denise Gomes e Mauricio Pastor
Técnicas de Negociação	André Vianna
Word	Denise Gomes e Mauricio Pastor

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Foi registrada a necessidade de realização de ação não-formal de capacitação de Noções de Access, ou seja, ação que pode ser desenvolvida no próprio ambiente de trabalho, pelos próprios servidores.

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:

**Tabela 6 – Cursos realizados por servidores da DGDIN –2009**

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN		
AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	SERVIDORES PARTICIPANTES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Sistema Integrado de Gestão	Cristina Lucia Pereira	Março/2009
Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	Flavia Martelotta	12/05/2009 a 21/05/2009
Implementando e Gerenciando o Sistema de Registro de Preços	Mauricio Pastor	20/05/2009 a 29/05/2009
Elaboração de Relatório de Gestão	Marcelo Tristão	Abril/2009
Word Avançado	Denise Santos	Abril/2009
Excel I	Lilian Carla Rocha	Abril/2009
Excel II	Cristina Lucia Pereira e Lilian Carla Rocha	Maió/2009
Noções Básicas da NBR ISO 9001:2008	Cristina Lucia Pereira, Flavia Martelotta e Yolanda Arrufat	Maió/2009 Outubro/2009
Colocação Pronominal	Denise Santos	Agosto/2009
Interpretação da NBR ISO 9001:2008	Cristina Lucia Pereira	Agosto/2009
Processo Decisório (on line)	Carla Marques, Michele Vieira, Marcia de Moura e Mauricio Pastor	Junho/2009
Encontro de Assessores de Gestão Estratégica da Justiça Estadual	Claudia Loretti	Junho/2009
Pós-graduação em Administração da Qualidade	Claudio Heitor Vasconcellos, Danielle Cunha, Marcia de Moura e Michele Vieira	Março/2009 Julho/2009
Metodologia de Implementação de Projetos	Claudia Loretti, Iara Sym e Michele Vieira	Agosto/2009
Gestão do Negócio por Processos	Marcelo Tristão	Setembro/2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>Mapeamento e Modelagem de Processos</b>	Marcelo Tristão	Setembro/2009
<b>Atributos Pessoais do Auditor Interno</b>	Anna Claudia Oliveira, Iara Sym, Maria Deures Martins e Siléa Macieira	Outubro/2009
<b>Organização Judiciária e Consolidação Normativa</b>	Adriane Luna e Siléa Macieira	Outubro/2009 Novembro/2009
<b>Gestão Estratégica de Custos</b>	Marcelo Tristão	Novembro/2009
<b>Concordâncias Verbal e Nominal</b>	Adriane Luna, Joandyr Santos	Novembro/2009
<b>Garantias Constitucionais</b>	Anna Claudia Oliveira, Iara Sym e Siléa Macieira	Novembro/2009
<b>Inventário e Partilha</b>	Roberto Lisboa	Novembro/2009
<b>Workshop da NBR ISO 9001:2008</b>	Adriane Luna, Claudia Loretti, Claudio Heitor Vasconcellos, Cristina Lucia Pereira, Denise Santos, Denise Reis, Flavia Martelotta, Iara Sym, Lilian Carla Rocha, Lourdes Maria Ramos, Marcia de Moura, Maria Deures Martins, Roberto Lisboa, Siléa Macieira e Yolanda Arrufat	Novembro/2009
<b>Direito Administrativo</b>	Anna Claudia Oliveira, Joandyr Santos	Dezembro/2009
<b>Valorizando o Usuário</b>	Maria Deures Martins	Dezembro/2009
<b>Inteligência Organizacional</b>	Maria Deures Martins	Dezembro/2009
<b>Auditor Líder</b>	Flavia Martelotta, Lilian Carla Rocha, Roberto Lisboa	Dezembro/2009

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 2008, a DGDIN vem fazendo contato com algumas empresas, a fim de adquirir sistema informatizado, entre as quais estão a Ativa Software S.A. e a SoftExpert.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Em abril de 2009, foi contatada a empresa Stratec, sugerida pela DGTEC, uma vez que havia a possibilidade de se testar seu sistema de forma gratuita por alguns meses.

As três empresas apresentaram a DGDIN seus sistemas informatizados e encaminharam propostas. O sistema da Active Software, apresentado à DGDIN em 2008, tendo inclusive ocorrido visita de alguns servidores da DGDIN à Sul América Seguros, que é cliente da referida empresa, não foi considerado o mais adequado. Os sistema da Stratec e da SoftExpert, apesar de adequados, não possibilitavam a interface com outros sistemas, como, por exemplo, de controle de RACAP e RAD, que não eram desenvolvidos pelas empresas, tendo sido, por isso, descartados.

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 momento, há na DGDIN os seguintes bancos de dados:

**Tabela 7 – Bancos de Dados DGDIN (1º Semestre/2009)**

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 eficácia.
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

Como **ação gerencial**, a DGDIN solicitará novamente à DGTEC apoio para identificar um software que interligue as diferentes áreas da DGDIN (como ocorre com os bancos de dados Access), bem como que permita o acompanhamento da gestão estratégica.

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

- **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.

No início de julho/2009, a DGDIN teve notícia de que, em agosto, seria efetuada apresentação e treinamento do E-PROT, o que, entretanto, não ocorreu devido a problemas com a implementação do sistema no PJERJ.

A DGDIN já manifestou a percepção, no processo nº. 212.083/2005, de que o E-PROT não atenderá o objetivo esperado, no que se refere ao controle de ação corretiva e ação preventiva no PJERJ.

### **4.3.3 Apoio às Unidades Jurisdicionais Certificadas para Emissão de Relatórios Estatísticos Consolidados**

Em 2008, o Gabinete da DGDIN encaminhou, à DGTEC, pedido de elaboração de relatórios estatísticos consolidados para as varas cíveis, criminais e cartório da dívida ativa, visando ao aperfeiçoamento da gestão das unidades organizacionais, pelo fornecimento de informações objetivas sobre desempenho.

No 1º semestre/2009, os relatórios estatísticos consolidados foram disponibilizados no sistema DCP.

Devido ao constante aperfeiçoamento no controle de processos das unidades, surgiram Resoluções internas (PJERJ) e Resoluções do CNJ que acarretam necessários ajustes nos indicadores do PJERJ. Dessa forma, DGTEC, DGJUR/DEIGE e DGDIN trabalham em conjunto, de modo que os relatórios estatísticos consolidados sempre estejam atualizados, para atender às necessidades das unidades, proporcionando maior controle de seus processos e atendimento dos objetivos estratégicos.

### **4.3.4 Equipamentos**

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se o final de 2008 com o 1º semestre de 2009.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**Tabela 8 - Demonstrativo do Material de Informática**

FINAL DE 2008			FINAL DE 2009		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
21 <sup>(1)</sup>	12	27	29 <sup>(1)</sup>	12	26

Fonte: Inventário DGDIN

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

Ao final de 2009, com um total de 26 pessoas na equipe, o quantitativo de computadores pode ser considerado plenamente satisfatório.

O quantitativo de impressoras, que se manteve inalterado, também pode ser considerado satisfatório.

#### 4.4 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

##### 4.4.1 Instalações

O *layout* da DGDIN em 2009 pode ser considerado satisfatório. A última alteração 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 continuam ocorrendo em 2009, e a última visita realizada antes da conclusão deste relatório foi realizada em 15/12/2009.

##### 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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

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 nº. 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 uma média 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, 6 dias.

A tabela a seguir compara as médias de consumo dos anos de 2007 a 2009. Do ano passado até o momento, a média de consumo vem se mantendo dentro dos limites considerados desejáveis, com tendência de queda no consumo, o que demonstra que, apesar do aumento das atividades atribuídas à DGDIN, bem como o número de unidades atendidas pela Diretoria Geral, há uma tendência de otimização dos recursos disponíveis.

**Tabela 9 – Média de Consumo**

CONSUMO MÉDIO DA DGDIN		
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008	FINAL DE 2009
70%	79%	76%

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.

No que se refere ao consumo de papel, a tabela abaixo informa a média de consumo comparando os anos de 2007 a 2009, o que também demonstra o rigoroso controle e o comprometimento da unidade com a economicidade.

**Tabela 10 – Média de Consumo de Papel A4**

CONSUMO MÉDIO DE PAPEL		
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008	FINAL DE 2009
43 resmas / mês	58 resmas / mês	54 resmas / mês

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

### 4.3.3 Materiais Permanentes

Até o final do 1º semestre/2009, tal como ocorreu no ano de 2008, o mobiliário da DGDIN pode ser considerado adequado às necessidades da Diretoria Geral.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Ainda no que se refere a material permanente, foi emitido o Aviso TJ nº. 49/2009, que determinava que, além de as unidades do PJERJ terem de informar os nomes dos agentes patrimoniais natos e delegados, teriam de lançar no sistema “Inventário WEB”, disponibilizado na intranet, a relação dos bens materiais permanentes sob responsabilidade da unidade.

A equipe da DGDIN informou os nomes dos agentes patrimoniais natos e delegados de cada departamento e realizou o levantamento de todos os bens permanentes, no entanto, não foi possível proceder ao primeiro lançamento no sistema.

Em consulta ao DEPAM, a DGDIn foi informada que cerca de outras 400 (quatrocentas) unidades tiveram o mesmo problema e que, em 2010, seria definido novo período (mais curto) para lançamento dos dados no sistema. A DGDIN está no aguardo da publicação do novo período e o GBDIN verifica, diariamente, a possibilidade de acessar o sistema na intranet.

### 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.

Em 2008, a DGDIN solicitou reforço na disponibilidade de extintores na unidade. Atualmente, há 4 (quatro) extintores, todos tendo sido recarregados e verificados em fevereiro/2009. A validade da recarga é de 12 meses; a próxima está planejada para fevereiro/2010.

### 4.5 Documentação e Informação (RAD e Registro)

A DGDIN conta, ao final de 2009, com um acervo próprio de 10 RAD, sendo ainda responsável pelas propostas de revisão de mais 10 RAD-PJERJ.

Dos processos de trabalho da DGDIN (RAD Operacionais), ainda restam ser documentados, pelo menos 1 (um) processo de trabalho: Avaliação do SIGA, conforme estabelecido no RACAP-DGDIN-018/2008, com prazo até 31/03/2010. Já está em fase de identificação as etapas do processo de trabalho. Há necessidade, ainda, de aprimorar a RAD-NUR-002 – Promover o Desenvolvimento Institucional.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Em razão de adequar a nomenclatura das RAD e suas Tabelas de Gestão de Registros à revisão 2008 da NBR ISO 9001, todas as RAD-DGDIN e PJERJ, bem como quase todas as RAD das unidades organizacionais começaram a ser revisadas em março/2009. Cabe destacar que a maior parte das citadas revisões não atingiram o conteúdo das RAD.

A implementação das RAD-DGDIN que passaram pela referida atualização foi realizada, por e-mail, no dia 11/03/2009. A verificação da eficácia destas revisões não foi realizada, uma vez que não houve alteração de conteúdo, somente ajustes relacionados à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO. As verificações de eficácia das próximas revisões serão controladas pelo GBDIN, que as registrará.

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

**Tabela 11 – Situação das RAD DGDIN (2009)**

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD AO FINAL DE 2009	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD DGDIN 001	07	Documento Estratégico	NECESSITA REVISÃO	Necessidade de adequação do conteúdo às diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2009.	A verificação da eficácia destas revisões não foi realizada, uma vez que não houve alteração de conteúdo, somente ajustes relacionados à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO. As verificações de eficácia das próximas revisões serão controladas pelo GBDIN, que as registrará.
RAD DGDIN 002	03	Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por pequenos ajustes, para adequação ao conteúdo da RAD-PJERJ-004, cuja revisão 10 entrou em vigor em 04/12/09.	
RAD DGDIN 003	05	Tratamento de Produtos Não-conformes na DGDIN	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por pequenos ajustes, para adequação ao conteúdo da RAD-PJERJ-004, cuja revisão 10 entrou em vigor em 04/12/09. O DEMED vem impulsionando a revisão da RAD desde dezembro/2009, já tendo confirmado as alterações dos PNC codificados com as unidades da DGDIN. O texto da revisão 06 já está em fase final de elaboração.	
RAD DGDIN 004	03	Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e de Registros	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por um pequeno ajuste, a fim de incluir um modelo de RAD (template), como anexo, visando auxiliar as unidades na elaboração das rotinas administrativas e ao próprio SECRA, na capacitação.	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

CÓDIGO	REVISÃO	TITULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD AO FINAL DE 2009	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
DGDIN 005	05	Gerir a DGDIN	NECESSITA REVISÃO	A RAD precisa passar por grandes alterações, com a maior brevidade possível, em diversos pontos, tais como: referências, frequência, gestão estratégica e operacional infraestrutura, entre outros. As alterações estão inseridas no respectivo Banco de Dados.	
RAD DGDIN 006	02	Promover Auditorias de Gestão	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita de mínimos ajustes, para adequação do conteúdo com a nomenclatura utilizada pelo Organismo Certificador.	
RAD DGDIN 007	03	Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ	NECESSITA REVISÃO	RAD revisada em 15/05/2009, tendo em vista o RACAP-DGDIN-11/2009 (A RAD-DGDIN-007, rev. 02, não prevê a realização de auditorias internas de "escopo reduzido" por auditores nível 2, em fase de qualificação para nível 3 - auditor líder). A RAD poderá passar por novas alterações, tendo em vista o RACAP-DGDIN-017/09, "A sistemática de capacitação de auditores internos poderia contemplar uma carga horária mínima de acompanhamento de auditorias, tanto de nível 1, como de nível 2"	A verificação da eficácia destas revisões não foi realizada, uma vez que não houve alteração de conteúdo, somente ajustes relacionados à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO. As verificações de eficácia das próximas revisões serão controladas pelo GBDIN, que as registrará.
RAD DGDIN 008	03	Controlar Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por pequenos ajustes, para adequação ao conteúdo das RAD-PJERJ-002 e 003, cujas revisões 04 e 09, respectivamente, entraram em vigor, em 28/01/2009.	
RAD DGDIN 009	02	Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por pequenos ajustes, para adequação ao conteúdo da RAD-PJERJ-010, cuja revisão 07 entrou em vigor em 15/10/2009.	
RAD DGDIN 010	01	Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, a Análise de Dados e a Análise Crítica	NECESSITA REVISÃO	A RAD precisa ser revisada, a fim de contemplar as mudanças efetuadas nas fórmulas nos indicadores.	

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

A seguir tabela com a situação das RAD-PJERJ ao final de 2009:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**Tabela 12 – Situação das RAD Gerais**

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 001	04	Documento Estratégico do PJERJ	NECESSITA REVISÃO	O Documento Estratégico do PJERJ está passando por alterações que estão sendo efetuados pela Diretora da DGDIN e pela Diretora do DEDOC, tendo em vista as modificações realizadas nas RAD-PJERJ-003 e 002, bem como a necessidade de adequação às diretrizes da Res. 70/2009, do CNJ. As últimas reuniões para discutir o conteúdo do Documento com a equipe da DGDIN foram realizadas nos dias 21/12/2009 e 07/01/2010.	A versão 03 foi publicada antes do início do prazo para verificação da eficácia da versão 02. Estava em estudo uma “dinâmica” de grupo para verificação da eficácia da revisão 03, quando foi necessária a publicação da revisão 04 para adequação à versão 2008 da NBR ISO e adiada a verificação da eficácia. No momento, a referida RAD está novamente em revisão, razão pela qual convencionou-se que a verificação da eficácia será feita com a revisão 05.
RAD PJERJ 002	04	Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 04 a partir de 28/01/2009, tendo sido publicada na intranet no dia 12/01/2009 e implementada nos dias 15 e 16/01/2009. Após esta revisão, verificou-se a necessidade de novas alterações, tendo sido, inclusive, emitido o RACAP-DGDIN-006/2009 “O item 13.1 da revisão 4 da RAD-PJERJ-002 estabelece que é facultativa a implementação de manuais no PJERJ, o que pode ocasionar que manuais com conteúdo específico deixem de ser implementados”.	A ser realizada com a publicação da revisão 05. As alterações estão sendo efetuadas pela Diretora do DEDOC.
RAD PJERJ 003	09	Controle de Documentos e de Registros	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 09 a partir de 21/01/2009. 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. Foi elaborada pelo DEDOC, já em março/2009, minuta de revisão, já tendo sido realizadas várias reuniões, entre a Diretora da DGDIN e do DEDOC nos dias 02/04/09, 07/04/09, 14/04/09, 17/04/09, 28/04/09, 08/05/09. A publicação da nova revisão será efetuada juntamente com a da RAD-PJERJ-002.	A ser realizada com a publicação da revisão 10. As alterações estão sendo efetuadas pelo DEDOC.
RAD PJERJ 004	08	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas	ADEQUADA	Vigência da revisão 10 a partir de 04/12/2009. As principais alterações estão relacionadas ao retorno dos critérios para abertura de RACAP, bem como à revisão do FRM-PJERJ-004-02 – Planilha de Controle Mensal de RACAP.	A ser realizada com a a partir de 05/03/2010 até 05/04/2010 e registrada pelo GBDIN.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 005	11	Auditoria Interna do SIGA	NECESSITA REVISÃO	<p>Vigência da revisão 11 a partir de 25/05/2009. As principais alterações foram relacionadas à:</p> <p>a) Inclusão de aplicação de prova no curso de Interpret. da NBR ISO;</p> <p>b) Eliminação da fase de entrevistas individuais e coletivas, que eram realizadas pelo DEDEP, visando tornar mais dinâmico o programa de capacitação de auditores internos do PJERJ;</p> <p>c) Incluir que o auditor de nível III pode atuar como líder em auditorias extraordinárias.</p> <p>Tendo em vista a emissão do RACAP-DGDIN-017/2009 “A sistemática de capacitação de auditores internos poderia contemplar uma carga horária mínima de acompanhamento de auditorias, tanto de nível 1, como de nível 2”, pode ser que venha a passar por novas alterações.</p>	Realizada com a observação, pela Diretora do DEAUD, da aplicação dos itens alterados pelo departamento.
RAD PJERJ 006	05	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas	NECESSITA REVISÃO	<p>Vigência da revisão 05 a partir de 28/01/2009. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. No momento, com a publicação da Resolução 70/2009, do CNJ, que dispõe sobre o planejamento estratégico do Poder Judiciário nacional, a RAD necessitará passar por grandes revisões. Tal ação, que ainda não foi iniciada, em razão da necessidade de melhor avaliar as alterações que serão necessárias, já faz parte do plano de ação do objetivo estratégico de alinhamento do planejamento estratégico do PJERJ às diretrizes do CNJ e será realizada no 1º trimestre/2010.</p>	<p>A verificação da eficácia da revisão 04 (última revisão de conteúdo) foi realizada com a publicação da versão final dos objetivos estratégicos do PJERJ, referente ao biênio 2007/2008 em 28/01/2009.</p> <p>A próxima verificação da eficácia será realizada, pelo GBDIN, com a análise do conteúdo das informações referentes aos objetivos e projetos.</p>
RAD PJERJ 007	05	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais	NECESSITA REVISÃO	<p>Vigência da revisão 05 a partir de 28/01/2009. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. Atualmente, com a publicação da Resolução 70/2009, do CNJ, que dispõe sobre o planejamento estratégico do Poder Judiciário nacional, a RAD necessitará passar por revisões, a fim de adequar o RIGER às alterações do planejamento estratégico do PJERJ, com a publicação da Res. TJ/OE nº. 21/2009. A revisão será realizada no início de 2010, a fim de que o relatório do 1º semestre já seja feito conforme as modificações do alinhamento estratégico.</p>	<p>A verificação da eficácia da revisão 04 (última revisão de conteúdo) foi realizada com a emissão dos RIGER Anuais pelas Unidades Executoras do PJERJ, tendo sido alcançado o resultado de 95% das unidades executoras elaborando RIGER ao final de 2008.</p> <p>A próxima verificação da eficácia será realizada, pelo GBDIN, com a análise do conteúdo das informações referentes aos objetivos e projetos, constantes do RIGER.</p>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 008	05	Siglário do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 05 a partir de 28/01/2009. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. O conteúdo da RAD está adequada e não há planos de revisão, até o momento.	É continuamente realizada pela equipe do DEDOC, com a utilização das siglas atualizados nas RAD formatadas pelo DEDOC.
RAD PJERJ 009	04	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 15/12/2008. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. O conteúdo da RAD está adequada e não há planos de revisão, até o momento.	É continuamente realizada pela equipe do DEDOC, com a utilização dos termos atualizados do Glossário nas RAD formatadas pelo DEDOC.
RAD PJERJ 010	07	Medir a Percepção do Usuário	ADEQUADA	Vigência da revisão 07 a partir de 15/10/2009. Os principais pontos alterados estão relacionados à divulgação dos resultados da PSU e da PO; à definição de responsabilidades dos Facilitadores do SIGA, no que se refere à PO e PSU; possibilidade de encerramento da PSU se a amostra for alcançada em período inferior a 15 dias; entre outros pontos.	A ser realizada a partir de 15/01/2010, com a observação, pelo DEMED, do cumprimento, pelas unidades que realizam PSU, das diretrizes definidas na RAD.

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

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:\.

Em novembro/2009, a DGDIN solicitou à DGTEC, pelo Memorando DGDIN nº 476/2009, alteração no compartilhamento das pastas do DEMED e do DEDOC. Assim, a restrição de acesso destas unidades ficou mais rígida, até o nível de “serviços”. Neste período, também se obteve, da DGTEC, o aumento da capacidade do *drive* de rede P:\, de 7 GB para 10 GB.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Outra forma de compartilhamento utilizada é o “Portal DGDIN”, que se constitui de parte do sítio do PJERJ, disponibilizado pela DGTEC. Seu uso foi iniciado no 1º semestre de 2009, porque o P:\ não estava suportando a carga de arquivos da DGDIN.

Atualmente, são armazenados no portal os arquivos que sejam alterados excepcionalmente, em razão da dificuldade observada no procedimento para sua alteração.

O “Portal DGDIN”, entretanto, 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 2009, 95,82% do valor planejado para pagamento dos contratos da DGDIN foram realizados e atestados pela Diretoria Geral. Em 2008, este valor foi de 99,96%.

As distorções no planejamento que provocaram a diferença de 4,18%, são referentes aos seguintes acontecimentos:

- **Janeiro/2009:** Último pagamento da Zaytec (planejado para pagamento ao final de 2008, no entanto, necessidade de alterações no relatório final atrasaram o pagamento da última parcela para o início de 2009).
- **Julho/2009:** AUD-DGPCF-01/09 foi realizada sem custo.
- **Agosto/2009:** redução de 1 HD na AUD-DGSEI-01/09 e aumento de 0,5 HD na AUD-DGSEI/DESEP-03-09.
- **Setembro/2009:** referente à realização das AUD-29VCRI-04/09 e AUD-28VCRI-04/09.

Os contratos fiscalizados pela DGDIN são:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

**Tabela 14 – Controle de Contratos**

EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2009	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2008	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2009	OBSERVAÇÕES
Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) (Auditorias Externas)	Termo 003/901/2007 Processo 177.302/2007	Inicial: R\$ 275.200,00  1ª alteração: R\$ 312.400,00, incluída a reserva de 4 Follow-Up de 0,5 HD (R\$ 900,00) cada. 2ª alteração: R\$ 306.800,00, incluída a reserva das 4 Follow-Up.  3ª alteração: Acréscimo de R\$36.000,00, totalizando R\$ 342.800,00, incluída a reserva das 4 Follow-Up.  Validade: 48 meses Início: 01/11/07 Rescisão: 26/06/09	Total empenhado em 2009: R\$ 148.000,00	Auditorias de 2008, atestadas: R\$ 122.440,00	Auditorias de 2009, atestadas: R\$ 64.800,00	Considerando a necessidade de incremento do valor contratado e dado a impedimento de efetuar novas alterações, em razão de lei que limita os acréscimos a 25% sobre o valor inicial contratado, foi rescindido o contrato 003/901/2007 a contar de 26/06/09, e iniciado novo contrato (Proc.116.489/2009) em agosto/09. Do empenho de 2009 (R\$ 148.000,00), apenas se utilizou R\$ 64.800,00, devido à rescisão contratual para possibilitar a nova contratação.
	Termo 003/0633/2009 Processo 116.489/2009	Inicial: R\$ 412.000,00, com reserva de 4 Follow-Up de 0,5 HD (R\$ 800,00) cada.  Validade: 48 meses Ago/09 a Jul/13	R\$ 54.400,00	---	Auditorias de 2009, atestadas: R\$ 54.400,00 (totalmente atestado até 08.jan.10).	O Empenho referente a este contrato foi integralmente utilizado no período. Para 2010, solicitou-se ao DECAN o empenho de R\$ 133.600,00 (83,5 HD) para atender ao planejamento inicial constante do Programa de Auditorias.
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) (Auditorias Internas)	Termo 003/754/2008 Processo 043.976/2008	R\$ 162.440,00 (131 HD, sendo R\$ 1.240,00 por HD)  Validade: 16 meses Set/08 a Dez/09	117,5HD R\$ 145.700,00	Auditorias de 2008, atestadas: R\$ 16.740,00.	R\$ 118.420,00 (95,5 HD)	Do empenho de 2008 (2008NE03469 com valor inicial de R\$ 33.480,00 para este processo), utilizou-se apenas a metade (R\$ 16.740,00), em razão da greve de servidores que ensejou o adiamento de auditorias. A diferença de R\$ 16.740,00 foi incluída no empenho de 2009, resultando no empenho de R\$ 145.700,00 em 2009. Para o exercício de 2010, iniciou-se novo fluxo contratual (prot. 2009-262662), ainda em andamento. Solicitamos ao DECAN o empenho R\$ 97.280,00 (76HD) para 2010.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2009	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2008	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 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\$ 796.100,00	R\$ 3.184.400,00	R\$ 796.100,00	Todas as parcelas do contrato foram atestadas no prazo. As duas últimas parcelas deste contrato foram atestadas em 2009, tendo sido finalizado em fevereiro. Não foi firmado novo contrato com a Consultoria.
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\$ 66.000,00	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 era referente à finalização do relatório da pesquisa (40% do valor total do contrato), tendo sido atestado em fevereiro/2009. O contrato já foi finalizado.

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

Cabe mencionar que 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. Até o momento, entretanto, não há informação de aprovação da alteração nas regras de rateio. Tabela que compara as regras de rateio dos contratos firmados pela DGDIN e a proposta de modificação, com as justificativas consta do RIGER anual de 2008.

Como **ação gerencial**, a DGDIN irá insistir com a DGPCF, reenviando material complementar ao encaminhado em 2008.

### 4.7 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

#### 4.7.1 Divulgação do SIGA/PJERJ

Em 2009, a DGDIN realizou várias ações de capacitação e palestras para a divulgação do SIGA, para estagiários e servidores que ingressam no quadro do PJERJ, bem como para unidades que já integram o sistema de gestão, mas que necessitam capacitar maior número de pessoas ou novos servidores.

No que se refere às ações de capacitação, por meio de uma parceria com a ESAJ, a palestra "SIGA" foi tornada um curso regular, sendo ministrado, pelo menos,



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

trimestralmente, pela Diretora 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 2009, a DGDIN ministrou 11 (onze) cursos SIGA, nos meses de março, maio e junho atingindo, aproximadamente, 307 participantes, conforme tabela a seguir:

**Tabela 15 – Curso SIGA (2009)**

PERÍODO	CURSOS REALIZADOS	Nº. DE SERVIDORES
Março/2009	1 curso	64 servidores
Maio/2009	1 curso	41 servidores
Junho/2009	1 curso	31 servidores
Julho/2009	5 cursos	94 servidores
Setembro/2009	2 cursos	43 servidores
Outubro/2009	1 curso	34 servidores
<b>TOTAL</b>	<b>11 cursos</b>	<b>307 servidores (Aprox.)</b>

Fonte: Informações da ESAJ

No que se refere à realização de palestras para estagiários e servidores, a DGDIN, sempre que convocada pela ESAJ, realiza 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 2009, foram realizadas 11 (onze) palestras para, aproximadamente, 1.290 estagiários, de diversos cursos, tais como direito, biblioteconomia, administração etc, conforme convocação da ESAJ, como pode ser observado na tabela abaixo. Em 2008, a DGDIN realizou palestra para, aproximadamente, 1.035 estagiários.

**Tabela 16 – Palestras para estagiários realizadas pela DGDIN (2009)**

PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	Nº DE PALESTRAS REALIZADAS	Nº. APROXIMADO DE ESTAGIÁRIOS
JANEIRO	1 palestra	90 estagiários
FEVEREIRO	1 palestra	90 estagiários
MARÇO	1 palestra	95 estagiários
ABRIL	1 palestra	90 estagiários
MAIO	1 palestra	90 estagiários
JUNHO	1 palestra	150 estagiários



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

<b>JULHO</b>	1 palestra	100 estagiários
<b>AGOSTO</b>	1 palestra	90 estagiários
<b>SETEMBRO</b>	1 palestra	185 estagiários
<b>OUTUBRO</b>	1 palestra	100 estagiários
<b>NOVEMBRO</b>	---	---
<b>DEZEMBRO</b>	1 palestra	210 estagiários
<b>TOTAL</b>	<b>11 palestras</b>	<b>1.290 estagiários (Aprox.)</b>

Fonte: E-mails convite da ESAJ

Para os servidores que ingressaram no PJERJ, a DGDIN realizou em 2009, 4 (quatro) palestras, que atingiram, aproximadamente, 173 novos servidores, conforme convocação promovida pela ESAJ para os Programas de Integração Funcional (PIF). Uma das palestras, em Junho/2009, foi realizada para 6 servidores com visão monocular convocados pelo PJERJ.

### 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 contato com aquele órgão.

A DGDIN vem mantendo a interface com o CNJ no que se refere ao projeto “Justiça em Números”, consolidando os indicadores das unidades para envio ao CNJ. Tal projeto visa, entre outros objetivos, à formação de um perfil do Poder Judiciário Brasileiro. Nunca é demais destacar 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.

Sobre as Tabelas Unificadas do PJERJ, cujo projeto iniciou-se em 2008, a DGDIN integra Subcomissão de Numeração Única e Tabelas Processuais do CNJ, que trata do assunto, tendo sido constituída como membro pelo Ato Executivo TJ nº. 4272/2009.

As informações referentes às Tabelas Unificadas passaram a integrar o “Justiça em Números”, com a publicação da 2ª edição do anexo da Resolução CNJ nº. 76/2009, em dezembro/2009.

A implementação do projeto foi realizada nas unidades de 2º grau em 2008 e no 1º grau, a implementação está sendo realizada em 2009, momento em que o projeto passou a ser conduzido pela Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Outro ponto de interface da DGDIN com o CNJ se referia ao “Movimento pela Conciliação” (campanha promovida pelo CNJ para estimular a conciliação nos Tribunais de Justiça do Brasil), em que a DGDIN informava dados. Todavia, em 2009, a DGDIN deixou de fazê-lo, por determinação da Administração Superior, que passaria a realizar tal contato por meio de outra Unidade Executora do PJERJ.

Além de todas estas interfaces, em 2009, os pontos de maior contato e que se constituem em grandes desafios para a DGDIN, estão relacionados às 10 metas para o Poder Judiciário e ao alinhamento estratégico do PJERJ, conforme as diretrizes do CNJ.

### 4.7.2.1 AS DEZ METAS DO CNJ

As 10 metas para o Poder Judiciário foram informadas pelo CNJ em março/2009 e representam atividades que deveriam ser realizadas pelas diversas unidades administrativas dos Tribunais de Justiça do Brasil, visando ao alcance de metas específicas.

Após a análise das metas, concluiu-se que a DGDIN possuía relação com parte da meta 6 “Capacitar o administrador de cada unidade judiciária em gestão de pessoas e de processos de trabalho, para imediata implantação de métodos de gerenciamento de rotinas” e com a meta 1 “Desenvolver e/ou alinhar planejamento estratégico plurianual (mínimo de 05 anos) aos objetivos estratégicos do Poder Judiciário, com aprovação no Tribunal Pleno ou Órgão Especial”.

### 4.7.2.2 META 6 – CAPACITAÇÃO EM PROCESSOS DE TRABALHO

No que se refere à meta 6, sendo a DGDIN responsável pela capacitação em processos de trabalho, tal meta foi incluída entre os projetos estratégicos da DGDIN.

Foi definido que a capacitação deveria alcançar, pelo menos, 900 gestores de unidades judiciais em processos de trabalho. Para tanto, foi planejada uma capacitação EAD, composta de um curso online, com uma apostila.

As atividades relacionadas a este projeto foram iniciadas, no entanto, não puderam ser concluídas em 2009 e estão sendo replanejadas para 2010, conforme detalhado no item 2.2 deste relatório.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

O CNJ informou que, tendo em vista a dificuldade dos Tribunais em cumprir a meta 6, e a fim de auxiliá-los, será desenvolvido um projeto de auxílio à implantação de EAD, da seguinte forma:

1. No início de 2010, o CNJ informou que está desenvolvendo 4 (quatro) cursos na área de gestão. São eles: Desenvolvimento Gerencial, Gestão Estratégica com BSC, Gestão de Projetos, e Gestão de Processos;
2. Ainda em 2010, serão disponibilizadas turmas de formação de tutores para estes cursos, com inscrições abertas para todos os Tribunais;
3. Serão disponibilizadas, também, turmas de formação de coordenadores de EAD, também com inscrições abertas para todos os Tribunais;
4. Por fim, o conteúdo dos cursos será cedido aos Tribunais que tiverem coordenadores e tutores habilitados, para operacionalização dos cursos pelos próprios.

Não obstante tais informações, a DGDIN recebeu, do Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, a determinação de dar continuidade ao curso de gestão de processos de trabalho (projeto próprio e similar), no entanto, irá aproveitar os treinamentos que serão disponibilizados pelo CNJ, inclusive, com o intuito de se alinhar ao que será realizado em outros Tribunais.

### **4.7.2.3 META 1 – ALINHAMENTO ESTRATÉGICO DO PODER JUDICIÁRIO**

No que se refere à meta 1, foi publicada, em 24/03/2009, a Resolução 70/2009, do CNJ, que dispunha sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário. Tal Resolução estabelece diretrizes para o alinhamento da gestão estratégica de todos os Tribunais de Justiça e define que os mesmos devem estabelecer planejamento estratégico para os próximos 5 anos, com aprovação por seus Tribunais Plenos ou Órgãos Especiais.

Entre os pontos que necessitaram de alinhamento, em relação ao que já vinha sendo realizado no PJERJ, desde 2004, destaca-se a adequação da nomenclatura e dos objetivos e metas do PJERJ, bem como a responsabilidade pela aprovação da estratégia, que até 2009, era realizada pela Comissão de Gestão Estratégica (COGES).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

A fim de facilitar o alinhamento, o CNJ promoveu ações e encontros com as unidades responsáveis pela condução das atividades do projeto nos Tribunais.

- A Diretora da DGDIN esteve uma vez em Brasília para buscar esclarecimentos e informações. Nesta viagem, por exemplo, o CNJ forneceu modelo de Formulário de Plano para Implementação de Projetos, foi adotado no PJERJ; também foi fornecido arquivo com os atributos e responsabilidades dos gestores de projeto; Participação da DGDIN no I Encontro de Assessores de Gestão Estratégica, ocorrido entre os dias 03 e 05/06/2009.

Além da realização de treinamento para aprofundamento de temas relacionados à gestão estratégica e à metodologia de gestão de projetos, o que foi repassado a todas as Unidades Executoras pela realização de 26 reuniões individualizadas com as Unidades Executoras. No referido encontro, também se tratou do auxílio técnico e científico aos Tribunais, posteriormente, disponibilizado pelo CNJ, por meio de Consultoria.

- Participação da DGDIN em Workshop de BSC, entre os dias 09 e 13/11/2009, obrigatório para os Assessores de Gestão Estratégica dos Tribunais, promovido pela da FGV, que venceu a licitação para prestação de serviços ao CNJ.

A Consultoria disponibilizou 5 dias para cada Tribunal. No PJERJ, foram os dias 23, 24 e 25/11/2009; 30/11 e 01/12/2009, com a finalidade de implementar ações necessárias à finalização de minuta de Resolução para futura aprovação.

Nos dias 23 e 24/11/2009, foram realizadas reuniões individuais com as Unidades Executoras, a fim de melhor definir responsabilidades e metas para os indicadores dos objetivos estratégicos e verificados os projetos. No dia 25/11/2009, foi realizado o fechamento destas atividades, com a realização de reunião conjunta com as Unidades Executoras, com a participação de o Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, Dr. Gilberto Abdelhay Jr., a fim de apresentar a primeira minuta do trabalho desenvolvido.

Após um intervalo nas atividades, em que ajustes no material foram realizados pela DGDIN, no dia 30/11/2009, foram realizadas atividades para o preenchimento do Plano de Projeto (até o item 4 do formulário) pelas Unidades Executoras, e elaboração de planilha de priorização dos projetos. Por fim, no dia 01/12/2009, foi finalizada a primeira minuta da Resolução com seus respectivos anexos, com nova apresentação às Unidades Executoras.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Nos dias subseqüentes, a DGDIN procedeu a novos ajustes necessários no material, com apoio do Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, a fim de apresentar ao Presidente no dia 07/12/2009, que aprovou a minuta a ser apreciada pelo Órgão Especial.

No dia 09/12/2009, a Resolução (e anexos) foi aprovada por unanimidade no Órgão Especial. Os arquivos foram enviados à Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial (SETOE) no dia 16/12/2009 e publicados no DJERJ no dia 12/01/2010.

**Figura II – Mapa Estratégico do PJERJ**



Fonte: Resolução TJ/OE 21/2009

### 4.7.3 Certificação e Recertificação de Unidades

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

No dia 25/05/2009, a DGDIN solicitou ao Cerimonial que promovesse solenidade, com a presença do Chefe do PJERJ, para entrega dos certificados das unidades certificadas e recertificadas em 2009, em conformidade com a NBR ISO 9001:2008.

Na ocasião, foram entregues os certificados da 1ª Vara Empresarial, da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões e da 28ª e 29ª Varas Criminais. Na mesma data, foram homenageadas pela recertificação, tendo recebido novos certificados, a 9ª, 19ª e 32ª Varas Criminais, o IV Juizado Especial Cível e o Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos (DGCON/DEGEA).



Participantes da Solenidade – Unidades Certificadas e Recertificadas em 2009

Durante a solenidade, foi destacado pelo Presidente que *“uma serventia nada mais é que uma microempresa. Nós temos a intelectualidade dos juízes e temos os gestores, que são os escrivães e os responsáveis pelo expediente. O processo entra por uma porta e tem que sair pela outra e a metodologia (NBR ISO 9001) faz com que o nosso tribunal faça a diferença pelo trabalho desenvolvido, pela dedicação dos funcionários e acima de tudo pela co-participação dos juízes”*.

Cabe destacar que, até o final de 2009, das 38 unidades, 14 já foram recertificadas, ou seja, 3 (três) anos após terem sido certificadas, tiveram seus sistemas de gestão reavaliados por Organismo Certificador Credenciado externo ao PJERJ, tendo sido recomendada a manutenção de seus certificados, o que demonstra a internalização das práticas de gestão pelos servidores.

Até o final de 2009, o PJERJ conta com um total de 38 unidades certificadas.

Segue abaixo relação das unidades certificadas e recertificadas em 2009:

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)****ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.****Tabela 18 – Unidades Certificadas e Recertificadas em 2009**

<b>CERTIFICAÇÕES 2009</b>						
<b>U.O.</b>	<b>QTDE. DE PESSOAS ENVOLVIDAS</b>	<b>DATA DA AUDITORIA</b>	<b>DATA DA SOLENIDADE</b>	<b>ATOS DE ELOGIO</b>		
				<b>Ato Executivo nº</b>	<b>Data de Publicação no DJERJ</b>	<b>Fls.</b>
01VEMP/CP	11	12 e 13/02/2009	25/06/2009	3137/2009	09/07/2009	7
05VOS/CP	15	12 e 13/03/2009	25/06/2009	3138/2009	09/07/2009	8
28VCRI/CP	9	20/03/2009	25/06/2009	3141/2009	09/07/2009	9
29VCRI/CP	9	26/03/2009	25/06/2009	3142/2009	09/07/2009	9
<b>RECERTIFICAÇÕES 2009</b>						
<b>U.O.</b>	<b>QTDE. DE PESSOAS ENVOLVIDAS</b>	<b>DATA DA AUDITORIA</b>	<b>DATA DA SOLENIDADE</b>	<b>ATOS DE ELOGIO</b>		
				<b>Ato Executivo nº</b>	<b>Data de Publicação no DJERJ</b>	<b>Fls.</b>
09VCRI/CP	9	27/03/2009	25/06/2009	3139/2009	09/07/2009	8
19VCRI/CP	9	19/03/2009	25/06/2009	3140/2009	09/07/2009	8
32VCRI/CP	9	11/02/2009	25/06/2009	3143/2009	09/07/2009	9
DGCON/DEGEA	120	07 e 08/05/2009	25/06/2009	3144/2009	09/07/2009	9
IVJEC/CP	14	02 e 03/04/2009	25/06/2009	3136/2009	09/07/2009	7
03VCIV/CP	14	27/08/2009	Pendente	Minutas de atos de elogio já foram enviadas ao Juiz Auxiliar da Presidência		
08VCIV/CP	14	05/08/2009	Pendente			
18VCIV/CP	14	26/08/2009	Pendente			
35VCIV/CP	14	28/08/2009	Pendente			
1VP/DECIV	103	26 e 27/11/2009	Pendente			
DGPES/ESAJ	42	13, 14 e 15/10/2009	Pendente			
IXJECRIM/CP	20	03 e 04/08/2009	Pendente			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Fonte: Calendário de Auditorias e DJERJ

### 4.7.4 Reunião com Juízes do SIGA

No dia 16/04/2009, foi promovido pela DGDIN encontro dos Juízes e secretários de 25 (vinte e cinco) Unidades Prestadoras de Jurisdição certificadas com o Chefe do PJERJ.

O objetivo do encontro foi debater a importância do processo de certificação ISO 9001. Também foram apresentadas, pelos Juízes, sugestões que dependem do apoio da Presidência, bem como as dificuldades que as varas vem encontrando no desempenho de suas atividades. Os magistrados receberam os retornos mais imediatos do Presidente, que reafirmou o compromisso de apoiar, no que for necessário, a manutenção do processo de certificação das serventias do PJERJ.

Na ocasião, o Presidente ressaltou: "O programa de certificação é uma questão de administração e nós vamos municiar com o que for necessário, fazendo uma parceria e prestando solidariedade às unidades organizacionais certificadas".

Participaram do evento, ainda, além de representantes das unidades - 3ª, 6ª, 7ª, 8ª, 13ª, 18ª, 25ª e 35ª Varas Cíveis da Capital; das 9ª, 16ª, 19ª, 28ª, 29ª e 32ª Varas Criminais da Capital; da 1ª Vara Cível de Campo Grande; das 3ª e 4ª Varas Cíveis de Madureira; do Cartório da Dívida Ativa de São João de Meriti; dos IV e XXVII Juizados Especiais Cíveis; do IX Juizado Especial Criminal; da 1ª Vara Empresarial da Capital; da 5ª Vara de Órfãos e Sucessões da Capital; da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis e da Secretaria das Turmas Recursais -, os Juízes Auxiliares da Presidência, Dr. Gilberto Abdelhay e Dra. Andréa Quintella, e a Diretora da DGDIN.



Encontro com as Unidades Prestadoras de Jurisdição Certificadas



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Após este encontro, foram já realizadas reuniões entre os Juízes de Varas Cíveis e Criminais com o Juiz Auxiliar da Presidência, Dr. Gilberto Abdelhay e a Diretora da DGDIN, a fim de dar prosseguimento às ações necessárias à manutenção do sistema de gestão dessas unidades.

Após este encontro, foram realizadas 9 (nove) reuniões entre os Juízes de Varas Cíveis e Criminais com o Juiz Auxiliar da Presidência, Dr. Gilberto Abdelhay e a Diretora da DGDIN, sendo 5 (cinco) reuniões para o segmento criminal e 4 (quatro) para o segmento cível; por deliberação do Presidente, a fim de dar prosseguimento às ações necessárias à manutenção do sistema de gestão dessas unidades.

### 4.7.5 Modelo de Gestão Simplificado

A implementação do Modelo de Gestão Simplificado vem sendo ampliada em 2009 e, embora se constitua de um dos objetivos estratégicos da DGDIN, já detalhados neste relatório, cabe comentar outras atividades ocorridas relacionadas a ele.

Nos meses de abril e maio de 2009, a DGDIN solicitou ao Cerimonial da Presidência que organizasse solenidade para entrega dos certificados no nível planejado para as Varas Cíveis do 5º e 12º Núcleos Regionais, respectivamente, em 05/05/2009 e 29/04/2009.

Nessas solenidades, o Chefe do PJERJ destacou a importância do comprometimento dos funcionários envolvidos com o SIGA, agradeceu o empenho dos servidores e magistrados que contribuíram para o desenvolvimento do projeto e prometeu disponibilizar o que fosse necessário para que consigam desempenhar adequadamente suas atividades.



Entrega dos diplomas para alguns dos servidores do 12NUR



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

O Presidente anunciou, ainda, que iria realizar uma premiação para, aproximadamente, 70 funcionários, entre Magistrados e servidores, das Varas Cíveis do 05 e do 12NUR que atingiram melhor desempenho nas metas traçadas para o modelo de gestão simplificado, com um final de semana em Búzios, para os servidores e suas famílias.

A premiação se deu nos dias 01 e 02 de julho, tendo sido realizada uma festa junina para os mesmos, com a participação do Presidente, de Juízes Auxiliares e de outros membros da administração do PJERJ. Na ocasião, o Presidente comentou: *“Acho importante a implantação de medidas como estas para estimular a participação dos funcionários no desenvolvimento institucional do Poder Judiciário de todo o Estado do Rio de Janeiro”*.



Premiação dos Servidores – Modelo de Gestão Simplificado

Visando promover a ampliação do projeto, em 30/06/2009, foi realizado o lançamento do Modelo de Gestão Simplificado para as Varas Cíveis do 2º e 4º Núcleos Regionais.

Nesta ocasião, em que também participaram do lançamento, os Juízes Dirigentes dos Núcleos Regionais e o Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, Dr. Gilberto Abdelhay, foi destacado por este que o projeto do modelo de gestão simplificado é uma proposta de gerenciamento das serventias e afirmou: *“A idéia é que possamos ter um projeto de gerenciamento próprio do judiciário”*.

Cabe destacar que o evento contou com a participação de grande parte dos servidores das unidades em que foi iniciado o projeto, nos Núcleos Regionais.

O projeto vinha sendo implementado conforme o planejado até que, em novembro/2009, o Presidente do PJERJ autorizou a suspensão das atividades, tendo em vista a necessidade de as Unidades Jurisdicionais se dedicarem ao cumprimento da meta



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

2 do CNJ, que estabelecia que todos os Tribunais deveriam “Identificar e julgar (até o final de 2009) todos os processos judiciais distribuídos (em 1º, 2º grau ou tribunais superiores) até 31/12/2005. O projeto teve continuidade com os Facilitadores do SIGA e foi retomado junto às unidades logo no início de 2010.



O presidente do TJRJ, desembargador Luiz Zveiter (ao centro), com a representante da DGDIN, Claudia Loretti Henrici; o juiz auxiliar da Presidência do TJRJ, Gilberto Abdelhay; o juiz dirigente do 2º NUR, Antônio Augusto de Toledo Gaspar; e o juiz dirigente do 4º NUR, Paulo Roberto Fragoso (a partir da esquerda)

## 5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

### 5.1 Auditorias de Gestão

Até o final de 2009, o SIGA/DGDIN passou por 4 (quatro) auditorias de gestão: 2 (duas) de supervisão, respectivamente, em abril e dezembro/2009, e 1 (uma) interna, em agosto/2009. O detalhamento da auditoria de supervisão pode ser observado na tabela abaixo:

**Tabela 19 – Auditoria de Supervisão no SIGA/DGDIN – 2009**

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / “Preocupação” / OM APONTADAS
PRÉ-CERTIFICAÇÃO	---	A unidade foi certificada em 2007, ano em que passou por pré-auditoria e, por isso, não passou por estes tipos de auditoria em 2009.
CERTIFICAÇÃO 1ª FASE	---	
CERTIFICAÇÃO 2ª FASE	---	
SUPERVISÃO	06/04/2009	Foram apontadas duas oportunidade de melhoria.
	18/12/2009	Foi apontada uma oportunidade de melhoria.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

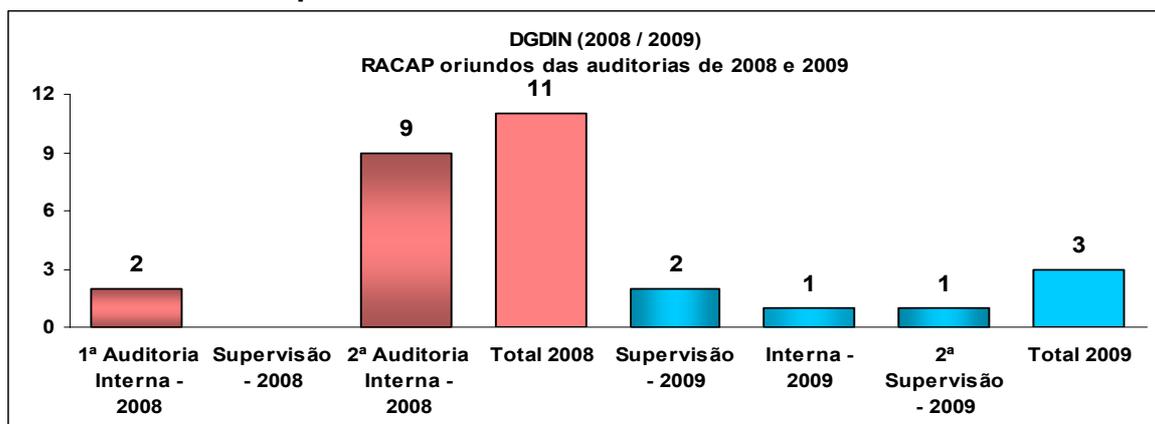
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

<b>INTERNA</b>	27/08/2009	Foi apontada 1 não-conformidade.
----------------	------------	----------------------------------

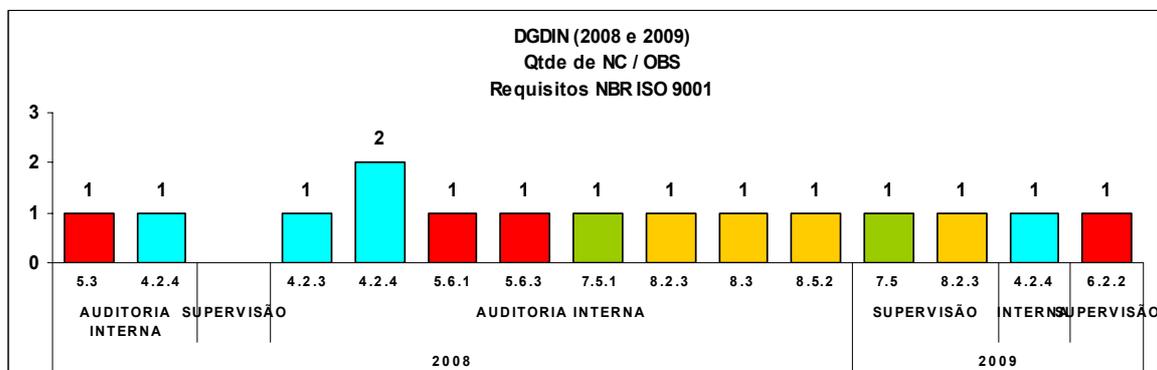
Fonte: Relatório de Auditorias

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 na auditoria realizada em 2009.

### Gráficos 9 e 10 – NC Apontadas em Auditorias do SIGA/DGDIN (2009) Requisito Normativo e Processo de Trabalho



Fonte: Relatório de Auditorias



Fonte: Relatório de Auditorias

Na tabela a seguir, está resumida a situação dos 04 (quatro) RACAP emitidos nas auditorias de gestão realizadas no SIGA/DGDIN no ano de 2009:

**Tabela 20 – Acompanhamento dos RACAP-DGDIN emitidos em razão das auditorias realizadas no ano de 2009**

RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAP-DGDIN-	RACAP ENCERRADO	A RAD-DGDIN-007, rev. 02, não prevê a realização de auditorias internas de "escopo reduzido" por auditores nível 2, em fase de qualificação para nível 3 (auditor líder)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

011/2009	EM 30/11/2009	<p>A RAD-DGDIN-007 foi reavaliada e revisada, tendo sido incluída a sugestão objeto do RACAP no item 12.1.</p> <p>Todas as ações foram implementadas e a RAD publicada em 15/05/2009.</p> <p>Foi convencionado com a Diretora do DEAUD que a verificação da eficácia ocorreria com a realização de auditoria de escopo reduzido por auditor de nível II, após a revisão da RAD.</p> <p>O auditor Pablo Lechuga (Auditor nível II), realizou com sucesso a auditoria extraordinária no SIGA/DEDIS, no dia 29/10/09, permitindo que as ações implementadas fossem consideradas eficazes e possibilitando o encerramento do RACAP.</p>
RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAP-DGDIN-012/2009	RACAP ENCERRADO EM 01/12/2009	<p><b>A forma de apuração do indicador de "Não-conformidades e Observações em Controle de Registros, em Auditorias de Gestão", acompanhado pelo Serviço de Capacitação em Rotinas Administrativas, poderia levar em consideração dados acumulados. Desta forma, a variabilidade dos resultados diminuiria, possibilitando análise de comportamento deste indicador, mais apropriada</b></p> <p>A necessidade de revisão do indicador já havia sido observada pela Diretora de DEDOC e pelo Chefe do SECRA.</p> <p>A análise das alterações já estão em andamento, sendo efetuadas por Joandyr (GBDIN) e Maurício (SECRA). As fórmulas da planilha de medição de indicadores também serão alteradas. Os indicadores já estão sendo ajustados, a fim de que sejam apresentados em sua nova versão na reunião de análise crítica da DGDIN, a ser realizada em agosto/2009.</p> <p>O indicador já foi modificado, conforme planejado no RACAP desde julho/2009.</p> <p>A verificação da eficácia foi realizada pelo acompanhamento do resultado do indicador (em relação à meta traçada) nos meses de agosto, setembro e outubro/2009.</p> <p>Com as mudanças efetuadas na forma de medição do indicador em agosto/2009, e a regularização de sua medição, a partir do mês seguinte (Setembro) já se pôde verificar que a meta fixada de 15% está bem próxima de ser alcançada: Em Ago/09: 18% / Em Set/09: 19% / Em Out/09: 18% e que a variação no comportamento do indicador foi minimizada, permitindo-se uma análise de dados mais consistente.</p>
RACAP-DGDIN-013/2009	EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES	<p><b>O Sistema de Controle de RACAP (SICOR), arquivado no drive P:\, na pasta "Arquivo - Conhecimento de Todos", não está protegido, podendo ser deletado por pessoas não autorizadas</b></p> <p>Como correção, no dia 14/09/2009, dia seguinte ao recebimento do relatório da auditoria, o SICOR foi transferido para a Pasta do DEMED/SECIM, no P:\, local em que apenas a Chefe de Serviço do SECIM e o Diretor do DEMED podem efetuar alterações.</p> <p>Como ação corretiva, foi fixado que os departamentos da DGDIN irão avaliar a proteção dos arquivos em suas pastas, sob a responsabilidade dos diretores e proceder à proteção necessária. Em janeiro/2010, deverão, ainda, analisar quais arquivos do acervo eletrônico podem ser excluídos ou salvos em backup, no mesmo período em que se efetua a análise do acervo documental. Tal atividade será incluída em banco de dados para revisão da RAD-DGDIN-005.</p> <p>No dia 28/10/09, foi encaminhado o Memo DGDIN nº. 476/2009, solicitando alterações no acesso ao P:\, departamentalizando as restrições. Também se obteve a ampliação de 3GB de espaço no P:\. As alterações solicitadas foram concluídas pela DGTEC no dia 05/11/09 e estão em fase de verificação pelas unidades da DGDIN</p>
RACAP-DGDIN-017/2009	EM FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES	<p><b>A sistemática de capacitação de auditores internos poderia contemplar uma carga horária mínima de acompanhamento de auditorias, tanto de nível 1, como de nível 2</b></p> <p>As ações do referido RACAP estão sendo melhor avaliadas pela diretora do DEAUD, a fim de iniciar sua implementação.</p>

Fonte: PCMR DGDIN

A situação dos demais RACAP é mensalmente acompanhada com a emissão da Planilha de Controle Mensal de RACAP (PCMR).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

### 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 2009, evidenciaram os esforços da DGDIN no sentido de manter e ampliar o Sistema Integrado de Gestão (SIGA) no PJERJ, atendendo à visão da DGDIN.

No que se refere à manutenção dos certificados, o PJERJ, com o impulso da DGDIN, realizou, como já exposto, inúmeras ações no sentido de atender às demandas e necessidades das unidades, cabendo destacar todo apoio que vem sendo dado pela Alta Administração do PJERJ, o que permitiu, em 2009, a manutenção dos 38 sistemas de gestão certificados.

Quanto ao Modelo de Gestão Simplificado, as boas experiências obtidas no 5º e no 12º Núcleos Regionais, levaram à ampliação do projeto para o 2º e 4º Núcleos Regionais, onde o nível básico já foi iniciado, destacando-se, também, o grande apoio da Alta Administração. Cabe destacar que, em novembro/2009, a implementação do Modelo Simplificado foi suspensa (até o início de 2010), em razão da necessidade de as Unidades Jurisdicionais se dedicarem ao cumprimento da meta 2, do CNJ.

No que se refere ao alinhamento estratégico do PJERJ, pode-se afirmar, que se constituiu em um dos maiores desafios da DGDIN no ano de 2009; as ações necessárias foram implementadas e a Resolução que alinha o planejamento estratégico do PJERJ às diretrizes da Resolução 70/2009, do CNJ, foi aprovada, por unanimidade no Órgão Especial, no dia 09/12/2009, e publicada no DJERJ em 12/01/2010 (Resolução TJ/OE nº. 21/2009).

Outros grandes desafios foram relacionados à capacitação de, aproximadamente, 900 gestores no PJERJ em processos de trabalho (meta 6), que ficou pendente de realização para 2010; e à ampliação do grau de implementação dos elementos do SIGA entre as Unidades Executoras do PJERJ; não houve avaliação em 2009, em razão da necessidade de adequação dos sistemas de gestão às diretrizes da Resolução 70/2009,



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

do CNJ. A DGDIN, entretanto, já planejou um diagnóstico para o início de 2010, bem como a revisão dos questionários de avaliação, a fim de acelerar a realização da primeira avaliação em 2010.

Segue a relação dos projetos da DGDIN a partir de 2010, já em conformidade com a Resolução TJ/OE nº. 21/2009:

**Tabela 21 – Projetos da DGDIN (2010 ~ 2014)**

PROJETOS	ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		METAS DOS PROJETOS				
	TEMA	OBJETIVO					
Capacitar os Gestores de Unidades Judiciárias em Gestão de Processos de Trabalho (Parte da Meta 6 do CNJ)	Gestão de Pessoas	Desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes nos magistrados e servidores	Capacitar, pelo menos, 1.500 gestores de Unidades Judiciárias em Gestão de Processos de Trabalho até o final de Dezembro/2014				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
			2010	2011	2012	2013	2014
			900	1.050	1.200	1.350	1.500
Consolidar o Quadro de Avaliadores da Gestão da Qualidade do PJERJ	Alinhamento e Integração	Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do PJERJ	Formar um total de 52 Avaliadores de Gestão da Qualidade até o final de Dezembro/2012				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
			2010	2011	2012	2013	2014
			22	28	52	-	-
Implementação do Modelo de Gestão Simplificado para Unidades Prestadoras de Jurisdição	Alinhamento e Integração	Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do PJERJ	Implementação do Modelo de Gestão Simplificado em 12 Núcleos Regionais até final de Dezembro/2014				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
			2010	2011	2012	2013	2014
			4	4	8	10	12
			Desenvolvimento de “Selo da Qualidade do PJERJ”, para implementação de piloto, até final de Dezembro/2010				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
2010	2011	2012	2013	2014			
Piloto implementado	-	-	-	-			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

Implementar o Sistema de Acompanhamento do Índice de Confiança da Sociedade no PJERJ	Visão	Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do Poder Judiciário para o exercício democrático da cidadania	Desenvolver e realizar pesquisa que, periodicamente, possa avaliar o índice de confiança da sociedade no PJERJ, atingindo índices superiores à realizada em 2008 (67,81%), até final de Dezembro/2014.				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
			2010	2011	2012	2013	2014
			71,20%	75%	78,75%	82,7%	85%

PROJETOS	ALINHAMENTO ESTRATÉGICO		METAS DOS PROJETOS				
	TEMA	OBJETIVO					
Implementar a Gestão Estratégica do PJERJ	Alinhamento e Integração	Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do PJERJ	Capacitação em gestão de projetos para, pelo menos, 327 gestores do PJERJ				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
			2010	2011	2012	2013	2014
			124	177	227	277	327
			90% de sucesso na execução dos projetos estratégicos				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
			2010	2011	2012	2013	2014
			20%	40%	60%	80%	90%
			Realização de 4 reuniões com a "Comissão de Gestão Estratégica", no âmbito do PJERJ				
			METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)				
			2010	2011	2012	2013	2014
			1	1	2	3	4
Pelo menos 85% dos elementos do SIGA implementados em 21 Unidades Executoras do PJERJ, incluindo a metodologia de gestão de projetos, com medição realizada por meio de avaliação com estas UO							
METAS INTERMEDIÁRIAS (CUMULATIVAS)							
2010	2011	2012	2013	2014			
65%	70%	75%	80%	85%			

Fonte: Resolução TJ/OE 21/2009

A DGDIN, embora compreenda que a implementação de um sistema de gestão é uma tarefa árdua e contínua, sendo necessário o comprometimento e o engajamento de



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL (2009)

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

todos os envolvidos, também percebe que o SIGA está gradativamente sendo implementado no PJERJ, o que representa ganhos para o Poder Judiciário, para seus servidores e para a sociedade, contribuindo para o alcance da visão da Diretoria Geral.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

### 7 ANEXOS

#### 7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN

1º nível (DG)	INDICADORES
<b>P.11) Impulsionar o desenvolvimento institucional do PJERJ</b>	<b>ID.11.1 QUANTIDADE DE SISTEMAS DE GESTÃO IMPLEMENTADOS E PLANEJADOS<sup>2</sup></b> ( $\sum$ sistemas de gestão implementados) e ( $\sum$ sistemas de gestão planejados) <b>ID.11.2 QUANTIDADE DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO SIGA/PJERJ</b> ( $\sum$ pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ) <sup>3</sup> <b>ID.11.3 QUANTIDADE DE SISTEMAS CERTIFICADOS E PLANEJADOS PARA CERTIFICAÇÃO</b> ( $\sum$ sistemas certificados) e ( $\sum$ sistemas planejados para certificação) <b>ID.11.4 ACERVO DE RAD DO PJERJ, POR UNIDADE</b> [( $\sum$ RAD em vigor no PJERJ), por unidade] <b>ID.11.5 AUDITORIAS REALIZADAS E AUDITORIAS PLANEJADAS NO PERÍODO</b> [( $\sum$ auditorias realizadas) e ( $\sum$ de auditorias planejadas) por tipo e unidade] <b>ID.11.6 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ (HISTÓRICO)</b> [( $\sum$ RACAP com ações implementadas/ $\sum$ RACAP com implementação prevista até a data da medição) x100] <b>ID.11.7 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, POR SIGA, DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO</b> ( $\sum$ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA)/ $\sum$ das unidades do SIGA) <b>ID.11.8 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO</b> (Percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos das Unidades Administrativas) <b>ID.11.9 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ</b> ( $\sum$ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por unidade) / ( $\sum$ dos percentuais do Plano de Ação planejado), por unidade <b>ID.11.10 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ ATÉ O 2º NÍVEL</b> [( $\sum$ ID implementados) / ( $\sum$ de ID do PJERJ)] x 100 <b>ID.11.11 ÍNDICE DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS</b> [( $\sum$ RIGER emitidos) / ( $\sum$ Unidades Executoras da Administração Superior <sup>4</sup> )] x 100 <b>ID.11.12 ÍNDICE DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS</b> [( $\sum$ RIGER encaminhados no prazo) / ( $\sum$ RIGER encaminhados)] x 100 <b>ID.11.13 SERVIDORES APTOS A REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS</b> ( $\sum$ servidores aptos a realizar auditorias)

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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 DO 1º SEMESTRE (2009)

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

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
<b>P.11.3) Promover a melhoria do desempenho institucional (DEMED)</b>	<b>ID.11.3.1 GRAU DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ</b>  [(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)	<b>ID. 11.3.1.1 ÍNDICE DE ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO, POR SIGA</b>  [(Quantidade de elogios, sugestões e reclamações) / (quantidade de opiniões no período)] x 100	<b>Sem processo de trabalho</b>
		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)	<b>ID.11.3.3.1 GRAU DE NÃO CONFORMIDADES, PREOCUPAÇÕES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA NO ITEM 5.6 DA NBR ISO 9001:2008 (ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO) EM AUDITORIAS DE GESTÃO EM UNIDADES JURISDICIONAIS</b>  [(Σ(AUDITORIAS COM OCORRÊNCIAS NO REQUISITO 5.6 EM UNIDADES JURISDICIONAIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES) / Σ(AUDITORIAS EM UNIDADES JURISDICIONAIS REALIZADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES))X100  <b>ID.11.3.3.2 GRAU DE NÃO CONFORMIDADES, PREOCUPAÇÕES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA NO ITEM 5.6 DA NBR ISO 9001:2008 (ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO) EM AUDITORIAS DE GESTÃO EM UNIDADES ADMINISTRATIVAS</b>  [(Σ(AUDITORIAS COM OCORRÊNCIAS NO REQUISITO 5.6 EM UNIDADES ADMINISTRATIVAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES) / Σ(AUDITORIAS EM UNIDADES ADMINISTRATIVAS REALIZADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES))X100  <b>ID.11.3.3.3 GRAU DE NÃO CONFORMIDADES, PREOCUPAÇÕES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA EM ANÁLISE DE DADOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO EM UNIDADES JURISDICIONAIS</b>  [(Σ(AUDITORIAS COM OCORRÊNCIAS EM ANÁLISE DE DADOS EM UNIDADES JURISDICIONAIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES) / Σ(AUDITORIAS EM UNIDADES JURISDICIONAIS REALIZADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES))X100	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 DO 1º SEMESTRE (2009)

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

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