PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial do 1º Semestre

Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)

1º Semestre de 2010

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO 3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica 5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos 5
2.2 Objetivos da Qualidade 7
2.3 Projetos Estratégicos 9
2.4 Projetos Não Estratégicos 15
2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos 20
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL 29
3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/GBDIN 29
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/DEDOC 44
3.3 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/DEAUD 49
3.4 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/DEMED 69
4 GESTÃO DOS RECURSOS 118
4.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009) 118
4.1.1 Capacitação 120
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação 122
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura 125
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente 127
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades 131
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO 132
5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO 132
5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA 132
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES 134
6.1 Divulgação do SIGA/PJERJ 134
6.2 A DGDIN e o CNJ 135
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 138
8 ANEXOS 139
8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores 139

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 relativos ao período compreendido entre o mês de Janeiro e Junho/2010.

Os objetivos da qualidade podem ou não ser implementados por meio de projetos (estratégicos ou não estratégicos). A DGDIN definiu 6 (seis) objetivos da qualidade (sendo que apenas um não está sendo implementado por meio de projetos) detalhado no item 2.2 deste relatório.

De acordo com a Resolução TJ/OE nº. 21/2009, a unidade é coordenadora de 3 (três) projetos estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os projetos estão sendo cumpridos de acordo com o planejamento inicial, conforme detalhado no item 2.3 deste relatório. A DGDIN está desenvolvendo, ainda, outros 3 (três) projetos (não estratégicos), detalhados no item 2.4 deste relatório. Cabe destacar que há um projeto referente ao cumprimento da meta 5, de 2010, do CNJ, que, embora não conste do anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009, é estratégico para o PJERJ, por se tratar de cumprimento de meta prioritária do CNJ.

A DGDIN é responsável pela medição de 9 (nove) indicadores estratégicos, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório. A DGDIN encontra desafios na medição dos indicadores estratégicos, tendo em vista que alguns deles contém dados que necessitam ser providos por outras unidades do PJERJ, demandando mais tempo para sua medição. Há necessidade de revisão das metas definidas no anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009, sendo que proposta de alteração, com a devida justificativa já está sendo apresentada no item 2.5 deste RIGER.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades subordinadas e os resultados apresentados mostram que a DGDIN está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que há necessidade de aumento do quadro; o quantitativo de pessoas não é o adequado ao serviço

desempenhado na unidade, uma vez que se observa aumento no número de unidades atendidas pelo SIGA, sendo que o crescimento da equipe não foi proporcional, conforme detalhado no item 4 deste relatório.

Quanto à capacitação, houve provimento satisfatório de cursos e treinamentos, tanto no que se refere à quantidade como à qualidade das ações de capacitação.

Quanto aos recursos de tecnologia da informação, houve provimento satisfatório de equipamentos. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio da DGTEC no desenvolvimento ou aquisição de, pelo menos, um sistema para monitoramento dos projetos estratégicos do PJERJ, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

No que se refere aos recursos de infraestrutura, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

Quanto à documentação e registro dos processos de trabalho, a DGDIN documentou mais 1 (um) processo de trabalho e revisou 8 (oito). Restam, ainda, revisar, em 2010, 2 (duas) rotinas administrativas.

Para a organização do arquivo corrente, a DGDIN atualiza a relação de acervo documental, sempre que necessário, e está ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

Quanto à fiscalização de contratos, a DGDIN está fiscalizando 2 (dois) contratos, referentes à realização de auditorias internas e externas, conforme detalhado no item 4.5 deste relatório.

Em relação às auditorias de gestão, em 2010, a DGDIN ainda não passou por auditorias. A primeira auditoria interna está agendada para agosto/2010.

No que se refere à autoavaliação do SIGA, a DGDIN passou por 1 (uma) avaliação no período de abrangência deste relatório, cujo detalhamento encontra-se no item 5.2 deste relatório.

A DGDIN realizou, ainda, atividades complementares, conforme detalhado no item 6 deste relatório, entre elas, cursos SIGA e palestras para estagiários e servidores.

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.

Já 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;
- Moderinidade;
- Acessibilidade;
- 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);

-Política da Qualidade (mesma 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 da Qualidade

A DGDIN definiu 1 (um) objetivo da qualidade que não está sendo implementado por meio de projeto, cujo resultado está detalhado a seguir:

TEMA: Alinhamento e Integração						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o Alinhamento Estratégico em Todas as Unidades do PJERJ						
OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Implementar os Elementos do Sistema de Gestão (SIGA) nas Unidades Executoras do PJERJ (Não certificadas)	Pelo menos 65% dos elementos do SIGA implementados em 21 Unidades Executoras do PJERJ, com medição realizada por meio de autoavaliação com estas unidades até final de Dezembro/2010	62% dos elementos do SIGA implementados nas Unidades Executoras do PJERJ (não certificadas)	65% dos elementos do SIGA implementados	72,4% dos elementos do SIGA implementados (nas unidades não certificadas)	47% de implementação das ações	47% de implementação das ações
	Redução do coeficiente de variação da implementação do SIGA entre as unidades executoras, com 25% de variação, até final de Dezembro/2010	30% de variação da implementação do SIGA entre as Unidades Executoras (não certificadas) *(Resultado de final de 2008)*	30% de variação na implementação do SIGA	29,9% de variação na implementação do SIGA		
		OBSERVAÇÕES				
		Resultado de final de 2008, período da última avaliação do SIGA no PJERJ	---		---	

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

ANÁLISE DE DADOS: A primeira autoavaliação do SIGA de 2010 alcançou resultado médio de 72,4% de implementação dos elementos do SIGA nas unidades do PJERJ (somente nas não certificadas). Considera-se que o grau de avaliação próximo a 80% de implementação do SIGA (em relação ao máximo de 100%), seja satisfatório, desde que todos os elementos tenham sido implementados. Decorre que a obtenção de 100% no grau de autoavaliação de cada Unidade, isoladamente, somente pode ser alcançado quando todas as unidades tiverem grau de implementação satisfatório, incluindo, especialmente, a contribuição de outras Unidades Executoras, consideradas de apoio. É possível observar, ainda, que os resultados abaixo da média do global advêm das Unidades Não Certificadas, sendo essas Unidades as que devem receber maior atenção da DGDIN. Cabe destacar, por fim, que foi elaborada a RAD-DGDIN-011, que descreve o processo de trabalho de realização das autoavaliações do SIGA.
O resultado correspondente à DGDIN é de 95,5%.

AÇÕES GERENCIAIS: A DGDIN irá elaborar plano de ação para atuar junto aos elementos 2 (Planos e Projetos), 5 (Rotinas Administrativas Operacionais) e 1 (Direcionadores Estratégicos). As três unidades com menor grau de implementação são a 03VP, 02VP e SECCM, sendo que a SECCM já está participando do processo de certificação na NBR-ISO 9001:2008. A DGDIN irá focar os esforços de apoio nas unidades citadas.

Fonte: Relatório de Informações Gerencias Extraordinário Interno do PJERJ – Avaliação do Grau de Implementação do Sistema Integrado de Gestão

2.3 Projetos Estratégicos

As informações e os resultados dos projetos estratégicos coordenados pela DGDIN, estão resumidos na planilha a seguir:

TEMA: Alinhamento e Integração									
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário									
PROJETO	**META**	**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA**				**INDICADOR DE RESULTADO**		**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO**	
		% Planejado (No período)		**% Realizado** (No período)		**Resultado Planejado** (Para o Período)	**Resultado alcançado** (No período)	**Planejado** (Para o Período)	**Realizado** (No Período)
Implementar o Modelo de Gestão Simplificado para Unidades Prestadoras de Jurisdição	Implementação do Modelo de Gestão Simplificado em 12 Núcleos Regionais até final de Dezembro/2014 (2 NUR até final de Dezembro/2010)	**05 e 12NUR**	**02 e 04NUR**	**05 e 12NUR**	**02 e 04NUR**	1 NUR com Modelo de Gestão Implementado	1 NUR com Modelo de Gestão Implementado	R$ 177.978,12 (Até o final de 2010)	R$ 19.515,36 (Até o final do 1º Semestre/2010)
		83%	85%	53%	53%				
		OBSERVAÇÕES							
		---				---		---	

ANÁLISE DE DADOS:

CRONOGRAMA / RESULTADO

05 e 12NUR: No 05 e no 12NUR, durante o 2º trimestre, as ações estão relacionadas à realização de reuniões de análise crítica, à revisão dos questionários de avaliação, bem como à realização de avaliação. No 05NUR, as avaliações foram realizadas no período de 25/05/2010 a 16/06/2010. No 12NUR, um dos Facilitadores foi transferido para a CGJ; outra, passou por cirurgia e ficou de licença médica; nova servidora foi designada como Facilitadora no 12NUR e está sendo capacitada pela DGDIN. O 05NUR já pode ser considerado como "SIGA Implementado", contando com mais 153 servidores envolvidos no SIGA. Assim, mesmo com a implementação do nível Gerenciado já finalizada no 12NUR e as ações planejadas tendo sido realizadas, a avaliação será adiada para Agosto/2010.

02 E 04NUR: No 1º semestre/2010, as despesas estimadas estavam relacionadas à realização de capacitação, bem como à solicitação de aquisição de 51 urnas para a realização de PSU/PO no 02 e 04NUR (1º trimestre/2010). Não foram realizados cursos no 02 e 04NUR, referentes ao projeto. Foi realizada uma turma de SIGA no 04NUR que, por ser ministrada pela Diretora da DGDIN, não gera despesa.

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

ORÇAMENTO ESTIMADO

05 e 12NUR: No 1º semestre/2010, as despesas estimadas estavam relacionadas à realização de capacitação. Até o final do 1º semestre/2010, foram realizadas, no 05NUR, 7 turmas de Ferramentas da Qualidade, sendo 2 turmas no 1º trimestre e 5 turmas no 2º trimestre/2010. Haviam sido planejadas 3 turmas de Ferramentas da Qualidade, no entanto, 7 já ocorreram. Como outros cursos ainda não foram realizados, será aguardado o final do 3º trimestre/2010, a fim de avaliar a necessidade de readequação do orçamento estimado. Cabe destacar, ainda, que, no 05NUR, no 1º trimestre, foram realizadas 2 turmas de SIGA que, por serem ministradas pela Diretora da DGDIN, não geram despesas. Não foram realizados cursos, referentes ao projeto, no 12NUR.

02 E 04NUR: No 1º semestre/2010, as despesas estimadas estavam relacionadas à realização de capacitação, bem como à aquisição de 51 urnas para a realização de PSU/PO no 02 e 04NUR (1º trimestre/2010). Não foram realizados cursos no 02 e 04NUR. Foi realizada uma turma de SIGA no 04NUR que, por ser ministrada pela Diretora da DGDIN, não gera despesa.

AÇÕES GERENCIAIS:

CRONOGRAMA / RESULTADO

05 e 12NUR: Agilizar as ações necessárias para a realização da avaliação da implementação do Modelo Simplificado no 12NUR, a fim de que sejam finalizadas em agosto/2010.

02 e 04NUR: Manter o acompanhamento das ações, a fim de que as estabelecidas para o 3º trimestre sejam realizadas dentro do prazo planejado.

ORÇAMENTO ESTIMADO

05 e 12NUR / 02 e 04NUR: Manter o acompanhamento do orçamento estimado.

Fonte: Plano de Projeto / Planilha para Monitoramento de Projetos

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

TEMA: Alinhamento e Integração

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ	Formar um total de 52 Auditores Internos do PJERJ até final de Dezembro/2014 (16 Auditores até final de Dezembro/2010)	45,70%	48%	16 auditores aptos até final de 2010	11 auditores aptos até final de 2010	R$ 93.822,72 (Até o final de 2010)	R$ 25.150,44 (Até o final do 1º Semestre/2010)
		OBSERVAÇÕES					
		---		---		---	

ANÁLISE DE DADOS:

CRONOGRAMA / RESULTADO

O projeto encontra-se dentro do prazo, inclusive com pequeno saldo positivo na implementação das ações, referente aos cursos de capacitação e as auditorias internas com auditores do PJERJ para o cronograma do 2º trimestre. O investimento na capacitação, além de propiciar o aprimoramento na utilização das ferramentas de gestão, também tem reduzido custos com contratação de serviços de auditoria interna. De 2008 a 2009 a participação de servidores nas auditorias gerou uma economia de R$ 76.572,00. Em 2010, das 19 auditorias internas realizadas no 2º trimestre/10 (11,5 HD) foram realizadas por servidores do PJERJ, como 2º auditor ou auditor líder, proporcionando uma economia de R$ 14.720,00 (considerando-se o valor de R$ 1280,00 por dia de auditoria).

ORÇAMENTO ESTIMADO

As despesas estimadas para 2010 dizem respeito à: I) Diárias para servidores do NUR participarem de curso de auditor líder; II) Realização de cursos (Noções; Interpretação; Auditorias; Atributos e Auditor Líder) e acompanhamento e prática de auditorias. Até o final do 2º trimestre/2010, as despesas estão sendo utilizadas conforme o planejado e as já efetuadas se referem à realização de cursos na capital, sendo: 4 turmas de Noções; 2 turmas de Interpretação; 1 turma de Auditoria e 1 turma de Atributos.

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

AÇÕES GERENCIAIS:

CRONOGRAMA / RESULTADO

O DEAUD vem intensificando as ações e o corpo a corpo com servidores, visando estimulá-los a participar de cursos e atividades que visam a formação de Auditores Internos. Para tanto, está realizando as seguintes a ações: 1)Enviar correspondência às UO, solicitando nome de candidatos ao curso; 2) 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; 3) Os diretores gerais e servidores serão contatados por email e pessoalmente, na tentativa de aumentar a participação de servidores nos cursos; 4) continuar estimulando os RAS e RD, com seus substitutos a realizarem a capacitação; 5) encaminhar a relação de candidatos ao curso; 6) orientar e incentivar os servidores a comparecerem ao curso; 7) acompanhar as ações da ESAJ para o curso de Auditor Líder;

No que tange a realização das auditorias internas com auditores do PJERJ, apresenta as seguintes ações:

1) Selecionar Auditores Internos Nível II para participarem de auditorias como segundo auditor, visando torná-los aptos em 2010; 2) preencher o "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno nível II" relativo aos auditores que participaram das auditorias, como segundo auditor, avaliando as necessidades de desenvolvimento; 3) dar feedback sobre a atuação dos auditores internos nível II ; 4) trabalhar o aumento da participação dos auditores aptos nas auditorias; 5) avaliar o desempenho dos auditores aptos; 6) dar ciência aos auditores aptos do resultado da avaliação realizada pela DGDIN e pelo auditado, identificando, se for o caso , necessidades de atualização.

ORÇAMENTO ESTIMADO

As despesas estimadas para 2010 dizem respeito à: I) Diárias para servidores participarem de curso de auditor líder; II) Realização de cursos na capital (Noções; Interpretação; Auditorias; Atributos e Auditor Líder) e no interior (Noções; interpretação, Auditoria, Atributos) e acompanhamento e prática de auditorias. Até o final do 2º trimestre/2010, as despesas estão sendo utilizadas conforme o planejado e as já efetuadas se referem à realização de cursos na capital, sendo: 4 turmas de Noções; 2 turmas de Interpretação; 1 turma de Auditoria e 1 turma de Atributos.

Fonte: Plano de Projeto / Planilha para Monitoramento de Projetos

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

TEMA: Alinhamento e Integração

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário

PROJETO	META	INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ	Capacitação em MEP para 330 gestores do PJERJ até final de Dez/2014 (124 em 2010)	69 concluintes do curso MEP	78 concluintes do curso MEP	45% das ações implementadas	40,25% das ações implementadas	R$ 143.612,00 (Até o final de 2010)	R$ 29.461,60 (Até o final do 1º Semestre/2010)
	Capacitação em BSC para 330 gestores do PJERJ até final de Dez/2014 (124 em 2010)	125 concluintes do curso BSC	63 concluintes do curso BSC				
	Atingir 90% de sucesso na execução dos projetos estratégicos até final de Dez/2014 (20% em 2010)	Aguardando envio das informações nos RIGER do 1º semestre/2010					
	Realizar 4 reuniões estratégicas com (âmbito institucional), até final de Dez/2014 (1 em 2010)	0 reuniões *(A reunião está planejada para Out/2010)*	0 reuniões				
	---	**OBSERVAÇÕES**					
		---		---		---	

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

ANÁLISE DE DADOS:

CRONOGRAMA / RESULTADO

O pequeno saldo negativo (4,75%) observado no 2º trimestre está principalmente relacionado à revisão da RAD-PJERJ-007 (Template do RIGER já foi finalizado e enviado às unidades em 01/07/2010), em razão da necessidade de priorizar a revisão da RAD-PJERJ-006 (imaginou-se que ambas seriam revisadas paralelamente, todavia, houve a necessidade de priorizar as diretrizes relacionadas à RAD-006, inclusive, para auxiliar as unidades na revisão de seus Documentos Política e Objetivos da Qualidade.

ORÇAMENTO ESTIMADO

As despesas estimadas para 2010 dizem respeito à: I) Realização de cursos MEP e BSC para os gestores do PJERJ; II) Solicitação de aquisição de licenças para MS-Project. Até o final do 2º trimestre/2010, as despesas estão sendo utilizadas conforme o planejado e as já efetuadas se referem à realização de cursos de capacitação para os gestores do PJERJ, em "Metodologia de Gestão de Projetos" (MEP) e "Balanced Scorecard" (BSC): foram realizadas 4 turmas de MEP (março, abril, maio e junho) e 2 turmas de BSC (abril e junho); estavam planejadas 3 turmas de MEP no 2º trimestre, no entanto, a primeira turma - abril - não foi validada pela DGDIN e novo curso, com o mesmo tema, foi proposto pela ESAJ / UFF. Assim, a turma prevista para maio foi suspensa e se planeja realizar turma extra em julho/2010.

AÇÕES GERENCIAIS:

CRONOGRAMA / RESULTADO

I) Agiliar as ações relacionadas à revisão da RAD-PJERJ-007, bem como concluir a revisão da RAD-PJERJ-006; II) Manter o acompanhamento do cronograma, a fim de que as ações planejadas para o 3º trimestre de 2010 sejam realizadas dentro do prazo planejado.

ORÇAMENTO ESTIMADO

I) Manter a realização das turmas de MEP e BSC, conforme planejado; II) Solicitar à DGTEC retorno quanto à aquisição das licenças de MS-Project (PROT. 2010/23.099); III) Manter o acompanhamento das despesas.

Fonte: Plano de Projeto / Planilha para Monitoramento de Projetos

OBS: Cabe destacar que o projeto "Capacitar os Gestores de Unidades Judiciárias em Gestão de Processos de Trabalho" foi concluído, por determinação da Adm. Superior que, no início de Fev/2010, optou por modificar a estrutura do projeto, realizando, no dia 12/02/2010, capacitação para os responsáveis pelas serventias de 1º grau e os responsáveis das Câmaras Cíveis e Criminais, de acordo com convocação oficial do Presidente, em que compareceram 821 gestores; em seu lugar, está sendo desenvolvido o projeto da Meta Prioritária 5, que se propõe que seja incluído no anexo da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. O projeto "Implementar o Sistema de Acompanhamento do Índice de Confiança da Sociedade no PJERJ" foi cancelado, tendo em vista que houve informação do CNJ de que será realizada pesquisa para todo o Poder Judiciário.

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

2.4 Projetos Não Estratégicos

A DGDIN está desenvolvendo 3 (três) projetos não estratégicos, detalhados a seguir. Deve ser destacado que, apesar da abrangência institucional dos projetos abaixo descritos e de terem sido autorizados pelo Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, por ordem do Chefe do PJERJ, os mesmos não constam da Resolução TJ/OE nº. 21/2009, razão pela qual estão sendo considerados como não-estratégicos.

TEMA: Alinhamento e Integração							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário							
PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Implantar método de gerenciamento de rotinas (gestão de processos de trabalho) em pelo menos 50% das unidades judiciárias de 1º grau até Dezembro/2010 (META 5, CNJ)	Método implementado em, pelo menos 50% das unidades jurisdicionais até final de Dezembro/2010	30,30% das ações implementadas	18,30% das ações implementadas	0% de unidades com método implementado	17% com método implementado	R$ 10.530,00 (Até o final de 2010)	R$ 0,00 (Até o final do 1º Semestre/2010)
		OBSERVAÇÕES					
		---		Não estavam planejadas novas unidades com método implementado até final do 1º semestre; os 17% de resultado apresentados equivalem à Varas certificadas ou com Modelo Simplificado implementado		---	

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

ANÁLISE DE DADOS:
CRONOGRAMA / RESULTADO
O saldo negativo de 12% observado no 2º trimestre está principalmente relacionado ao atraso na formação dos grupos de estudo, em razão da dificuldade de adequar as agendas dos magistrados.

ORÇAMENTO ESTIMADO
Não há despesas planejadas no 1º semestre/2010. As despesas estimadas para 2010 dizem respeito à hospedagem dos Facilitadores do SIGA dos NUR na capital para participar da capacitação a ser ministrada pela DGDIN; a primeira turma está planejada para agosto/2010.

AÇÕES GERENCIAIS:
CRONOGRAMA / RESULTADO
Realizar ação junto aos Magistrados objetivando agilizar a formação dos grupos de estudo.

ORÇAMENTO ESTIMADO
Manter o acompanhamento das despesas.

Fonte: Plano de Projeto / Planilha para Monitoramento de Projetos

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

TEMA: Alinhamento e Integração

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Estruturar o "Selo Cultura da Qualidade do PJERJ", a ser concedido aos sistemas de gestão com 2 períodos de certificação, em conformidade com a NBR ISO 9001:2008.	Selo da Qualidade implementado em 1 unidade até final de Dezembro/2010	8,54% de ações implementadas	8,54% de ações implementadas	0 unidades	0 unidades	R$ 14.610,00 (Até o final de 2010)	R$ 0,00 (Até o final do 1º Semestre/2010)
		OBSERVAÇÕES					
		---		---		---	

ANÁLISE DE DADOS:
CRONOGRAMA / RESULTADO
As ações do 2º trimestre estão relacionadas ao levantamento de informações para o projeto e ocorreram conforme o planejado.

ORÇAMENTO ESTIMADO
Não há despesas planejadas no 1º semestre/2010. As despesas estimadas para 2010 dizem respeito à confecção de certificados e troféus e à realização de solenidade, o que só deve ser iniciado no 4º trimestre (ou, até mesmo, no início de 2011).

AÇÕES GERENCIAIS:
CRONOGRAMA / RESULTADO
Manter o acompanhamento das ações, a fim de que as estabelecidas para o 3º trimestre sejam realizadas dentro do prazo planejado.

ORÇAMENTO ESTIMADO
Manter o acompanhamento das despesas.

Fonte: Plano de Projeto / Planilha para Monitoramento de Projetos

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

TEMA: Alinhamento e Integração

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário

PROJETO	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA				INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)		% Realizado (No período)		Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
		DELFA	SECCM	DELFA	SECCM				
Certificar unidades administrativas e jurisdicionais de acordo com a NBR ISO 9001	Certificar, pelo menos, 2 unidades administrativas, de acordo com a NBR ISO 9001:2008, até final de Dezembro/2010 (totalizando 40 unidades certificadas no PJERJ ao final deste período)	65%	36%	52%	35%	0 unidades certificadas	0 unidades certificadas	R$ 26.200,00 (Até o final de 2010)	R$ 0,00 (Até o final do 1º Semestre/2010)
		OBSERVAÇÕES							
		---				---		---	

ANÁLISE DE DADOS:
CRONOGRAMA / RESULTADO

DELFA: O saldo negativo de 14% é referente as ações de elaboração da documentação do SIGA e implementações de RAD Operacionais e Gerais. Existem RAD Gerais que estão no período de revisão e não podem ser implementadas neste momento.

SECCM: Como as unidades estão em estágios diferentes de aprendizado, a SECCM tem a maior parte das ações planejadas para o terceiro trimestre. O atraso de 1% é em relação a implementação de RAD-Geral não realizada.

ORÇAMENTO ESTIMADO
Não há despesas planejadas no 1º semestre/2010. As despesas estimadas para 2010 dizem respeito à realização de auditorias e à realização de solenidade para entrega do certificado. A primeira auditoria interna do DELFA está planejada para julho/2010 e a da SECCM, para agosto/2010.

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

AÇÕES GERENCIAIS:

DELFA: Para que o atraso seja compensado, o foco da consultoria da DGDIN estará nas ações referentes a elaboração do documento estratégico, elaboração de RAD operacionais, elaboração de RAD de controle de PNC e implementações de RAD-GERAIS.

SECCM: Realização das atividades de acordo com o cronograma e atentar para o efeito do novo sistema de processamento virtual que será implementado na serventia.

ORÇAMENTO ESTIMADO
Manter o acompanhamento das despesas do projeto.

Fonte: Plano de Projeto / Planilha para Monitoramento de Projetos

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

2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos

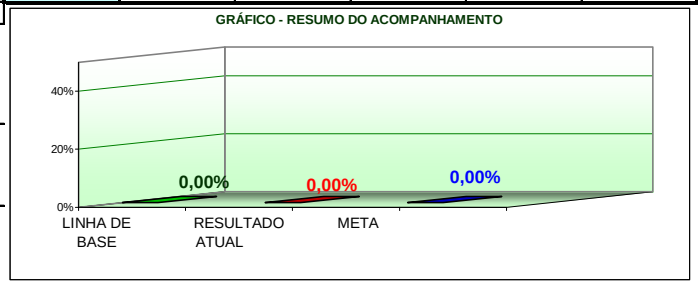
A DGDIN é responsável pela medição de todos os elementos de 9 (nove) indicadores estratégicos:

PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	**Eficiência**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MOTIVAR E COMPROMETER MAGISTRADOS E SERVIDORES COM A EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA.		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 34 - Clima Organizacional**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para verificar percentual das avaliações positivas		
FÓRMULA	(Total de avaliações positivas na pesquisa de clima organizacional(*) / total de avaliações na pesquisa de clima organizacional(*)) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	Aumentar para X% o índice de avaliações positivas do clima organizacional, até 2014	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de Avaliações
PERIODICIDADE	Anual		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	2010	2011	2012	2013	2014		2010	2011	2012	2013	2014	% Md REALIZ
PLANEJADO						REALIZADO						

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	0,00%
RESULTADO ATUAL	0,00%
META	0,00%



ANÁLISE DE DADOS:	Até o final do 1º semestre/2010 não foi realizada pesquisa para medir o clima organizacional. O CNJ informou, em maio/2010, que, em outubro/2010 realizaria pesquisa para o Poder Judiciário nacional. Até o momento, não há outras notícias.
AÇÕES GERENCIAIS:	Aguardar a realização da pesquisa informada pelo CNJ, a fim de verificar que pontos devem ser abordados em futura pesquisa institucional no PJERJ.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

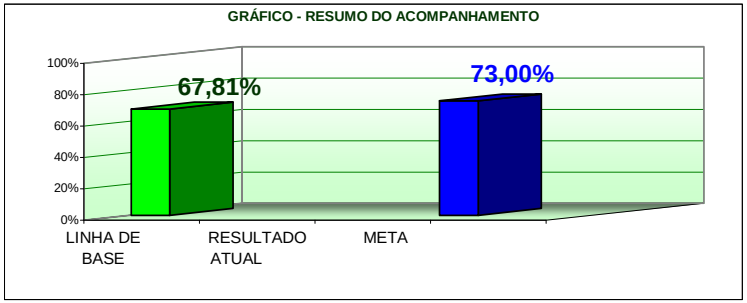
PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	**Efetividade**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBTER O RECONHECIMENTO DA SOCIEDADE SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DO PJERJ PARA O EXERCÍCIO DEMOCRÁTICO DA CIDADANIA.		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 02 - Satisfação do Cliente**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para conhecer a satisfação do usuário em relação aos serviços prestados pelo tribunal.		
FÓRMULA	% de aprovação em pesquisa específica		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	MM
META	Obter 73% no índice de aprovação, até 2014	**UNIDADE DE MEDIDA**	Percentual
PERIODICIDADE	Anual		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	2010	2011	2012	2013	2014		2010	2011	2012	2013	2014	% Md REALIZ
PLANEJADO						REALIZADO						

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	67,81%
RESULTADO ATUAL	
META	73,00%



ANÁLISE DE DADOS:	Até o final do 1º semestre/2010 não foi realizada pesquisa para medir a satisfação do usuário do Poder Judiciário. O CNJ informou, em maio/2010, que, em outubro/2010 realizaria pesquisa para o Poder Judiciário nacional. Até o momento, não há outras notícias. Cabe ressaltar que, em 2008, a DGDIN promoveu a realização de pesquisa de imagem institucional no PJERJ, realizada pela empresa Zaytec Brasil, consolidando que 67,81% dos entrevistados (público interno e externo) afirmavam estar satisfeitos com o Poder Judiciário.
AÇÕES GERENCIAIS:	Aguardar a realização da pesquisa informada pelo CNJ, a fim de verificar que pontos devem ser melhor abordados em futura pesquisa institucional no PJERJ.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

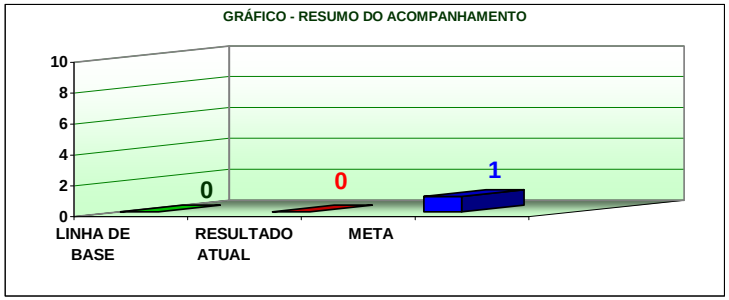
PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	Alinhamento e Integração		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir o alinhamento estratégico em todas as unidades do Poder Judiciário		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 20 - Gestão Participativa**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para monitorar a implementação dos objetivos estratégicos		
FÓRMULA	(Total de reuniões de execução da estratégia realizadas / total de reuniões previstas no período) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	SENTIDO DE MELHORIA	MM
META	4 reuniões por ano até 2014	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de Reuniões
PERIODICIDADE	Trimestral		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	2010	2011	2012	2013	2014	REALIZADO (Até 1º Sem/2010)	2010	2011	2012	2013	2014	% Md REALIZ
PLANEJADO	1	1	2	3	4							#DIV/0!

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	0
RESULTADO ATUAL	0
META	1



ANÁLISE DE DADOS:	Até o final do 2º trimestre de 2010 não foram realizadas reuniões estratégicas no PJERJ. De acordo com o cronograma estabelecido para o projeto "Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ", a reunião de 2010 está planejada para a 2ª quinzena de outubro/2010.
AÇÕES GERENCIAIS:	**I)** Solicitar ao Juiz Auxiliar da Presidência vinculado à DGDIN, Dr. Gilberto de Mello Nogueira Abdelhay Jr., autorização do Presidente para proceder aos preparativos necessários à realização da reunião (conforme o cronograma do projeto "Implementar a Gestão Estratégica"; **II)** Manter o acompanhamento do indicador e do cronograma do projeto "Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ".

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

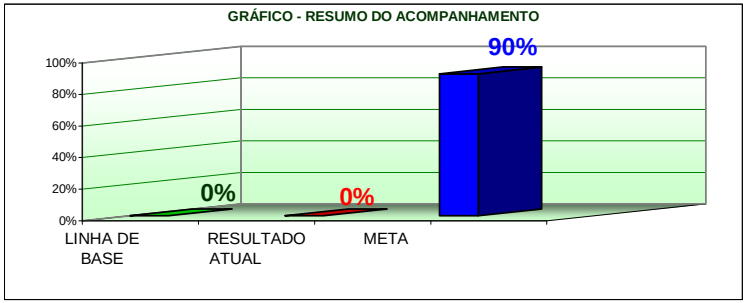
PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

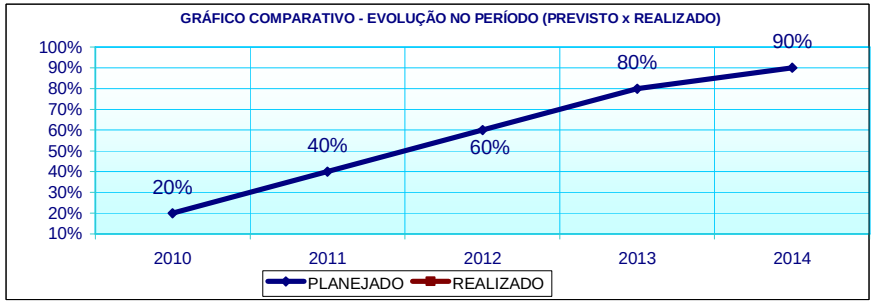
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	**Eficiência**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	GARANTIR O ALINHAMENTO ESTRATÉGICO EM TODAS AS UNIDADES DO JUDICIÁRIO		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 21 - Sucesso na Execução dos Projetos Estratégicos**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para verificar a capacidade de o PJERJ implementar seus projetos estratégicos da maneira prevista		
FÓRMULA	(Total de projetos estratégicos concluídos com suas metas internas alcançadas / total de projetos estratégicos previstos no plano para o período) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	MM
META	Obter 90% de sucesso na execução de projetos estratégicos, até 2014	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de Projetos
PERIODICIDADE	Anual		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS		**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**		**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	% Md REALIZ
	PLANEJADO	20%	40%	60%	80%	90%	REALIZADO						

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	0%
RESULTADO ATUAL	0%
META	90%





ANÁLISE DE DADOS:	Os resultados dos projetos estratégicos do PJERJ serão informados no RIGER do 1º semestre/2010; o novo template de RIGER disponibilizado às unidades do PJERJ em 01/07/2010 contempla tais resultados. Apesar de o indicador contemplar o "sucesso" dos projetos (em suas metas parciais anuais), estima-se que, com as informações do relatório gerencial, em agosto/2010, seja possível realizar uma medição parcial do indicador (tendência de alcance da meta, ou seja, sucesso na execução dos projetos estratégicos do PJERJ - metas de 2010)
AÇÕES GERENCIAIS:	Aguardar o envio dos RIGER do 1º semestre/2010, a fim de realizar uma medição parcial do indicador (tendência de alcance das metas).

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

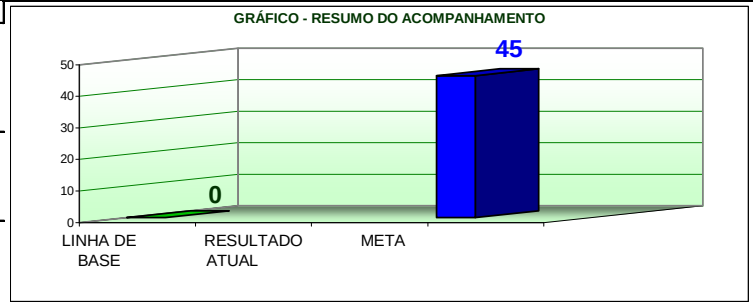
PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

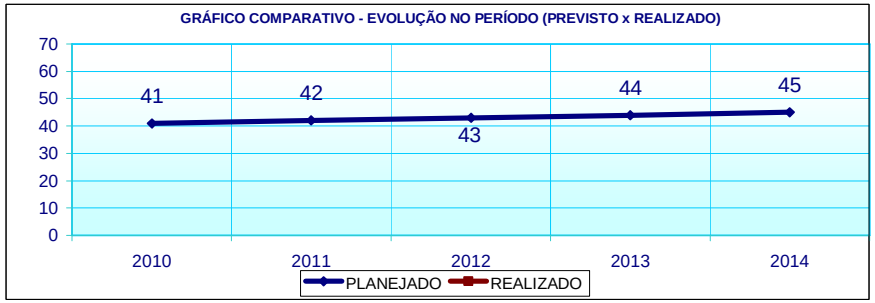
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	**Eficiência**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR A INTERAÇÃO E A TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE TRIBUNAIS (NACIONAIS E INTERNACIONAIS)		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 22 - Aproveitamento das Boas Práticas de Gestão do Poder Judiciário**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para identificar e implantar boas práticas do Judiciário, visando o aprimoramento do desempenho do PJERJ		
FÓRMULA	(Total de reuniões de execução da estratégia realizadas / total de reuniões previstas no período) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	MM
META	Implantar pelo menos uma prática de outro tribunal publicada no Banco de Boas Práticas de Gestão do Judiciário anualmente, até 2014	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de boas práticas realizadas
PERIODICIDADE	Anual		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS		2010	2011	2012	2013	2014		2010	2011	2012	2013	2014	% Md REALIZ
	PLANEJADO	41	42	43	44	45	REALIZADO						

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	0
RESULTADO ATUAL	
META	45





ANÁLISE DE DADOS:	Ainda não foi realizada a medição deste indicador. A DGDIN está orientando as unidades, no que se refere à medição dos indicadores estratégicos, a fim de consolidar uma primeira medição em setembro / outubro de 2010. Implementar e medir os indicadores estratégicos são ações que estão contempladas no cronograma do projeto "Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ".
AÇÕES GERENCIAIS:	Realizar as ações necessárias (orientação e solicitação de informações às Unidades Executoras) para viabilizar uma primeira medição do indicador em setembro / outubro de 2010.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

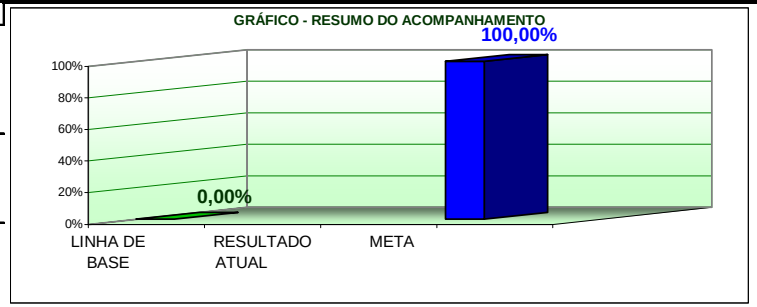
PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN**

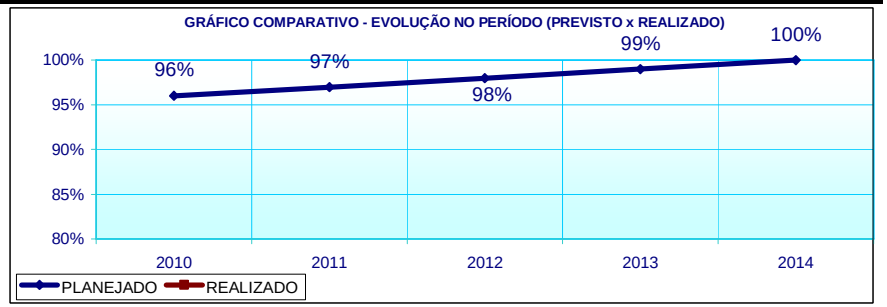
TEMA	**Eficiência**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FOMENTAR A INTERAÇÃO E A TROCA DE EXPERIÊNCIAS ENTRE TRIBUNAIS (NACIONAIS E INTERNACIONAIS).		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 23 - Parcerias Estratégicas Internas ao Poder Judiciário**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para avaliar o grau de integração do PJERJ com outros órgãos do Poder Judiciário, para realizar a estratégia estabelecida		
FÓRMULA	(Total de parcerias entre internas que contribuem diretamente com o alcance de uma meta estratégica / total de parcerias internas) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	MM
META	Aumentar para 100% o percentual de parceiras estratégicas até 2014	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de Parcerias
PERIODICIDADE	Anual		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
PLANEJADO	96%	97%	98%	99%	100%
REALIZADO					

	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	% Md REALIZ
REALIZADO						

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	0,00%
RESULTADO ATUAL	
META	100,00%





ANÁLISE DE DADOS:	Ainda não foi realizada a medição deste indicador. A DGDIN está orientando as unidades, no que se refere à medição dos indicadores estratégicos, a fim de consolidar uma primeira medição em setembro / outubro de 2010. Implementar e medir os indicadores estratégicos são ações que estão contempladas no cronograma do projeto "Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ".
AÇÕES GERENCIAIS:	Realizar as ações necessárias (orientação e solicitação de informações às Unidades Executoras) para viabilizar uma primeira medição do indicador em setembro / outubro de 2010.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

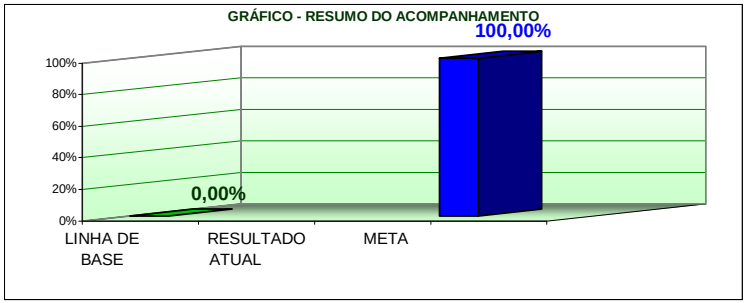
PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

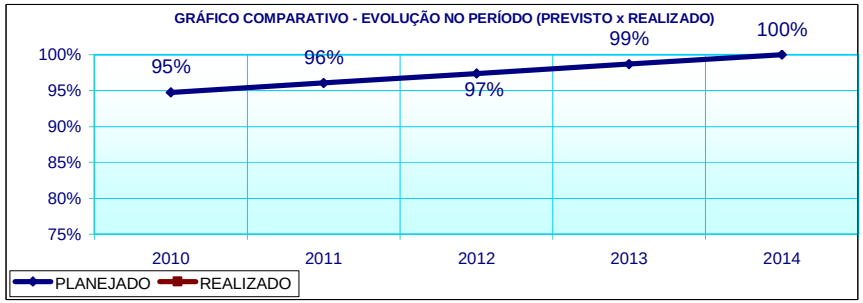
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	**Eficiência**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	FORTALECER E HARMONIZAR AS RELAÇÕES ENTRE OS PODERES, SETORES E INSTITUIÇÕES.		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 24 - Parcerias Estratégicas**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para avaliar o grau de integração entre o PJERJ e instituições privadas e públicas externas ao Poder Judiciário para realização de sua estratégia		
FÓRMULA	(Total de parcerias externas ao PJ que contribuem diretamente com o alcance de uma meta estratégica / total de parcerias vigentes no período) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	MM
META	Aumentar para 100% o índice de parcerias estratégicas, até 2014	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de Parcerias
PERIODICIDADE	Anual		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS		2010	2011	2012	2013	2014		2010	2011	2012	2013	2014	% Md REALIZ
	PLANEJADO	94,77%	96,07%	97,37%	98,67%	100%	REALIZADO						

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	0,00%
RESULTADO ATUAL	
META	100,00%





ANÁLISE DE DADOS:	Ainda não foi realizada a medição deste indicador. A DGDIN está orientando as unidades, no que se refere a medição dos indicadores estratégicos, a fim de consolidar uma primeira medição em setembro / outubro de 2010. Implementar e medir os indicadores estratégicos são ações que estão contempladas no cronograma do projeto "Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ".
AÇÕES GERENCIAIS:	Realizar as ações necessárias (orientação e solicitação de informações às Unidades Executoras) para viabilizar uma primeira medição do indicador em setembro / outubro de 2010.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

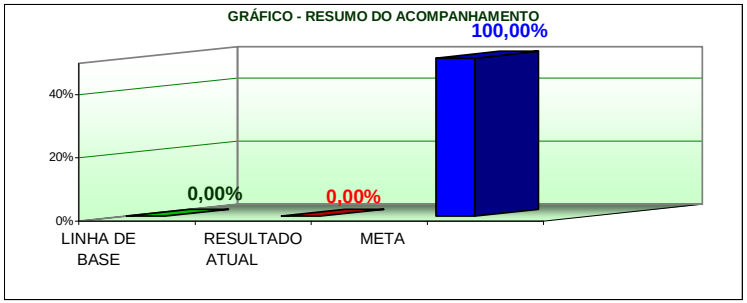
PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

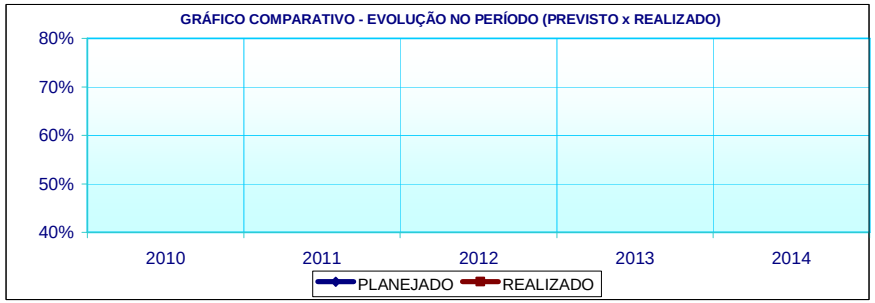
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	**Eficiência**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MOTIVAR E COMPROMETER MAGISTRADOS E SERVIDORES COM A EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA.		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 33 - Alcance das Metas**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para verificar o grau comprometimento de magistrados e servidores para com a execução da estratégia		
FÓRMULA	(Total de metas estratégicas alcançadas / total de metas estratégicas) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	MM
META	Aumentar para 100% o índice de parcerias estratégicas, até 2014	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de Metas
PERIODICIDADE	Anual		

METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS		2010	2011	2012	2013	2014		2010	2011	2012	2013	2014	% Md REALIZ
	PLANEJADO						REALIZADO						

RESULTADO NO PERÍODO	
LINHA DE BASE	0,00%
RESULTADO ATUAL	0,00%
META	100,00%





ANÁLISE DE DADOS:	A consolidação do índice de alcance das metas será obtido com a mediação dos indicadores dos objetivos estratégicos do PJERJ; resultados parciais serão informados no RIGER do 1º semestre/2010; o novo template de RIGER disponibilizado às unidades do PJERJ em 01/07/2010 contempla tais resultados. Estima-se que, com as informações do relatório gerencial, em agosto ou setembro/2010, seja possível realizar uma medição parcial do indicador (tendência de alcance da meta, ou seja, alcance das metas definidas para os indicadores dos objetivos estratégicos - metas de 2010).
AÇÕES GERENCIAIS:	Aguardar o envio dos RIGER do 1º semestre/2010, a fim de realizar uma medição parcial do indicador (tendência de alcance da meta).

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIRETORIA GERAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - DGDIN

TEMA	**Eficiência**		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	MOTIVAR E COMPROMETER MAGISTRADOS E SERVIDORES COM A EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA.		
INDICADOR (DO OBJETIVO)	**Indicador IE 34 - Clima Organizacional**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Para verificar percentual das avaliações positivas		
FÓRMULA	(Total de avaliações positivas na pesquisa de clima organizacional(*) / total de avaliações na pesquisa de clima organizacional(*)) x 100		
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS		
ORIGEM DOS DADOS	DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	MM
META	Aumentar para X% o índice de avaliações positivas do clima organizacional, até 2014	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de Avaliações
PERIODICIDADE	Anual		

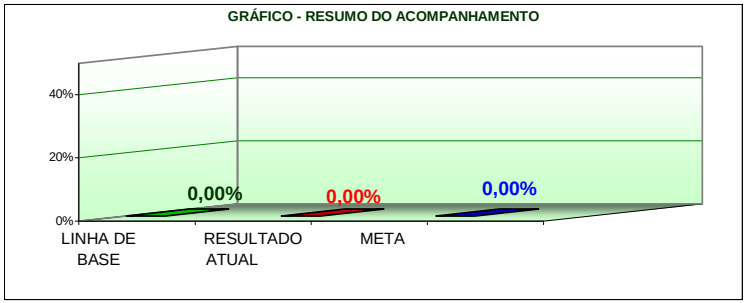
METAS INTERMEDIÁRIAS PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS

PLANEJADO	2010	2011	2012	2013	2014

REALIZADO	2010	2011	2012	2013	2014	% Md REALIZ

RESULTADO NO PERÍODO

LINHA DE BASE	0,00%
RESULTADO ATUAL	0,00%
META	0,00%



ANÁLISE DE DADOS:	Até o final do 1º semestre/2010 não foi realizada pesquisa para medir o clima organizacional. O CNJ informou, em maio/2010, que, em outubro/2010 realizaria pesquisa para o Poder Judiciário nacional. Até o momento, não há outras notícias.
AÇÕES GERENCIAIS:	Aguardar a realização da pesquisa informada pelo CNJ, a fim de verificar que pontos devem ser melhor abordados em futura pesquisa institucional no PJERJ.

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/GBDIN (1º e 2º nível dos Processos de Trabalho)

PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO	~~Impulsionar o Desenvolvimento Institucional~~				
INDICADOR	~~(1º Nível) Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ~~	DESEMPENHO	~~X~~	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	~~Acompanhar a implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ~~				
FÓRMULA	~~(∑ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por Unidade) / (∑ dos percentuais do Plano de Ação planejado por Unidade)~~				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	~~Acumulado~~				
ORIGEM DOS DADOS	~~Sistema de Gestão Estratégica - SISGE~~		SENTIDO DE MELHORIA	~~Maior é Melhor (MM)~~	
META	~~> 95,00%~~		UNIDADE DE MEDIDA	~~Percentagem~~	
PERIODICIDADE	~~Semestral~~				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2007/2008	2007 - 1º Semestre			2007 - 2º Semestre			2008 - 1º Semestre			2008 - 2º Semestre			Md no Per.
	Planejado	Realizado	% Implement.	Planejado	Realizado	% Implement.	Planejado	Realizado	% Implement.	Planejado	Realizado	% Implement.	
			86,57%			76,96%			77,26%			79,86%	80,16%

2009/2010	2009 - 1º Semestre			2009 - 2º Semestre			2010 - 1º Semestre			2010 - 2º Semestre			Md no Per.
	Planejado	Realizado	% Implement.	Planejado	Realizado	% Implement.	Planejado	Realizado	% Implement.	Planejado	Realizado	% Implement.	
			100,00%										

RESULTADO NO PERÍODO	
2007/2ºs	86,57%
2007/2ºs	76,96%
2008/1ºs	77,26%
2008/2ºs	79,86%
2009/1ºs	100,00%
META >	95,00%

ANÁLISE DE DADOS:	Este indicador será cancelado e será substituído pelos indicadores **"Índice de Sucesso na Execução dos Projetos Estratégicos" e "Índice de Alcance das Metas (dos Objetivos Estratégicos)",** a serem monitorados em planilha própria para o acompanhamento dos indicadores dos objetivos estratégicos. Vale destacar que a DGDIN não irá consolidar o cumprimento dos cronogramas e dos orçamentos dos projetos estratégicos, por entender que tal atribuição caberia às unidades coordenadoras de projetos.
AÇÕES GERENCIAIS:	Iniciar a medição dos novos indicadores ao final do 1º semestre/2010, após a elaboração dos RIGER do 1º semestre/2010.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

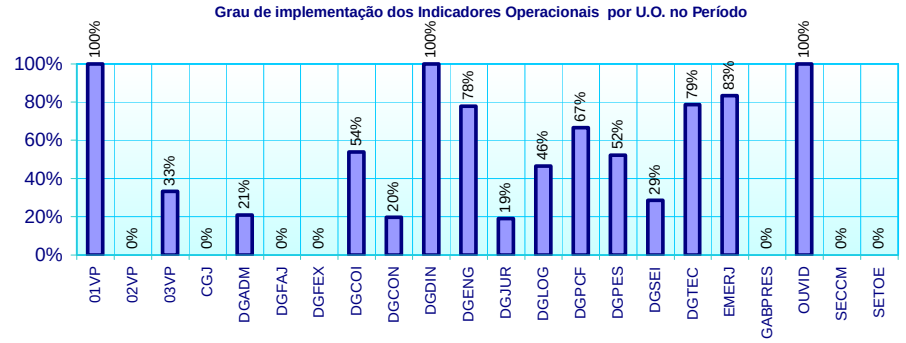
PLANILHA DE INDICADORES

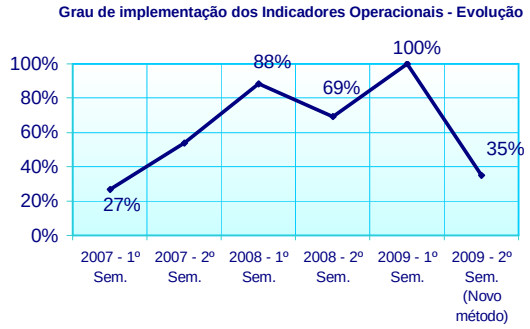
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN/GBDIN**

PROCESSO DE TRABALHO	**Impulsionar o Desenvolvimento Institucional**				
INDICADOR	**(1º Nível) Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º Nível**	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ				
FÓRMULA	[(∑ ID implementados) / (∑ de ID do PJERJ)] x 100				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
ORIGEM DOS DADOS	RIGER das Unidades	**SENTIDO DE MELHORIA**	Maior é Melhor (MM)		
META	> 45,78%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº de Indicadores		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

Período	2007 - 1º Sem.	2007 - 2º Sem.	2008 - 1º Sem.	2008 - 2º Sem.	2009 - 1º Sem.	2009 - 2º Sem. (Novo método)	2010 - 1º Sem.	2010 - 2º Sem.		
Total ID	498		451	451	685	465				
ID Implementados	134		398	312	685	163				
% Implementado	27%		88%	69%	100%	35%				





META>	> 45,78%

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

ANÁLISE DE DADOS:	Atualmente, a árvore de processos de trabalho e indicadores do PJERJ conta com 507 indicadores. Destes, 42 são coletados pela DGJUR. 35% dos indicadores constantes da árvore estão sendo adequadamente monitorados, de acordo com o RIGER Anual de 2009. **Cabe destacar que a metodologia de medição do indicador foi alterada, em relação aos anos de 2008 e 2009; atualmente, se verifica se os indicadores que as unidades informam no RIGER são os mesmos que estão na Árvore de Processos e ID do PJERJ.** Dessa forma, também pode ser acompanhado o grau de atualização da árvore de ID do PJERJ e a DGDIN poderá melhor orientar às unidades No dia 01/07/2010, foi encaminhado novo template de RIGER às Unidades Executoras, em conformidade com as diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Em reunião realizada em 06/07/2010, para esclarecimentos de dúvidas sobre o novo template, a DGDIN solicitou que as unidades examinem suas árvores de processos de trabalho e indicadores para anexar ao relatório, atualizando-os, de acordo com o que é efetivamente medido pela unidade. Detalhes da medição, por unidade, podem ser encontrados na tabela em anexo.
AÇÕES GERENCIAIS:	**1)** Revisão da árvore de processos de trabalho e indicadores do PJERJ, a fim de incluir os indicadores da gestão estratégica, bem como os do Justiça em Números que, atualmente, não coincidam com os já existentes (a revisão contempla, ainda, a própria revisão dos indicadores de processos de trabalho das unidades do PJERJ, após análise dos RIGER e realização de avaliação do SIGA com as Unidades Executoras, realizada em março e abril/2010, de acordo com as RAD das unidades); **2)** Adequar os indicadores referentes à CGJ entre suas diretorias gerais, a fim de melhor definir os responsáveis pela medição; **3)** Após elaboração do RIGER do 1º semestre/2010, agendar reunião com cada unidade executora, a fim de revisar a árvore da unidade e, consequentemente, os processos de trabalho do PJERJ, bem como orientá-las no que couber em relação aos seus relatórios de gestão. No que se refere às unidades com pior resultado em relação ao grau de indicadores medidos, serão tomadas as seguintes ações: **GABPRES:** encaminhar o trecho da unidade constante da árvore do PJERJ, a fim de solicitar que a unidade a revise; **02VP:** GBDIN estudar os indicadores, atuais e aguardar a implementação de sistema eletrônico; **DGFAJ / DGFEX:** GBDIN verificar os indicadores e as RAD das unidades, para orientá-las quanto à revisão; **SECCM:** como a unidade está em processo de certificação, está reexaminando os processos de trabalho, a fim de elaborar novas RAD, quando necessário; assim que estiverem prontas, a unidade será contatada, a fim de rever sua árvore de indicadores, já que a unidade não elaborou RIGER; **SETOE:** como a unidade não elaborou RIGER, será contatada, a fim de verificar a adequação dos indicadores e dos processos de trabalho e, posteriormente, revisar sua árvore de indicadores.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

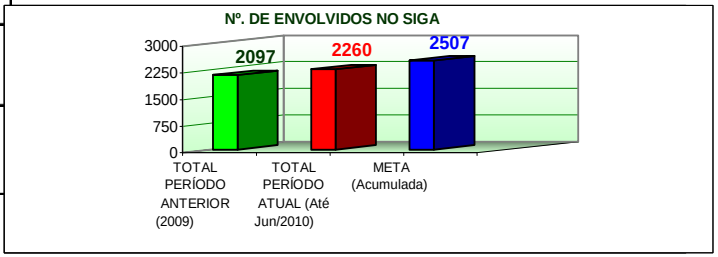
PLANILHA DE INDICADORES

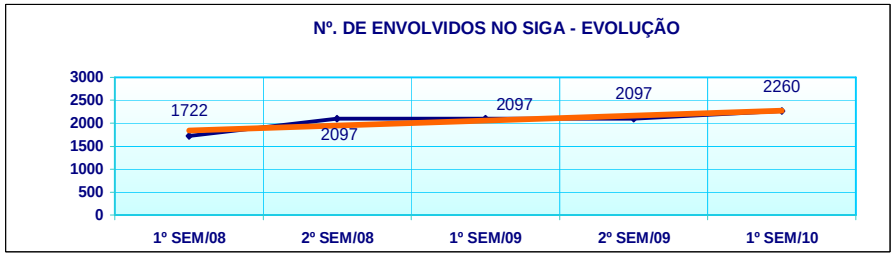
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional				
INDICADOR	**(1º Nível)** Quantidade de Pessoas Envolvidas no SIGA/PJERJ	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de pessoas envolvidas com a metodologia da NBR ISO 9001:2000, de modo a observar a evolução e o alcance do Sistema Integrado de Gestão no PJERJ				
FÓRMULA	(∑ pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ)				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado				
ORIGEM DOS DADOS	Consulta direta às unidades constantes do AEC 18/2008			**SENTIDO DE MELHORIA**	MM (Maior é melhor)
META	2.507 pessoas envolvidas no SIGA ao final de Dez/2010 (2097 envolvidos até o final de 2009 + 50 servidores do DELFA + 10 servidores da SECCM + pelo menos 350 servidores de unidades prestadoras de jurisdição com o Modelo de Gestão Simplificado implementado (Pelo menos 30 unidades no 05 e 12NUR)			**UNIDADE DE MEDIDA**	Nº. de envolvidos
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR							
	2007 / 2008	**1º SEM/07**	**2º SEM/07**	**Tt no Per.**	**1º SEM/08**	**2º SEM/08**	**Tt no Per.**
		1212	1679	1679	1722	2097	2097
	2009 / 2010	**1º SEM/09**	**2º SEM/09**	**Tt no Per.**	**1º SEM/10**	**2º SEM/10**	**Tt no Per.**
		2097	2097	2097	2260		2260

RESULTADO NO PERÍODO	
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2009)	2097
TOTAL PERÍODO ATUAL (Até Jun/2010)	2260
META (Acumulada)	2507





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

ANÁLISE DE DADOS:	Em 2009, 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: **1. UNIDADES EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO:** O SIGA estará implementado em unidades que ao passarem por auditoria interna, fique constatado, PELA DGDIN e pela auditoria, que todas as fases para implementação da gestão, de acordo com a metodologia da NBR ISO 9001:2008 estejam concluídas, havendo, ainda, a necessidade de manter a auditoria interna anualmente; **2. MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO:** 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, ao concluírem o nível gerenciado. **3. AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA EM UNIDADES EXECUTORAS:** O SIGA estará implementado nas Unidades Executoras quando estas apresentarem pelo menos 80% de implementação do SIGA, de forma departamentalizada, e tiverem cumprido todos os elementos, confirmados pela realização de auditoria interna. Para 2010, estima-se, de acordo com cada critério definido: **Critério 1:** Estima-se que sejam considerados envolvidos no SIGA os servidores do DGLOG/DELFA e da SECCM (aprox. 60 pessoas); **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 2011, quando estima-se que os 3 níveis do Modelo de Gestão Simplificado serão concluídos nos citados NUR, com, aproximadamente, 700 envolvidos); **o nível gerenciado já foi implementado no 05NUR; as avaliações para evidenciar a implementação do Nível Gerenciado foram realizadas entre 25/05 e 10/06/2010; o relatório final está sendo elaborado, entretanto, tendo em vista os resultados apresentados, já se pode considerar o 05NUR como "envolvido no SIGA" (14 Varas Cíveis, com 153 servidores, sendo 149 das varas - Juízes, Gabinetes, Cartórios e Secretários - e 4 Facilitadores do SIGA na Sede do NUR.** Já no 12NUR, as avaliações do Nível Gerenciado estão planejadas para agosto/2010, tendo em vista alguns acontecimentos que adiaram sua finalização: 1) Um dos Facilitadores foi transferido para a CGJ; 2) Uma outra Facilitadora do SIGA entrou em licença médica em razão de uma cirurgia de urgência e a outra ingressou recentemente na Secretaria. No que se refere ao **Critério 3:** Foram realizadas as avaliações do SIGA nas seguintes unidades (não certificadas ou em processo de certificação) e datas: OUVID – 16/03/10; DGSEI – 19/03/10; 03VP – 22/03/10; DGCOI e DGCON – 23/03/10; 02VP – 26/03/10; DGJUR – 30/03/10; DGLOG – 15/04/10; DGPCF – 16/04/10; DGTEC e DGPES – 20/04/10; GABPRES – 27/04/10; SETOE – 28/04/10; DGENG - 22/06/10. No que se refere a 2009, cabe destacar que os servidores do 05 e 12NUR já estavam incluídos na meta para aquele ano, todavia, no final de novembro/2009, em razão da necessidade das unidades prestadoras de jurisdição cumprirem a meta 2 do CNJ e por determinação da Adm. Superior, as atividades do Modelo Simplificado foram suspensas, com reinício em fevereiro/2010. Cabe destacar, ainda, que pode haver alteração no Modelo Simplificado, no que se refere ao 02 NUR, uma vez que está se implementando o Super Cartório naquele Núcleo Regional, o que pode retardar a implementação do Modelo Simplificado.
AÇÕES GERENCIAIS:	Será realizado levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, no início do 2º semestre/2010, utilizando-se a 1ª Avaliação do SIGA realizada em 2010 como parâmetro para definição das unidades que se estima que alcancem o patamar estabelecido no critério. Tais unidades também farão parte da meta a partir de 2011. Também vale destacar que a DGDIN irá desenvolver um projeto de "Selo Cultura da Qualidade do PJERJ" que se pretende que seja considerado um nível acima da certificação para as unidades que já passaram pela recertificação. No futuro, este também será um critério para considerar que os servidores destas unidades pemanecem "envolvidos no SIGA".

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / GBDIN**
PROCESSO DE TRABALHO	**Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ**
INDICADOR	**(1º Nível)** Quantidade de Sistemas de Gestão Implementados e Planejados — **DESEMPENHO** x — **ACOMPANHAMENTO**
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a evolução do SIGA no PJERJ.
FÓRMULA	(Σ sistemas de gestão implementados) e (Σ sistemas de gestão planejados)
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria — **SENTIDO DE MELHORIA** (MM) Maior é melhor
META	70 (38+2+30) SIGA implementados no final de 2010, sendo 2 unidades em processo de certificação em 2010 e pelo menos 30 unidades do 05 e 12NUR, integrantes do Modelo de Gestão Simplificado — **UNIDADE DE MEDIDA** Nº de SIGA implementados e planejados
PERIODICIDADE	Trimestral

EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Acumulado)

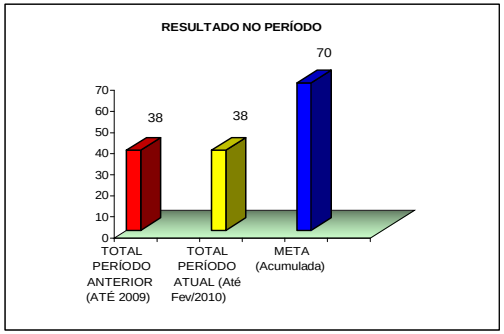
2004 / 2006	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Total no Período
			2	3	3	3	9	16	17	18	17	19	19

2007 / 2009	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Total no Período
	21	22	22	27	26	30	36	37	38	38	38	38	37

2010	1ºTrim/10	2ºTrim/10	3ºTrim/10	4ºTrim/10	Total no Período
	38	38			

RESULTADO NO PERÍODO

TOTAL PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2009)	38
TOTAL PERÍODO ATUAL (Até Fev/2010)	38
META (Acumulada)	70



SIGA IMPLEMENTADOS

Nº	UNIDADE	TRIMESTRE	ANO
1	EMERJ	3º	2004
2	18CCIV	3º	
3	13VCIV/CP	4º	
	~~12VFAM/CP~~	3º	2005
4	DEGAR	3º	
5	IVJEC/CP	3º	
6	18VCIV/CP	3º	
7	03VCIV/CP	4º	
8	35VCIV/CP	4º	
9	07VCIV/CP	4º	
10	08VCIV/CP	4º	
11	32VCRI/CP	4º	
12	19VCRI/CP	4º	
13	09VCRI/CP	4º	
14	DEGEA	1º	2006
15	IXJECRIM/CP	2º	
16	ESAJ	3º	
17	1VP/ DECIV	4º	
18	01VCIV/CGCP	4º	

SIGA IMPLEMENTADOS

Nº	UNIDADE	TRIMESTRE	ANO
-	~~14VCIV/CP~~	~~1º~~	2007
19	25VCIV/CP	1º	
20	06VCIV/CP	2º	
21	DGDIN	4º	
22	DGLOG/DECAN	4º	
23	DGSEI/DESEP	4º	
24	CGJ/DGADM/DEDIS	4º	
25	03VCIV/SM/CADAT	4º	
26	03VCIV/MD	2º	2008
27	04/VCIV/MD	2º	
28	16VCRI	2º	
29	28VCRI	2º	
30	29VCRI	2º	
31	DGFAJ	3º	
32	SETRE	3º	
33	XXVII JEC	3º	
34	DEDEP	3º	
35	01VEMP	3º	
36	05VOS	3º	
37	DGFEX	3º	
38	CCM	3º	
39	DELFA	4º	2010
40	SECCM	4º	
41 - 70	Varas Cíveis do 05 e 12NUR	2º	
SIGA IMPLEMENTADOS (Final de 2009) = 38			

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

ANÁLISE DE DADOS:	A meta estabelecida para o indicador é concluir o ano de 2010 com 70 sistemas de gestão implementados, ou seja, mais duas unidades em 2010, sendo estas: DGLOG/DELFA e SECCM e pelo menos 30 unidades do 05 e 12NUR (Modelo de Gestão Simplificado). Foi elaborado plano para a certificação das unidades citadas, sendo que o primeiro passo foi a realização de avaliação do SIGA no SECCM em 03/03/2010 e no DELFA em 09/02/2010. Os resultados serviram como base para a elaboração dos referidos planos; a 1ª auditoria do DELFA está planejada para julho e a da SECCM para agosto. Quanto ao Modelo Simplificado, o nível gerenciado já foi implementado no 05NUR; as avaliações para evidenciar a implementação do Nível Gerenciado foram realizadas entre 25/05 e 10/06/2010. No momento, o relatório final está sendo elaborado, a fim de que se considerem as VCIV do 05 NUR como SIGA implementados. Já no 12NUR, as avaliações do Nível Gerenciado estão planejadas para agosto/2010, tendo em vista alguns acontecimentos que adiaram sua finalização: 1) Um dos Facilitadores foi transferido para a CGJ; 2) Uma outra Facilitadora do SIGA entrou em licença médica em razão de uma cirurgia e a outra ingressou recentemente na Secretaria.
AÇÕES GERENCIAIS:	Implementar as ações relacionadas no plano de certificação do DELFA e da SECCM; concluir as ações que forem necessárias para finalizar a implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Varas Cíveis do 12NUR.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

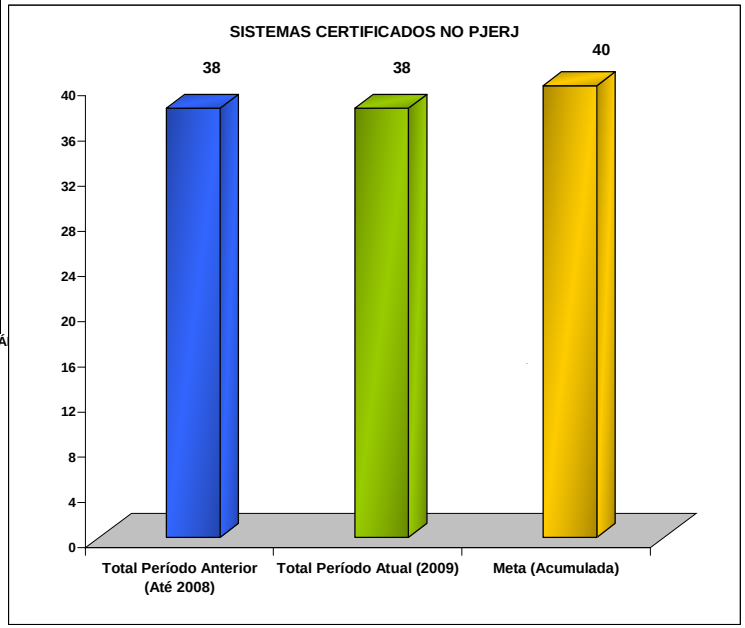
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

PLANILHA DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional				
INDICADOR	**(1º Nível)** Quantidade de Sistemas Certificados e Planejados para Certificação	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficácia do SIGA/PJERJ				
FÓRMULA	(∑sistemas certificados) e (∑ sistemas planejados para certificação)				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado				
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria	SENTIDO DE MELHORIA	MM (Maior é melhor)		
META	40 (38+2)	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de Sistemas Certificados		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Acumulado)							
2004 / 2006	2004		2005		2006		Total no Período
	3		4		18		0
2007 / 2009	2007 (1º Semestre)	2007 (2º Semestre)	2008 (1º Semestre)	2008 (2º Semestre)	2009 (1º Semestre)	2009 (2º Semestre)	Total no Período
	19	26	25	34	38	38	0
2010	2010 (1º Semestre)	2010 (2º Semestre)	Total no Período				
	38						

RESULTADO NO PERÍODO	
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2009)	38
TOTAL PERÍODO ATUAL (Até Fev/2010)	38
META 2010 (Acumulada)	40



SIGA CERTIFICADOS	
Ano	Planejado
2004	EMERJ
	18CCIV
	13VCIV
2005	DEGAR
	~~12VFAM~~
2006	IVJEC
	09VCRI
	19VCRI
	32VCRI
	DEGEA
	IXJECRIM
	03VCIV
	07VCIV
	08VCIV
	18VCIV
	35VCIV
	ESAJ
	1VP
2007	01VCIV/CG
	06VCIV
	25VCIV
	DGDIN
	CADAT
	DECAN
	DESEP
	DEDIS
2008	03VCIV/MD
	04VCIV/MD
	16VCRI
	DGFAJ
	SETRE
	XXVII JEC
	DEDEP
	DGFEX
	CCM/VCIV

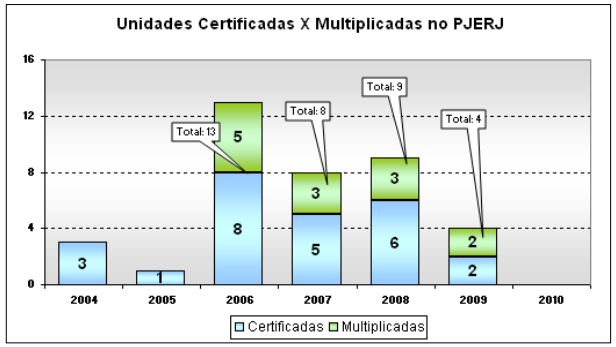
SIGA CERTIFICADOS	
Ano	Planejado
2009	28VCRI
	29VCRI
	01VEMP
	05VOS
2010	DELFA
	SECCM
Total de SIGA (Final de 2009) = 38	

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

ANÁLISE DE DADOS	A meta estabelecida é de concluir o ano de 2010 com mais duas unidades certificadas - DGLOG/DELFA e SECCM, totalizando 40 unidades certificadas no PJERJ. A primeira auditoria interna do DELFA está agendada para julho e a da SECCM para agosto. Cabe destacar, entretanto que a DGDIN está elaborando estudos para desenvolver um "Selo Cultura da Qualidade do PJERJ", que seria considerado um nível acima da certificação para as unidades com sistema de gestão já maduro e que passaram, com sucesso, pela recertificação. Assim, ao invés de uma segunda recertificação, a unidade receberia o Selo e o monitoramento seria mantido com a realização de duas auditorias internas por ano. As unidades candidatas a este selo ao final de 2010, caso se obtenha sucesso com a implementação do selo, seriam EMERJ, 13VCIV e 18CCIV, que não seriam mais consideradas unidades certificadas, mas continuariam a ter um sistema de gestão implementado (novo critério). Destaque-se que, 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. Em 2010, este número passará para 13, com a certificação do DELFA e da SECCM.
AÇÕES GERENCIAIS	**I)** Implementar as ações relacionadas no plano de certificação do DELFA e da SECCM; **II)** Finalizar o planejamento para a implementação das ações para desenvolvimento do "Selo Cultura da Qualidade do PJERJ".

Responsável pela emissão do relatório: DGDIN/GBDIN	**Responsável (aprovação e divulgação): DGDIN**	**Data: 01/07/2010**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES

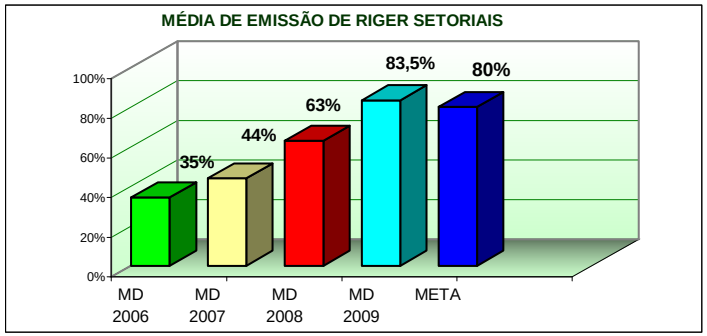
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN/GBDIN

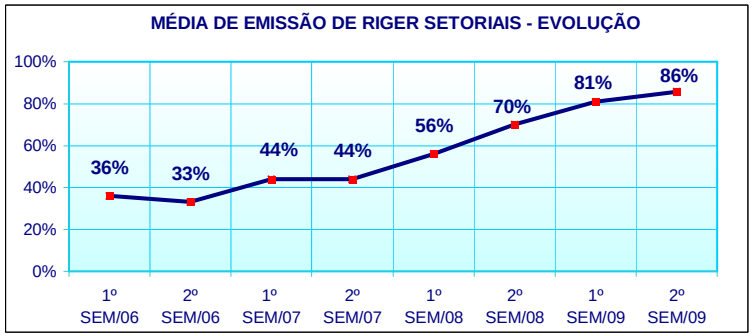
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional				
INDICADOR	**(1º Nível)** Índice de Emissão de RIGER Setoriais	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a gestão das Unidades Executoras da Administração Superior				
FÓRMULA	∑[(Total de RIGER emitidos no período / Total de UO Executoras) x 100] / nº de períodos				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios encaminhados à DGDIN	SENTIDO MELHORIA	Mm (Maior é melhor)		
META	80% das Unidades Executoras do PJERJ elaborando RIGER Setorial até o final de 2009	UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de RIGER elaborados		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

	1º SEM/06	2º SEM/06	Md Per.	1º SEM/07	2º SEM/07	Md Per.	1º SEM/08	2º SEM/08	Md Per.
2006	36%	33%	**35%**	44%	44%	**44,00%**	56%	70%	**63%**
	1º SEM/09	**2º SEM/09**	**Md Per.**	**1º SEM/10**	**2º SEM/10**	**Md Per.**	**1º SEM/11**	**2º SEM/11**	**Md Per.**
2007	81%	86%	**83%**						
UO emissoras de RIGER	17	18	**18**						
UO do PJERJ	21	21	**21**						

NO PERÍODO	
MD 2006	35%
MD 2007	44%
MD 2008	63%
MD 2009	83,5%
META	80%





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

ANÁLISE DE DADOS:	Foram emitidos 18 RIGER Setoriais Anuais de 2009. As unidades que publicaram RIGER foram: 01VP, 02VP, 03VP, DGFEX, DGADM, DGFAJ, EMERJ, OUVID, DGCON, DGLOG, DGPES, DGCOI, DGDIN, DGSEI, DGPCF, DGENG, DGJUR e DEDIS. As Unidades que elaboravam RIGER e não o fizeram no 1º semestre de 2009 foram DGTEC e SETOE. As únicas UO que não emitiram RIGER em 2009 são GABPRES e SECCM. A próxima medição será realizada em relação ao RIGER 1º semestre/2010. Para 2010, a meta de 80% será mantida (ainda que tenha se obtido 83% de unidades elaborando RIGER em 2009), uma vez que foi elaborado novo template de RIGER, para atender às diretrizes da Resolução 21/2009, do CNJ. O template foi enviado às unidades em 01/07/2010 e realizada reunião em 06/07/2010, com os RAS/RD, para esclarecimento de dúvidas e recebimento de sugestões. Assim, há necessidade de aguardar a elaboração dos relatórios, a fim de verificar o impacto da alteração nos relatórios das unidades. A necessidade de elaboração de RIGER pelas Unidades Executoras foi trabalhada nas autoavaliações do SIGA realizadas em abril e maio/20010.
AÇÕES GERENCIAIS:	I) Concluir a revisão da RAD-PJERJ-007, a fim de contemplar alterações relacionadas à gestão estratégica (Resolução TJ/OE 21/2009); II) Após o recebimento dos relatórios das unidades, realizar reuniões para orientações e esclarecimentos de dúvidas, a partir do conteúdo dos RIGER elaborados.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DE INDICADORES

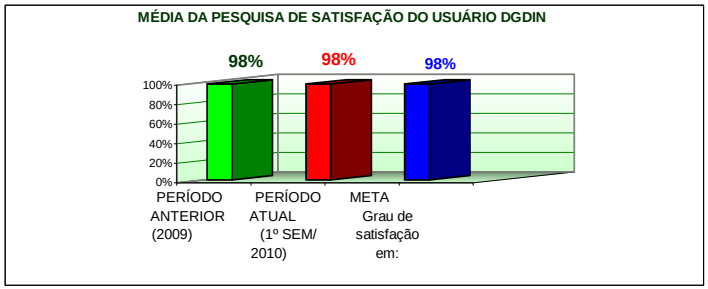
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN/GBDIN

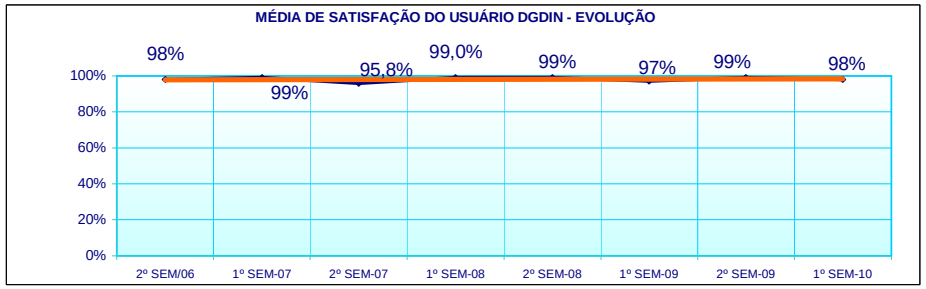
PROCESSO DE TRABALHO	Realizar a Gestão da DGDIN				
INDICADOR	**(2º Nível)** Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN	**DESEMPENHO**	X	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar a satisfação dos usuários da DGDIN				
FÓRMULA	(∑ do percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos pesquisados)				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
ORIGEM DOS DADOS	FRM de PSU DGDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	Mm (Maior é melhor)		
META	Manter o grau de satisfação (O+B) em 98%	**UNIDADE DE MEDIDA**	% de Ótimo + Bom na PSU da DGDIN		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

	1º SEM/06	2º SEM/06	Md Ano	1º SEM/07	2º SEM/07	Md Ano
2006 / 2007		98%	98%	99,3%	95,8%	97,6%
	1º SEM/08	**2º SEM/08**	**Md Ano.**	**1º SEM/09**	**2º SEM/09**	**Md Ano**
2008 / 2009	99%	99%	99%	97%	99%	98,0%
	1º SEM/10	**2º SEM/10**	**Md Ano.**			
2010	98%					

RESULTADO NO PERÍODO	
PERÍODO ANTERIOR (2009)	98%
PERÍODO ATUAL (1º SEM/ 2010)	98%
META Grau de satisfação em:	98%





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

ANÁLISE DE DADOS:

A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de maio/2010, entre os dias 11/05/2010 e 25/05/2010. 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 86 formulários, o que equivale a 26% do total de FRM encaminhados. 85 FRM foram respondidos por e-mail e 01 colocado 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 foi: RAS/RD/RDS e Substitutos - 44 FRM / Auditores Internos - 26 FRM / Magistrados - 5 FRM / Diretores-Gerais - 2 FRM / Facilitadores do SIGA - 5 FRM / Outros - 1 FRM / Secretários de Juiz - 2 FRM / Juízes Dirigentes de NUR - 1 FRM.
A PSU DGDIN 1/2010 obteve o seguinte resultado resumo: 98% de O+B, 2% de Regular e 0% de R+P, da forma apresentada na tabela abaixo:

	QUESITOS	Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
1	Tenho facilidade para entrar em contato com a equipe da DGDIN, a qualquer momento em que necessito?	86	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
2	Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?	85	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
3	A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?	84	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
4	A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?	84	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
5	A equipe da DGDIN me atende com cortesia?	86	0	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
6	A equipe da DGDIN presta informações com clareza e agilidade?	85	1	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
7	Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN como:	84	2	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
8	A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?	83	3	0
		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
9	Considero o atendimento da equipe da DGDIN como:	85	1	0

AÇÕES GERENCIAIS:

Na pesquisa anterior (novembro/2009), foram contabilizados 90 formulários respondidos (80% acima da amostra mínima). Nesta pesquisa (maio/2010), foram respondidos 86 formulários (72% acima da amostra mínima), ou seja, 4 formulários a menos do que na PSU de novembro/2009.
O número total de formulários respondidos foi de: 102 em Maio/2009, 90 em Novembro/2009 e 86 em Maio/2010. Na pesquisa de Maio/2010, houve participação de Magistrados (5 formulários respondidos, na pesquisa anterior não houve participação).
As 12 marcações "Regular" foram efetuadas nos seguintes quesitos:
- "Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?" = Uma marcação – RDS Substituto;
- "A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?" = Duas marcações – RDS Substituto e RAS;
- "A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?" = Duas marcações – RD e RAS;
- "A equipe da DGDIN presta informações com clareza e agilidade?" = Uma marcação – RAS;
- "Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN" = Duas marcações – RDS Substituto e RAS;
- "A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?" = Três marcações – RDS Substituto, RAS e Facilitador do NUR;
- "Considero o atendimento da equipe da DGDIN como:" = Uma marcação – RAS.

Quanto às marcações descritas acima, a DGDIN observou que 4 foram de um RDS Substituto que reconheceu que era difícil avaliar os serviços da DGDIN por não ter muito contato co
A DGDIN entrou em contato com os usuários que deram opiniões no campo "Comentários" dando retorno e esclarecendo quanto às decisões tomadas, que estão consolidadas no qua
Em resposta às sugestões recebidas, a DGDIN tomará as seguintes providências:
- preparar um paper, com as atividades do RAS, RD e RDS, que estão dispersas nas diversas Rotinas Administrativas;
- adaptar o plano de ação de certificação da DGDIN (2007) para servir de apoio e referência na implementação do SIGA nas unidades do PJERJ;
- retirar a palavra "agilidade" da pergunta 6 do FRM-DGDIN-005-06, a fim de que se torne mais objetiva;
- alterar os itens 7 e 9 do FRM-DGDIN-005-06, a fim de que sejam perguntas, tornando-os mais claros.

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

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

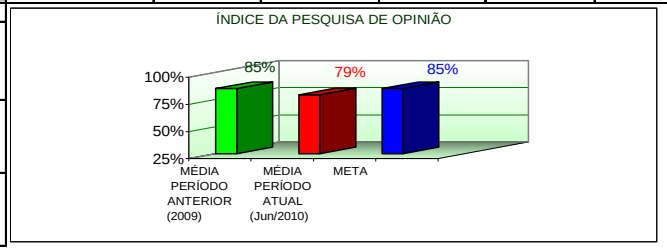
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

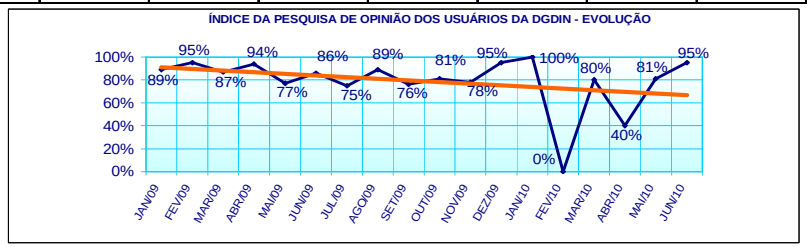
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN/GBDIN**

PROCESSO DE TRABALHO	Gerir a DGDIN				
INDICADOR	**(2º Nível)** Índice da Pesquisa de Opinião dos Usuários da DGDIN	**DESEMPENHO**	X	**MONITORAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Melhorar continuamente a satisfação dos usuários da DGDIN, mediante a consolidação das opiniões dos usuários da DGDIN				
FÓRMULA	[(Quantidade de elogios) / (Quantidade de opiniões emitidas no período)] x 100, demonstrando o resultado de sugestões e reclamações				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
ORIGEM DOS DADOS	FRM-PJERJ-010-01	**SENTIDO DE MELHORIA**	Mm (Maior é melhor)		
META	Índice de elogios ≥ 80%	**UNIDADE DE MEDIDA**	% de Elogios, Sugestões e Reclamações na PO da DGDIN		
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
	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%
	2010	**JAN/10**	**FEV/10**	**MAR/10**	**ABR/10**	**MAI/10**	**JUN/10**	**JUL/10**	**AGO/10**	**SET/10**	**OUT/10**	**NOV/10**	**DEZ/10**	**Md no Per.**
		100%	-	80%	40%	81%	95%							79%

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	85%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (Jun/2010)	79%
META	85%





ANÁLISE EXTRATIFICADA DOS ELOGIOS / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES NO MÊS (CONFORME A NBR ISO 9001:2008)	**TIPO**	**PRODUTO**	**ASSUNTO/NATUREZA DA OPINIÃO**	**UO DA DGDIN RESPONSÁVEL PELO PRODUTO**	**QUANTIDADE**	**PÚBLICO EMISSOR**
	ELOGIO	**Treinamento de Auditor Interno**	Oportunidade, aprendizado, assistência prestada pela DGDIN	**DGDIN/DEAUD**	**18**	Auditor interno
		Treinamento na NBR ISO 9001:2008	Ótima iniciativa, boa ideia	**DGDIN/DEAUD**		Auditor interno
		Apoio do DEDOC	Competência da equipe	**DGDIN/DEDOC**		Outros
		Apoio do DEMED em reunião de análise crítica	Competência, objetividade no auxílio prestado	**DGDIN/DEMED**		RAS e Outros
		Implementação da RAD-PJERJ-005	Clareza e objetividade	**DGDIN/DEAUD**		RAS
		Apoio do DEMED	Atenção e competência no auxílio prestado	**DGDIN/DEMED**		RAS
	SUGESTÃO	**Auditor Interno**	Acompanhamento de auditorias externas e internas pelos interessados; inclusão no orçamento da DGDIN do custo com as diárias do curso de Auditor Líder	**DGDIN/DEAUD**	**1**	Auditor interno

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PERÍODO	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
ELOGIOS	1 100%	- -	53 80%	2 40%	52 81%	18 95%						
SUGEST.	0 0%	- -	10 15%	2 40%	12 19%	1 5%						
RECLAM.	0 0%	- -	3 5%	1 20%	0 0%	0 0%						
TOTAL DE FRM	1	-	61	4	59	19						

ANÁLISE DE DADOS:

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 o resultado da PO com opiniões dos NUR:

PERÍODO	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	mai/10	jun/10	jul/10	ago/10	set/10	out/10	nov/10	dez/10
ELOGIOS	- -	- -	18 62%	16 67%	21 60%	28 62%						
SUGEST.	- -	- -	11 38%	6 25%	14 40%	14 31%						
RECLAM.	- -	- -	0 0%	2 8%	0 0%	3 7%						
TOTAL DE FRM	-	-	27	19	22	35						

AÇÕES GERENCIAIS:

Tendo em vista o baixo número de FRM de PO preenchidos em janeiro e fevereiro/2010, orientar os departamentos da DGDIN para que estimulem o preenchimento da PO durante a realização de suas atividades, especialmente no que se refere ao DEMED e às atividades do GBDIN (exceto modelo simplificado).

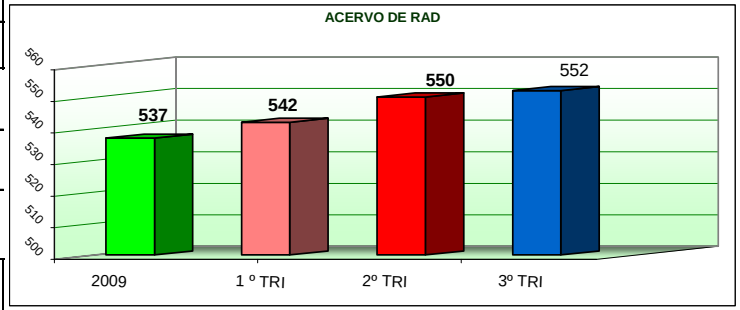
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

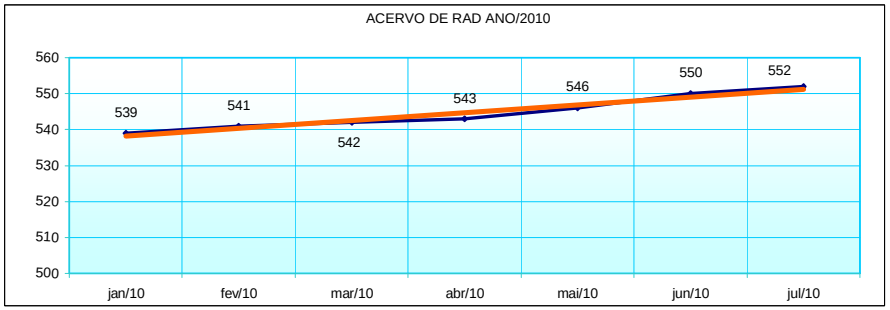
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/DEDOC (1º e 2º nível dos Processos de Trabalho)

PLANILHA DE INDICADORES					
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN/DEDOC				
PROCESSO DE TRABALHO	Controlar Trâmite de Documentos do SIGA				
INDICADOR	ACERVO DE RAD DO PJERJ, POR UNIDADE	DESEMPENHO		MONITORAMENTO	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a Evolução do Sistema Normativo do PJERJ				
FÓRMULA	(∑ RAD em vigor no PJERJ) por unidade				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Mensal				
ORIGEM DOS DADOS	SIDOC	SENTIDO DE MELHORIA			
META	Não há.	UNIDADE DE MEDIDA			
PERIODICIDADE	Medição Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
	2008	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	TOTAL.
		518	523	524	522	524	526	530	530	532	533	536	537	537
	2009	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEXZ10	Result. no Per.
		539	541	542	543	546	550	552						

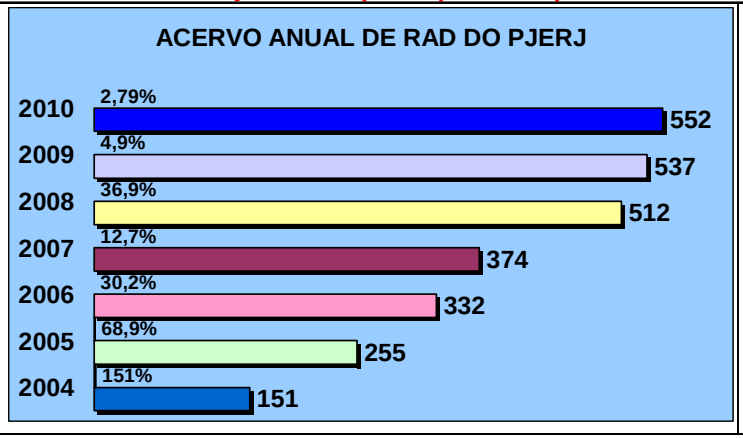
RESULTADO NO PERÍODO	
2009	537
1 º TRI	542
2º TRI	550
3º TRI	552
4º TRI	





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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



ANÁLISE DE DADOS:

EM DEZEMBRO/09- 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)

EM JANEIRO/10- Foram publicadas 2 RAD VERSÃO 00 (RAD-DGADM-015-Encaminhar Correspondências e RAD-DGENG-007- Projetos de Alteração de Layout).

EM FEVEREIRO/10- Foram publicadas 2 RAD VERSÃO 00 (R AD-DGADM-012-Elaborar, Atualizar e Emitir Pareceres para Fins de Licitação e RAD-DGCON-041- Lançar Inteiro Teor de Pareceres e Decisões Administrativas.

EM MARÇO/10- Foram publicadas 5 RAD VERSÃO 00 (RAD-CM-005 - RECEBER DOCUMENTOS, RAD-OUVID-006 REALIZAR INTER-RELAÇÃO SOCIAL E PROJETOS RAD-OUVID-005 MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS,RAD-OUVID-004 MONITORAR MANIFESTAÇÃO e a RAD-OUVID-003 -GERIR A OUVIDORIA GERAL) e foram canceladas 04 RAD(RAD-DGFAJ-011 - GERIR O GRUPO DE APOIO ÀS SERVENTIAS - GAS, RAD-DGPES-018- DESISTÊNCIA DE ESTÁGIO EXPERIMENTAL RAD-DGPES-019 - INCORPORAÇÃO, REVISÃO E RESTABELECIMENTO e a RAD-DGPES-022 - ABONO DE FALTAS), totalizando um acervo de 542 RAD.

EM ABRIL/10- Publicada 1 RAD versão 00 (RAD-DGADM-017-Processar Feitos de Designação e de Dispensa de Secretário de Juiz de Direito), totalizando umacervo de 543 RAD.

EM MAIO/10 - Publicadas 6 RAD versão 00 (RAD-DGADM-018-LEVANTAR E CONSOLIDAR DADOS ESTATÍSTICOS DAS EQUIPES TÉCNICAS INTERDISCIPLINAR, 019 REMOVER ESCRIVÃO, 020 - SOLICITAR BUSCA DE CERTIDÃO, 021-FORNECER ORIENTAÇÃO QUANTO A CUSTAS JUDICIAIS, TAXAS JUDICIÁRIAS E EXTRAJUDICIAIS, RAD-CM-006 - ATENDER A SOLICITAÇÕES e RAD-DGLOG-051- CONTROLAR RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL. Foram canceladas as 4 RAD (RAD-DGPCF-048 01-Monitorar Despesas Decorrentes dos Projetos RAD-DGPCF-049- Calcular Impacto Orçamentário-Financeiro das Despesas, RAD-DGJUR-032 01 - Gerenciamento das Perícias de Voz e Imagem e RAD-DGJUR-034 - Coodernar Atividades Administrativas nas SECRETARIAS das Câmaras e Seção Criminal. Acervo de 546 RAD

EM JUNHO/10- Publicadas 4 RAD versão 00 (RAD-DGADM-022,023 - Processar Solicitações de Cadastramento/Desligamento de Servidor Cedido por Órgãos Externos ,Atualizar Dados Referentes a Custas Judiciais, Taxas Judiciárias e Emolumentos Extrajudiciais na Intranet/Internet, RAD-DGDIN-011- Promover a Autoavaliação do SIGA e RAD-DGLOG-052 - Consertar e Reformar Mobiliário. Acervo de 550 RAD.

EM JULHO/10- Publicadas 3 RAD versão 00 (RAD-DGADM-024-Processar Feitos Relativos à Distribuição de Atos Extrajudiciais Fora do Prazo, Retificação e Cancelamento de Distribuição, RAD-DGLOG-053- Convocar para Assinar Termo de Ajuste e RAD-DGLOG-054-Gerir o Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes) e a RAD-DECAN-001 foi cancelada. Total 552 RAD.

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 enxugamento do sistema normativo, monitorando 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, da análise do indicador os processos de trabalho que precisam ser documentados.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

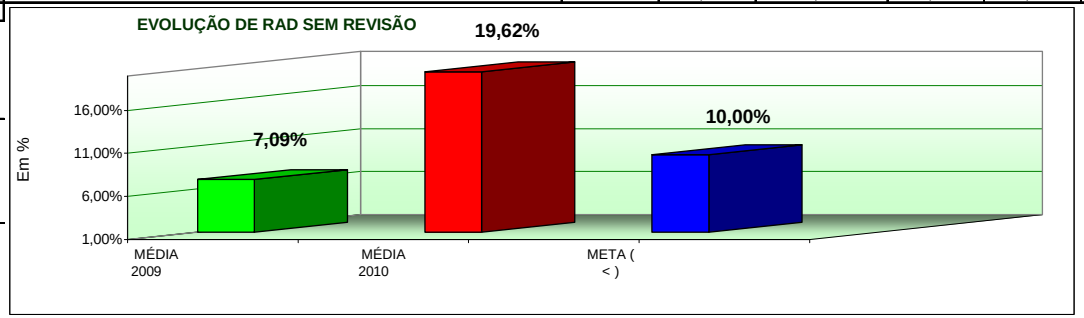
UNIDADE	ACERVO 2009			ACERVO 2010/JAN			ACERVO 2010/FEV			ACERVO 2010/MAR			ACERVO 2010/ABR			ACERVO 2010 /MAIO			ACERVO 2010 /JUNHO		
	Novas	Cance-ladas	Total	Novas	Cance-ladas	Total	Novas	Cance-ladas	Total	Novas	Cance-ladas	Total	Novas	Cance-ladas	Total	Novas	Cance-ladas	Total	Novas	Cance-ladas	Total
PJERJ			10			10			10			10			10			10			10
1VP	1		5			5			5			5			5			5			5
2VP			4			4			4			4			4			4			4
3VP	7		7			7			7			7			7			7			7
CADAT			13			13			13			13			13			13			13
CCM			7			7			7			7			7			7			7
CCIV			7			7			7			7			7			7			7
CCRI			5			5			5			5			5			5			5
CGJ			0			0			0			0			0			0			0
CM	1		3			3			3	1		4			4	1		5			5
DECAN (*)			1			1			1			1			1			1			1
DECIV (*)			1			1			1			1			1			1			1
DEDEP (*)			1			1			1			1			1			1			1
DEDIS (*)			1			1			1			1			1			1			1
DEGAR (*)			1			1			1			1			1			1			1
DEGEA (*)			1			1			1			1			1			1			1
DETRA			0			0			0			0			0			0			0
DESEP (*)			1			1			1			1			1			1			1
DGADM	2		11	1		12	1		13			13	1		15	4		19	2		21
DGCOI	1		8			8			8			8			8			8			8
DGCON	7		44			44	1		45			45			45			45			45
DGENG			5	1		6			6			6			6			6			6
DGFAJ	1		11			11			11		1	10			10			10			10
DGFEX		1	13			13			13			13			13			13			13
DGJUR	1		18			18			18			18			18		2	16			16
DGLOG	6	1	41			41			41			41			41	1		42	1		43
DGPES	1	3	40			40			40		3	37			37			37			37
DGSEI			25			25			25			25			25			25			25
DGTEC			19			19			19			19			19			19			19
DGPCF	1	1	59			59			59			59			59		2	57			57
DGDIN			10			10			10			10			10			10	1		11
NUR	1		8			8			8			8			8			8			8
EMERJ	1	1	32			32			32			32			32			32			32
ESAJ (*)			1			1			1			1			1			1			1
GABPRES			12			12			12			12			12			12			12
JEC			12			12			12			12			12			12			12
JECRIM			10			10			10			10			10			10			10
OE			13			13			13			13			13			13			13
OUVID	1		1			1			1	4		5			5			5			5
SECRI			5			5			5			5			5			5			5
SETRE			10			10			10			10			10			10			10
VCIV			12			12			12			12			12			12			12
VCRI			12			12			12			12			12			12			12
VEMP			12			12			12			12			12			12			12
VFAM			13			13			13			13			13			13			13
VFAZ			0			0			0			0			0			0			0
VOS			12			12			12			12			12			12			12
TOTAL	32	7	537	2	0	539	2	0	541	5	4	542	1	0	544	6	4	546	4	0	550

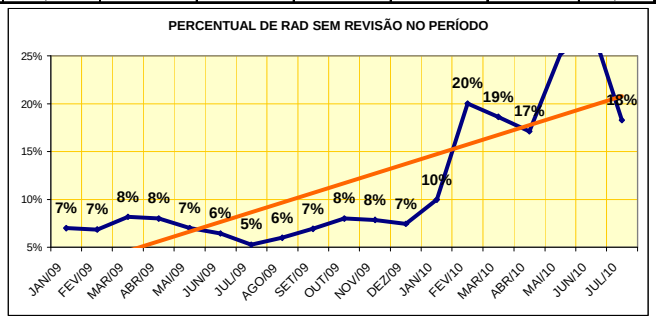
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

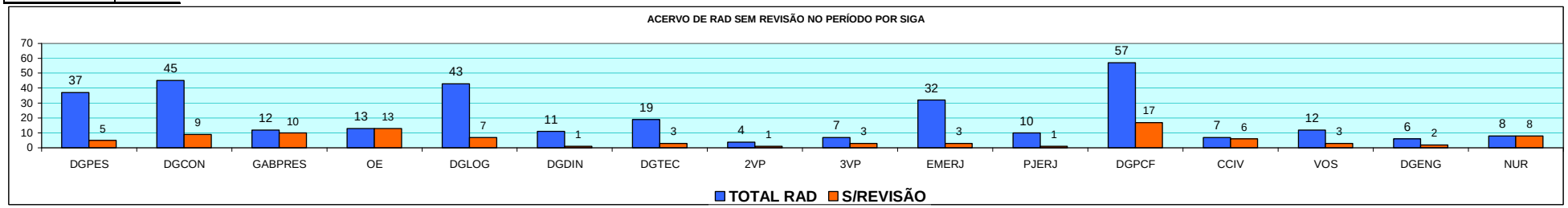
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

	MONITORAMENTO DE INDICADORES												
	UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEDOC**											
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	**MANTER E DESENVOLVER A DOCUMENTAÇÃO DO SIGA**												
INDICADOR	**ID.11.1.1 PERCENTUAL DE RAD NÃO REVISADAS**								**DESEMPENHO**	**X**	**ACOMPANHAMENTO**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Promover a vitalidade do Sistema Normativo do PJERJ, analisando por unidade.												
FÓRMULA	[(∑ RAD sem revisão por período superior a 12 meses)/(Acervo de RAD do PJERJ)] X 100												
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO													
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados DGDIN/SIDOC									**SENTIDO DE MELHORIA**		(mM)Menor é melhor	
META	10% no período/09									**UNIDADE DE MEDIDA**		conforme fórmula	
PERIODICIDADE	Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR **2008**	**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.**
	7%	7%	8%	8%	7%	6%	5%	6%	7%	8%	8%	7%	7,1%
2009	**JAN/10**	**FEV/10**	**MAR/10**	**ABR/10**	**MAI/10**	**JUN/10**	**JUL/10**	**AGO/10**	**SET/10**	**OUT/10**	**NOV/10**	**DEZ/10**	**Md no Per.**
	10%	20%	18,63%	17,12%	25,09%	28,18%	18,30%						19,6%

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA 2009	7,09%
MÉDIA 2010	19,62%
META (<)	10,00%







RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

UNIDADES / SIGA	ANÁLISE DE DADOS	AÇÃO GERENCIAL
03 VCIV/SM/CADAT	RAD-03VCiV-002, 006, 007, 008, 009, 10, 11, 12 e 13	Encaminhar e-mail solicitando revisão das RAD
2VP	RAD-2VP-001- Gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Criminal; RAD-2VP-002- Autuar, Prevenir e Distribuir Feitos Criminais na 2ª VP; RAD-2VP-004- Tratar PNC no Depto de autuação e Distribuição; RAD-2VP- 005- Autuar e Processar Recurso Ordinário.	Monitorar a resposta do e-mail enviado no dia 08/04/2010. Reiterar e-mail de 08/04. Entrar em contato com a UO por telefone, colocar-se à disposição para auxílio, se necessário, e depois enviar e-mail, ratificando a necessidade da atualização das RAD. Entrar em contato com a UO, até dia 16/07, oferecer ajuda para revisão das RAD.
3VP	RAD-3VP-002, 003, 004, 005, e 008	Monitorar a resposta do e-mail enviado no dia 08/04/2010. RAD 003 encaminhada ao SEDOC para formatação em 29/04. Entrar em contato com a RD para solicitar revisão das RAD e buscar maiores informações sobre a revisão da RAD 004 que atualmente se encontra no SECRA. Entrar em contato com a UO por telefone, colocar-se à disposição para auxílio, se necessário, buscar informações sobre a RAD 004 e depois enviar e-mail, ratificando a necessidade da atualização das RAD. A revisão da RAD 007 já foi iniciada. Ir à UO, até dia 16/07, oferecer ajuda para revisão das RAD.
DGCOI	RAD-DGCOI-001 e a RAD-007.	Dar prosseguimento à minuta e contatar o RD. Contato feito com a RD, Mariza, em 26/04 que informou ter enviado cópia da minuta aos respectivos departamentos. Entrar em contato com a RD para informações quanto ao andamento da revisão na UO. Fazer novo contato, para saber como está o andamento da revisão da RAD 007 que já foi iniciado.
DEGEA	RAD-DEGEA-001 - Documento Estratégico	Entrar em contato com a UO, colocando-se à disposição para auxílio na revisão do D. Estratégico. Enviar e-mail, ratificando. O documento foi revalidado. E-mail de 23/06/10
DGCON	RAD-DGCON- 006, 008, 022, 026, 033, 037, 038 e 056.	Monitorar a resposta do e-mail enviado no dia 12/04/2010. Entrar em contato com o diretor de divisão para informações da RAD 006. Contatar RD para informações sobre as RAD 22 e 26. Entrar em contato por telefone, solicitando a revisão da RAD 026 com prioridade. Buscar com a UO uma definição para RAD 006. Solicitar revisão das outras RAD e, após, enviar e-mail, ratificando as solicitações. As revisões já foram iniciadas. Entrar em contato com a Unidade para saber como anda a revisão e oferecer ajuda.
DGDIN	RAD-DGDIN-005, 009	Contatar diretores e RAS. A revisão da RAD 09 está em andamento. A RAD 005 está aguardando finalização da revisão da PJERJ 006, para que seja revisada(e-mail em 26/04 da Michelle). Aguardar até o próximo mês. Solicitar a RAS, pessoalmente e por e-mail, a revisão da RAD. Reiterar a solicitação, pessoalmente e por e-mail , da revisão da RAD.
DGLOG	RAD-DGLOG-009, 011, 019, 027, 038, 043 e 044.	Monitorar resposta do e-mail enviado no dia 14/04/2010. Em 19/04, contato com o RD do DEPAM, Ricardo, que informou estar revisando as RAD 009 e 043. Em 15/04, e-mail da RD do DEIOP, Carla Telles, com a minuta da revisão da RAD 019. Aguardando reunião para fechamento da RAD. Contato com a RD do DECAN, Mariana, que informou estar revisando a RAD 027. Em 16/04, contato com a RD do DETRA, Izabel Cristina, que informou estar pronta a RAD 038, aguardando apenas aprovação dos diretores de divisão. Reiterar e-mail, para Izabel Cristina, Mariana e Ricardo, com cópia para Márcia Cavalcanti. Enviar minuta analisada pelo SECRA da RAD 019 para Carla Telles. Continuar em contato com a UO, por telefone, por e-mail, para a revisão das RAD, em vermelho. Reiterar solicitação das RAD. Visitar o DETRA, até 16/07, oferecendo ajuda para revisão.
DEGAR	RAD-DEGAR-001 - Documento Estratégico	Entrar em contato com a UO, colocando-se à disposição para auxílio na revisão do D. Estratégico. Enviar e-mail, ratificando. Novo contato com a RAS, para saber como está o andamento da revisão da RAD que já foi iniciado.
DGPCF	RAD-DGPCF-001, 011, 016, 026, 027, 028, 029, 030, 035, 036, 039, 040, 041, 042, 043, 047, 052, 057, 058, 059 e 060.	Contatar o RD (Ângelo) e providenciar a revisão. Em 26/04, e-mail do RD, informando que já encaminhou a RAD 047 ao responsável para revisão. Reiterar o e-mail para o RD (incluir no e-mail solicitação da RAD DGPCF 063). Contatar, por telefone e e-mail, solicitando a revisão das RAD. Reiterar solicitação de revisão das RAD.
DGPES	RAD-DGPES-001, 002, 003, 012, 013, 014, 020, 025, 027, 028, 029, 032, 035, 036, 040, 042, 043, 052 e 053.	Monitorar e-mail enviado em 19/03/2010. Resposta do RD em 15/04/2010, informando que está procedendo a revisão das RAD vencidas e que, devido a mudanças estruturais, o processo de revisão está mais lento. Aguardar até o próximo mês. Contatar o RD da DGPES, por telefone e e-mail, solicitando a revisão das RAD, dando prioridade as que estão em vermelho. Reiterar solicitação de revisão das RAD.
DGSEI	RAD-DGSEI-026	Monitorar a resposta do e-mail enviado no dia 14/04/2010. Contatar o RAS (Gilmar), para aproximar a DGDIN da RD
DGTEC	RAD-DGTEC-011, 012, 016, 017, 018, 026, 028, 029, 032, 033, 034 e 037	Monitorar resposta do e-mail enviado em 14/04/2010. Contato feito com o RD em 16/04 que informou estar providenciando as revisões. Marcada reunião com o RD para 03/05/2010, para implementação de controle de documentos na qual o RD será orientado quanto ao período de vigência das RAD. Contatar o RD da DGTEC, por telefone e e-mail, solicitando a revisão das RAD, dando prioridade a que está em vermelho. Reiterar solicitação de revisão das RAD.
EMERJ	RAD-EMERJ-001, 002, 008, 015, 016, 021, 023, 024 e 026	Contatar o RAS e providenciar revisão. Enviar e-mail para a RAS, informando que as RAD estão com o prazo de vigência expirado. Contatar o RAS da EMERJ, por telefone e e-mail, solicitando a revisão das RAD, em vermelho. Reiterar solicitação de revisão das RAD.
GABPRES	RAD-GABPRES-002, 004, 008, 010, 011, 012, 013, 014, 015, 016 e 017	Contatar o RD e providenciar a revisão. E-mail enviado ao RD em 14/04, solicitando revisão das RAD. Revisão da RAD 010 em andamento no SEDOC. Enviar e-mail à Renata, solicitando informações sobre as revisões das RAD GABPRES, tendo em vista a avaliação do SIGA da UO, realizada pela DGDIN, na qual foi levantado problema das RAD GABPRES. Reiterar solicitação de revisão das RAD.
JEC	RAD-JEC 001, 002, 004, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013 e 014	DEDOC enviará minuta com as alterações constantes do banco de dados, com cópia para DEMED. As minutas foram elaboaradas e apresentadas ao RAS do 27º JEC, para apreciação, em 29/04/10. O RAS retornará para DGDIN o resultado da apreciação. Aguardar retorno da unidade. A DG da DGDIN vem mantendo contato com a juíza do XXVII JEC, para adequação das RAD, a fim de atender à meta 05 do CNJ
OE (Claudia/Márcia)	RAD-OE- 002, 003, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013 e 014.	Aguardar contato da secretária. A secretária do OE informou que iniciará o processo de revisão a partir da 2ª quinzena de maio. Aguardar até o próximo mês. Não houve retorno até a presente data (01/07/10). Aguardar contato por solicitação do próprio usuário.
PJERJ	RAD-PJERJ-001, 002, 003, 006 e 007.	DEDOC enviar minuta pronta para a diretora geral. Em 30/04, todas as RAD em elaboração. Aguardar retorno da Presidência sobre a minuta da RAD 001.
VFAM (Márcia)	RAD-VFAM - 001, 002, 003, 004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011, 012, 013	Atualizar para enviar aos NUR. Em 29/04, foram enviadas as RAD ao 12º NUR, atendendo solicitação do juiz Dr. Marcelo. Foi realizada, pelo DEDOC, atualização das minutas das RAD em 01/07/2010 e enviadas à DG da DGDIN, para contatar a juíza de VFAM para meta 05 do CNJ. Aguardar até agosto.
CCIV	RAD-CCIV- 003, 004, 005, 006, 007 e 008	Entrar em contato com a UO, por e-mail e telefone, solicitando revisão das RAD. Reiterar a solicitação por e-mail e telefone.
DGJUR	RAD-DGJUR- 001, 004, 023, 024, 025, 026, 027, 028, 029, 030, 031 e 033.	Entrar em contato com a UO, por e-mail e telefone, solicitando revisão das RAD. Reiterar a solicitação por e-mail e telefone.
DGENG	RAD-DGENG-002, 003, 004 e 006.	Entrar em contato com a UO, por e-mail e telefone, solicitando revisão das RAD. Reiterar a solicitação por e-mail e telefone.
NUR	RAD-NUR-001, 002, 003, 004, 005, 006, 008 e 009.	Entrar em contato com a UO, por e-mail e telefone, solicitando revisão das RAD. Feito contato com Jorge do DENUR em 07/07, com emissão de e-mail na mesma data. Ele se mostrou receptível e disse que fará o possível para contatar as unidades interessadas para iniciar o processo de revisão. Aguardar até agosto.
SECRI	RAD-002, 003, 004, 005, 006	Entrar em contato com a UO (Fátima - DGJUR), por e-mail e por telefone, solicitando revisão das RAD.
VOS	RAD-VOS-001, 008, 010, 011 e 012.	As RAD-010 e 012 já se encontram no SECRA, para revisão. Solicitar à UO revisão das demais RAD.
Enviar os e-mails de revisão de RAD a vencer em dois meses. Revisar as RAD de Produtos não conformes das Unidades, adequando-as à RAD-PJERJ-004.		

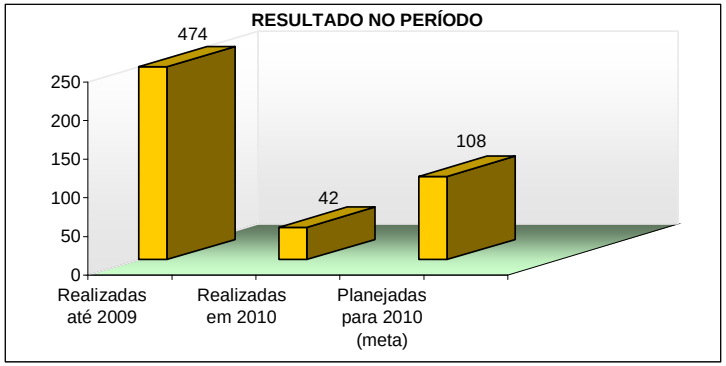
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

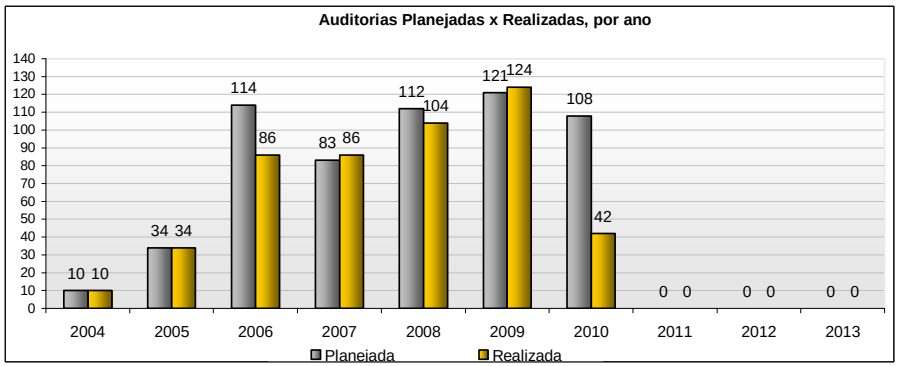
3.3 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/DEAUD (1º e 2º nível dos Processos de Trabalho)

CLAUDIA PAROU AQUI – 06/10/2010

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES							
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEAUD						
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ						
INDICADOR	1º Nível - Auditorias Realizadas e Auditorias Planejadas no Período (ID 11.5)			DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o cumprimento do programa regular de auditorias						
FÓRMULA	(∑ de auditorias realizadas) e (∑ de auditorias planejadas) por tipo e unidade						
ORIGEM DOS DADOS	PROGRAMA DE AUDITORIAS			SENTIDO DE MELHORIA		(nM) nominal é melhor	
META	Programadas 108 auditorias para 2010			UNIDADE DE MEDIDA		Nº de auditorias realizadas e planejadas	
PERIODICIDADE	Trimestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2004~2010	2004	2005	2006	2007	2008	2009	
	10	34	114	83	112	121	
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
	108	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	#N/D	

RESULTADO NO PERÍODO	
Realizadas até 2009	474
Realizadas em 2010	42
Planejadas para 2010 (meta)	108





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2010

Unidade	Pré-Aud.	Cert. Fase 2	Superv.	Recert.	Follow-up	Auditoria Interna	Total geral	OBSERVAÇÃO
EMERJ						1	1	Manutenção da Recertificação
ESAJ								Manutenção da Recertificação
SECCM			1			1	2	Siga em processo de Certficação
SETRE						1	1	Manutenção da Certificação
18CCIV			1				1	Manutenção da Recertificação
DGFAJ			1				1	Manutenção da Certificação
DGFEX								Manutenção da Certificação
DGDIN								Manutenção da Certificação
DECAN								Manutenção da Certificação
DECIV			1			1	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
DEDEP								Manutenção da Certificação
DEDIS						1	1	Manutenção da Certificação
DEGAR			1				1	Manutenção da Recertificação
DEGEA								Manutenção da Recertificação
DELFA					1	1	2	Siga em processo de Certficação
DESEP						1	1	Manutenção da Certificação
03VCIV/CP						1	1	Manutenção da Recertificação
06VCIV/CP					1	1	2	Manutenção da Certificação
07VCIV/CP						1	1	Manutenção da Recertificação
08VCIV/CP			1				1	Manutenção da Recertificação
13VCIV/CP						1	1	Manutenção da Recertificação
18VCIV/CP								Manutenção da Recertificação
25VCIV/CP						1	1	Manutenção da Certificação
35VCIV/CP				1			1	Manutenção da Recertificação
01VCIV/CGCP			1				1	Renovação da Certificação por mais 3 anos
03VCIV/MACP			1				1	Manutenção da Certificação
04VCIV/MACP			1				1	Manutenção da Certificação
09VCRI/CP			1				1	Manutenção da Recertificação
16VCRI/CP			1			1	2	Manutenção da Certificação
19VCRI/CP			1			1	2	Manutenção da Recertificação
28VCRI/CP			1				1	Manutenção da Certificação
29VCRI/CP			1			1	2	Manutenção da Certificação
32VCRI/CP			1			1	2	Manutenção da Recertificação
01VEMP/CP			1			1	2	Manutenção da Certificação
05VOS/CP			1		1	1	3	Manutenção da Certificação
IVJEC/CP			1				1	Manutenção da Recertificação
XXVIIJEC/CP						1	1	Manutenção da Certificação
IXJECRIM/CP								Manutenção da Recertificação
CADAT			1				1	Manutenção da Certificação
CCM/VCIV/CP								Manutenção da Certificação
DGCON								Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGENG								Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGJUR								Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGLOG								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								Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGTEC								Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
DGPCF								Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação
Total geral			18	1	3	20	42	

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

ANÁLISE DE DADOS:	**Auditorias Ordinárias:** Para 2010 foram planejadas 104 auditorias ordinárias (54 internas x 50 externas), conforme o Programa Anual de Auditorias do SIGA. Foram realizadas até o momento 38 auditorias (19 internas e 19 externas). Até o momento, em 2010, todas as auditorias internas abrangeram totalmente o escopo pretendido e foram realizadas conforme o esperado. **Auditorias Extraordinárias:** No Programa Anual de Auditorias do SIGA de 2010 foram incluídas 4 auditorias extraordinárias, sendo 1 interna, conforme descrito abaixo: - SIGA/ 07VCIV/CP (Follow-up) recomendada na auditoria de Follow-up de 30/10/2009; - SIGA/ DESEP (Follow-up documental), recomendada na auditoria de supervisão de 16/12/2009; - SIGA/ IVJEC/CP (Follow-up) recomendada na auditoria de supervisão de 29/10/2009; - SIGA/ SETRE (4ª Auditoria Interna), em função de mudança do RAS da Unidade. Até o momento, apenas estas 4 auditorias extraordinárias foram realizadas, porém, além destas, deverão ocorrer em 2010 mais 4 auditorias extraordinárias: - SIGA/EMERJ (I-11), solicitada pela RAS em 08/06/2010, para verificação dos RACAP e das RAD-EMERJ-011, 012 e 013, devido a mudanças em processo de trabalho. A auditoria está confirmada para 13/set, com 1HD; - SIGA/ 06VCIV/CP (I-9), em função de mudança da RAS da 06VCIV/CP (aguardaremos a mudança de RAS para efetuarmos o agendamento da auditoria); - SIGA/ IVJEC/CP, sendo: » F-2, com 2 HD, por recomendação da auditoria realizada em 15 e 16/04/2010 (supervisão + follow-up), que deverá ocorrer em 180 dias (até 16/10/2010). » I-9, deliberada pela DGDIN que deverão ocorrer antes da follow-up F-2. As auditorias de Follow-up realizadas em 2010 já utilizaram 1,5HD da reserva de 2HD contratados, fazendo-se necessário realizar ajuste do termo do contrato nº 003.0633.2009, Prot. 2009-116489), para o acréscimo da auditoria de 2HD do IVJEC/CP. Por decisão da Administração Superior do PJERJ, somente 03 unidades permanecerão no processo de certificação, e não mais as 04 inicialmente previstas, que totalizavam 36 HD. As 03 unidades selecionadas utilizarão 25,5 HD. Com isso, há uma sobra de 10,5 HD, dos quais utilizaremos 3,5HD para a realização da auditoria de Follow-up do IVJEC (2HD) e para a realização de mais 03 auditorias de Follow-up (1,5HD) caso sejam solicitadas pela equipe auditora. Das 20 auditorias internas realizadas até o momento, 11 contaram com participação de servidores do PJERJ, representando uma economia de R$ 17.280,00 (13,5 HD), considerando o valor de R$ 1.280,00 por dia de auditoria. Tal economia, por representar sobra HD em relação aos HD contratados (Termo 003.0178.2010, prot. 2009-262662) possibilitará, sem necessidade de alteração contratual, a realização das auditorias internas extraordinárias previstas até o momento.
AÇÕES GERENCIAIS:	(1) Efetivar a solicitação de alteração contratual (contrato nº 003.0633.2009, Prot. 2009-116489). (2) Manter o empenho na prevenção de auditorias extraordinárias, alertando os auditores internos quanto à necessidade de avaliar integralmente o escopo definido para a auditoria; (3) manter contato permanente com o Depto de Movimentação de Magistrados, buscando reduzir as auditorias extraordiárias por mudança de juiz, excetuando-se os caso de promoção, de modo a evitar a rotatividade quando não há titular ou quando o mesmo está afastado.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

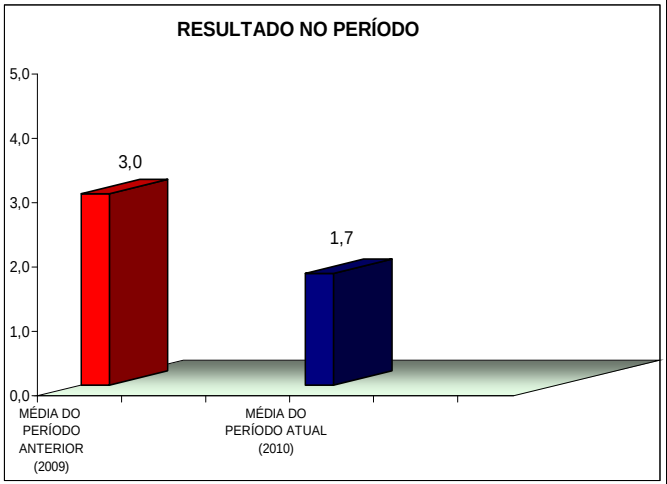
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEAUD
PROCESSO DE TRABALHO	Promover Auditorias de Gestão do SIGA
INDICADOR	2º NÍVEL - QUANTIDADE MÉDIA E QUANTIDADE TOTAL DE APONTAMENTOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO NO PJERJ (ID.11.2.4)
DESEMPENHO	
ACOMPANHAMENTO	x
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficácia do SIGA
FÓRMULA	[(∑ NC+∑ OBS)/(∑ Auditorias de Gestão)], por unidade e [(∑ NC+∑ OBS)/(∑ Auditorias de Gestão)], no PJERJ
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria
SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor
META	N/A (ID de acompanhamento)
UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Trimestral

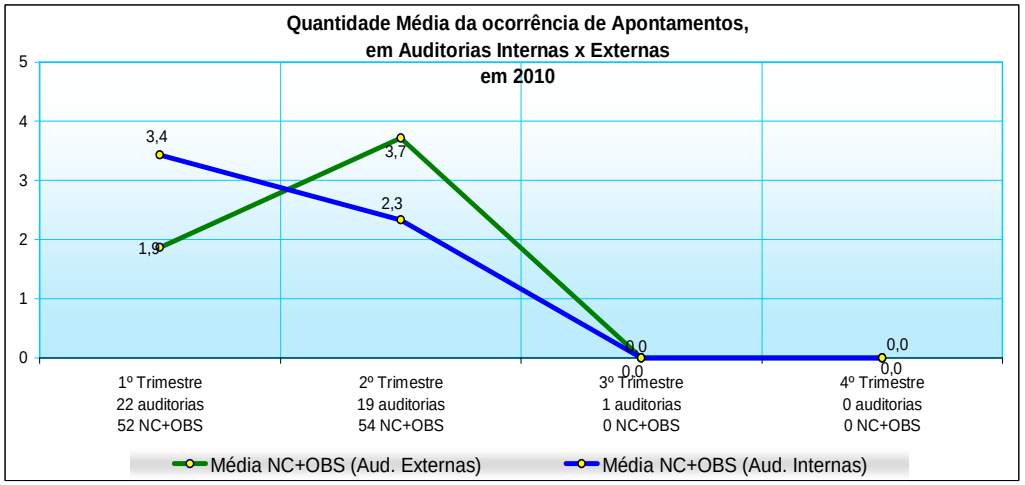
EVOLUÇÃO DO INDICADOR — 2008~2010

1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	Média no Período
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1ºTrim/08	**2ºTrim/08**	**3ºTrim/08**	**4ºTrim/08**	**1ºTrim/09**	**2ºTrim/09**	**3ºTrim/09**	**4ºTrim/09**	**1ºTrim/10**	**2ºTrim/10**	**3ºTrim/10**	**4ºTrim/10**	**Média no Período**
3,2	2,9	3,9	2,9	3,0	3,3	2,4	3,1	2,4	2,8	0,0		2,9

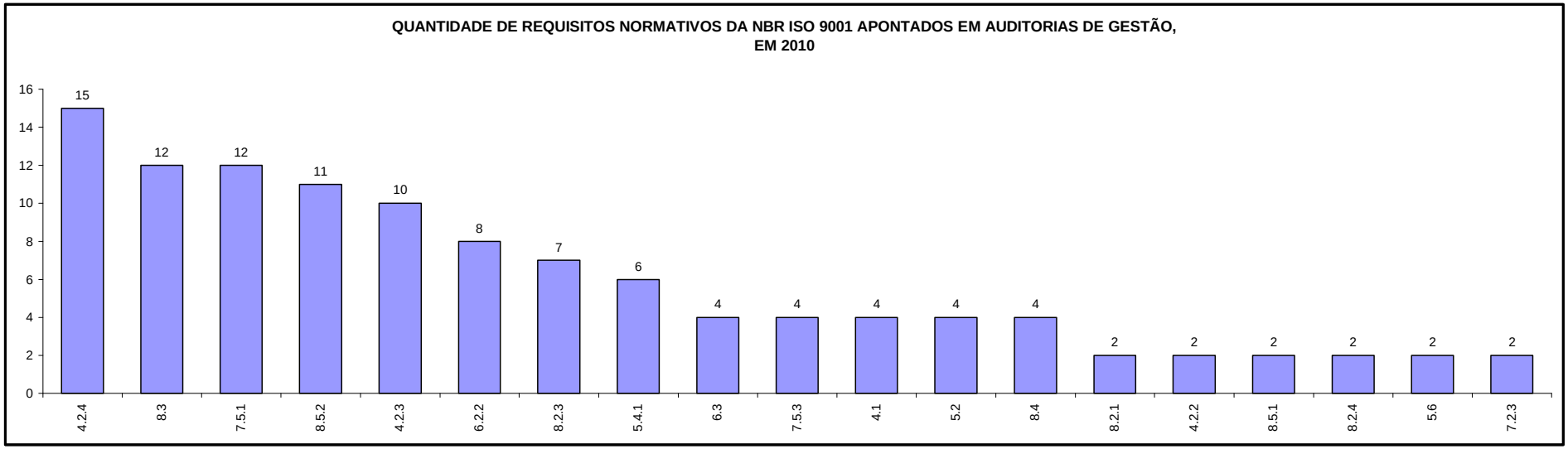
RESULTADO NO PERÍODO

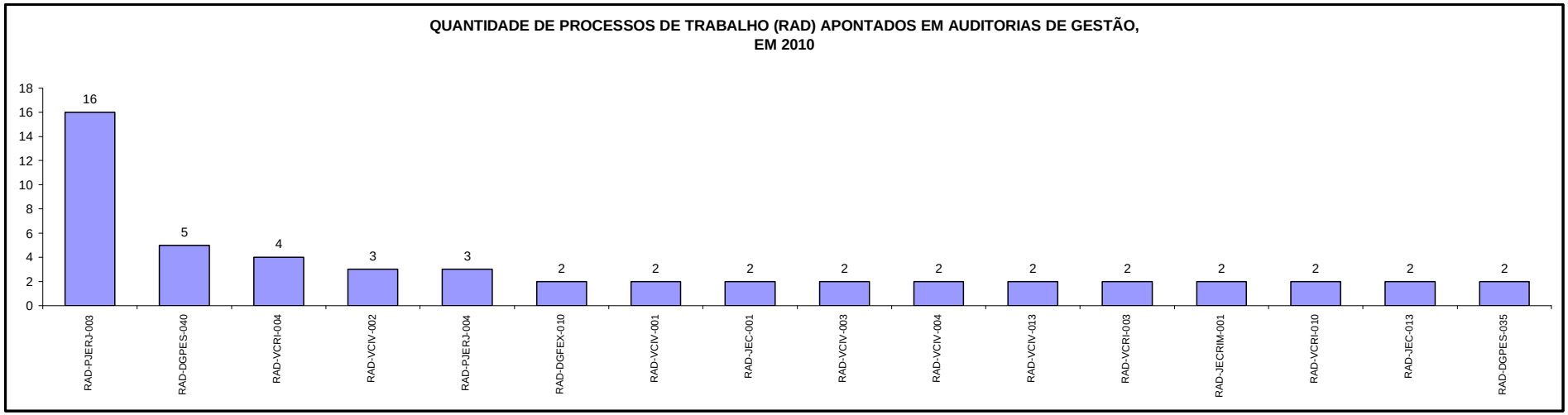
MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (2009)	3,0
MÉDIA DO PERÍODO ATUAL (2010)	1,7
META	N/A





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





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

ANÁLISE DE DADOS	As 42 auditorias realizadas até a emissão deste relatório relataram em 2010 um total de 106 apontamentos (52 em auditorias internas, 54 em externas). Vale destacar que não foram contabilizados, por estarem pendentes de revisão, os apontamentos das auditorias internas realizadas no SIGA/ 06VCIV/CP, 07VCIV/CP, 35VCIV/CP e DGSEI/DESEP. Os 106 apontamentos indicam 117 desvios de requisitos normativos (sendo 53 nas auditorias internas e 64 nas externas). Em alguns casos, o mesmo apontamento pode indicar mais de um requisito normativo, daí a diferença entre o total de apontamentos e o total de requisitos indicados nas NC/OBS. Dentre os 117 requisitos normativos apontados, são destaques: » 4.2.4 (Controle de registros) apontado 15 vezes (12,82%), destacando-se a 05VOS/CP e 08VCIV/CP, com 2 desvios cada; » 8.3 (Controle de produto não-conforme) apontado 12 vezes (10,26%), destacando-se a 09VCRI/CP com 3 desvios e IVJEC/CP, com 2 desvios; » 7.5.1 (Controle de produção e fornecimento de serviço) apontado 12 vezes (10,26%), destacando-se o IVJEC/CP com 3 desvios, e 05VOS/CP, 08VCIV/CP e 03VCIV/CP com 2 desvios cada; » 8.5.2 (Ações corretivas) apontado 11 vezes (9,40%), apontado principalmente no IVJEC/CP (6 desvios) e 2 vezes na 09VCRI/CP; » 4.2.3 (Controle de documentos) apontado 10 vezes (8,55%), destacando-se o IVJEC/CP e EMERJ, com 2 desvios cada; » 6.2.2 (Competência, conscientização e treinamento) apontado 8 vezes (6,84%) » 8.2.3 (Medição e monitoramento de processos) apontado 7 vezes (5,98%) » 5.4.1 (Objetivos da qualidade) apontado 6 vezes (5,13%) Quanto aos processos de trabalho, os destaques foram: » RAD-RAD-PJERJ-003 apontada 16 vezes (18,39%), com maior incidência na MERJ (3 desvios) e na DGPES/ESAJ, 28VCRI/CP, 05VOS/CP e 08VCIV/CP (com 2 desvios cada); » RAD-RAD-DGPES-040 apontada 5 vezes (5,75%), 1 vez no IVJEC/CP, 08VCIV/CP, 28VCRI/CP, EMERJ e no FETJ/DEGAR; » RAD-RAD-VCRI-004 apontada 4 vezes (4,60%); » RAD-RAD-VCIV-002 apontada 3 vezes (3,45%); » RAD-RAD-PJERJ-004 apontada 3 vezes (3,45%).
AÇÕES GERENCIAIS:	(1) Alertar as U.O, principalmente aquelas já certificadas, sobre os item da NBR ISO 9001 relacionados aos desvios mais apontados em auditorias; (2) o DEDOC e o DEMED continuarão ministrando treinamentos para os servidores, visando à redução das não-conformidades apontadas; (3) Os auditores internos tem sido orientados a avaliar mais detalhadamente os processos de trabalho com maior número de não-conformidades.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

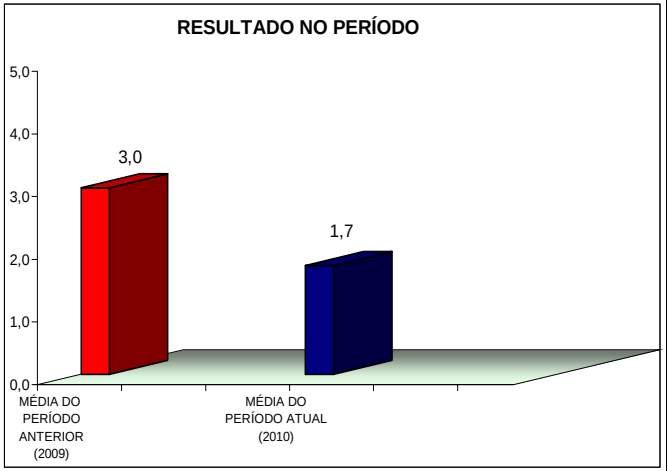
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEAUD				
PROCESSO DE TRABALHO	Promover Auditorias de Gestão do SIGA				
INDICADOR	2º NÍVEL - QUANTIDADE MÉDIA E QUANTIDADE TOTAL DE APONTAMENTOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO NO PJERJ (ID.11.2.4)	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	x
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficácia do SIGA				
FÓRMULA	[(∑ NC+∑ OBS)/(∑ Auditorias de Gestão)], por unidade e [(∑ NC+∑ OBS)/(∑ Auditorias de Gestão)], no PJERJ				
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria	SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor		
META	N/A (ID de acompanhamento)	UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Trimestral				

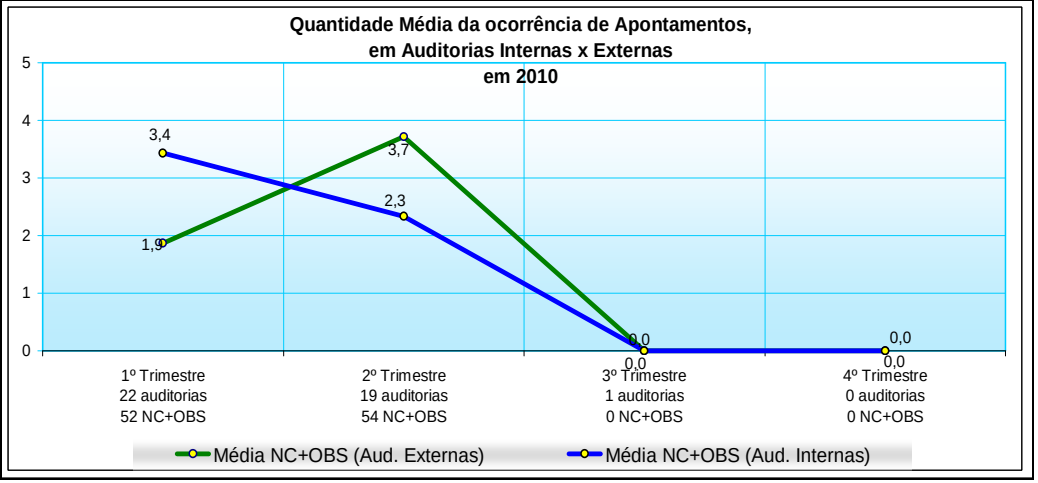
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2008~2010

1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	Média no Período
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1ºTrim/08	**2ºTrim/08**	**3ºTrim/08**	**4ºTrim/08**	**1ºTrim/09**	**2ºTrim/09**	**3ºTrim/09**	**4ºTrim/09**	**1ºTrim/10**	**2ºTrim/10**	**3ºTrim/10**	**4ºTrim/10**	**Média no Período**
3,2	2,9	3,9	2,9	3,0	3,3	2,4	3,1	2,4	2,8	0,0		2,9

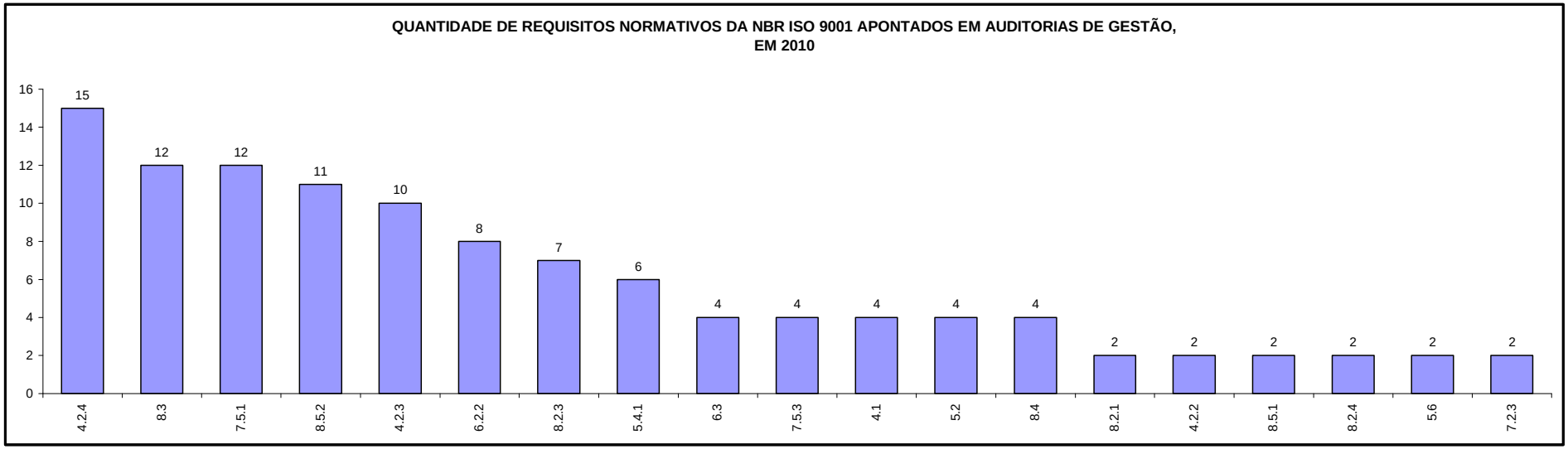
RESULTADO NO PERÍODO

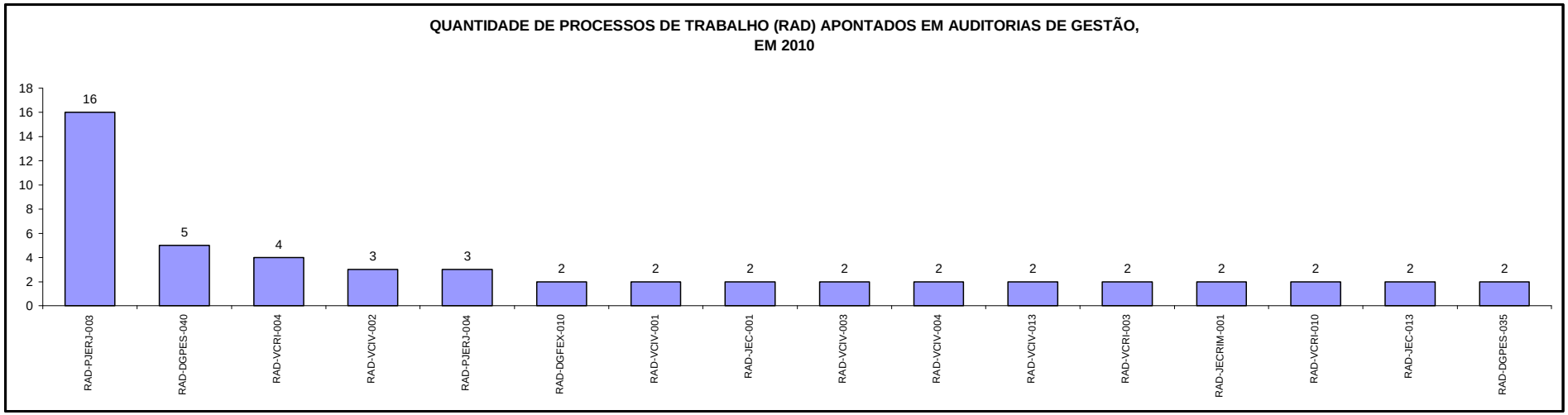
MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (2009)	3,0
MÉDIA DO PERÍODO ATUAL (2010)	1,7
META	N/A





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





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

ANÁLISE DE DADOS	As 42 auditorias realizadas até a emissão deste relatório relataram em 2010 um total de 106 apontamentos (52 em auditorias internas, 54 em externas). Vale destacar que não foram contabilizados, por estarem pendentes de revisão, os apontamentos das auditorias internas realizadas no SIGA/ 06VCIV/CP, 07VCIV/CP, 35VCIV/CP e DGSEI/DESEP. Os 106 apontamentos indicam 117 desvios de requisitos normativos (sendo 53 nas auditorias internas e 64 nas externas). Em alguns casos, o mesmo apontamento pode indicar mais de um requisito normativo, daí a diferença entre o total de apontamentos e o total de requisitos indicados nas NC/OBS. Dentre os 117 requisitos normativos apontados, são destaques: » 4.2.4 (Controle de registros) apontado 15 vezes (12,82%), destacando-se a 05VOS/CP e 08VCIV/CP, com 2 desvios cada; » 8.3 (Controle de produto não-conforme) apontado 12 vezes (10,26%), destacando-se a 09VCRI/CP com 3 desvios e IVJEC/CP, com 2 desvios; » 7.5.1 (Controle de produção e fornecimento de serviço) apontado 12 vezes (10,26%), destacando-se o IVJEC/CP com 3 desvios, e 05VOS/CP, 08VCIV/CP e 03VCIV/CP com 2 desvios cada; » 8.5.2 (Ações corretivas) apontado 11 vezes (9,40%), apontado principalmente no IVJEC/CP (6 desvios) e 2 vezes na 09VCRI/CP; » 4.2.3 (Controle de documentos) apontado 10 vezes (8,55%), destacando-se o IVJEC/CP e EMERJ, com 2 desvios cada; » 6.2.2 (Competência, conscientização e treinamento) apontado 8 vezes (6,84%) » 8.2.3 (Medição e monitoramento de processos) apontado 7 vezes (5,98%) » 5.4.1 (Objetivos da qualidade) apontado 6 vezes (5,13%) Quanto aos processos de trabalho, os destaques foram: » RAD-RAD-PJERJ-003 apontada 16 vezes (18,39%), com maior incidência na MERJ (3 desvios) e na DGPES/ESAJ, 28VCRI/CP, 05VOS/CP e 08VCIV/CP (com 2 desvios cada); » RAD-RAD-DGPES-040 apontada 5 vezes (5,75%), 1 vez no IVJEC/CP, 08VCIV/CP, 28VCRI/CP, EMERJ e no FETJ/DEGAR; » RAD-RAD-VCRI-004 apontada 4 vezes (4,60%); » RAD-RAD-VCIV-002 apontada 3 vezes (3,45%); » RAD-RAD-PJERJ-004 apontada 3 vezes (3,45%).
AÇÕES GERENCIAIS:	(1) Alertar as U.O, principalmente aquelas já certificadas, sobre os item da NBR ISO 9001 relacionados aos desvios mais apontados em auditorias; (2) o DEDOC e o DEMED continuarão ministrando treinamentos para os servidores, visando à redução das não-conformidades apontadas; (3) Os auditores internos tem sido orientados a avaliar mais detalhadamente os processos de trabalho com maior número de não-conformidades.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

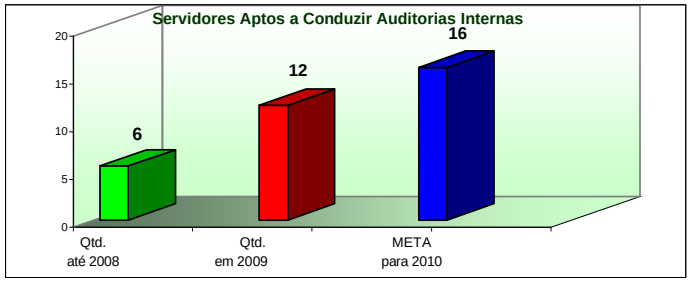
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

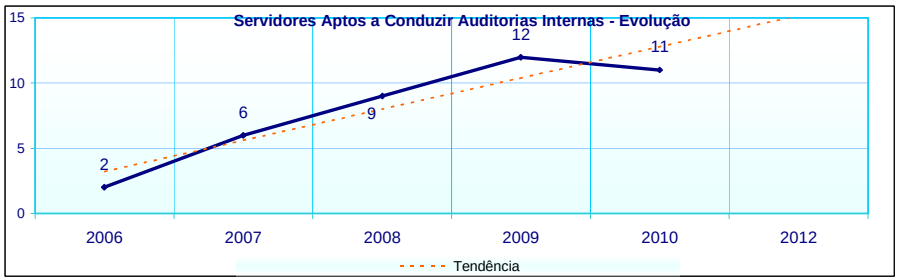
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEAUD**

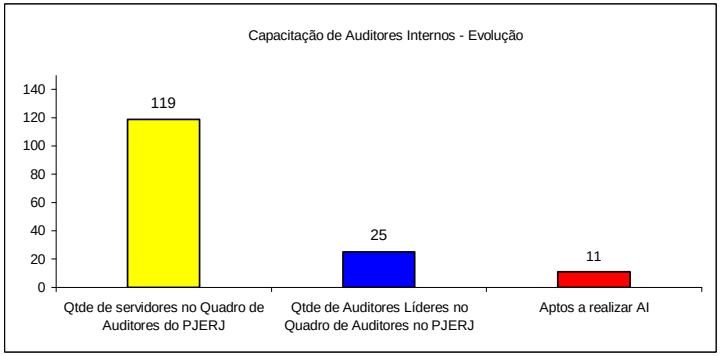
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Impulsionar o desenvolvimento institucional				
INDICADOR	(1º NÍVEL) ID. 11.13 - SERVIDORES APTOS A CONDUZIR AUDITORIAS INTERNAS	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Contar com servidores, de diferentes UO, que possam avaliar periodicamente o SIGA das diversas Unidades Organizacionais do PJERJ, aprimorando-os como gestores.				
FÓRMULA	(∑ auditores internos nível III)				
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados SIAUD	SENTIDO DE MELHORIA	Mm (maior é melhor)		
META	16 (10+6) servidores aptos a conduzir auditorias internas em 2010.	UNIDADE DE MEDIDA	nº de servidores aptos		
PERIODICIDADE	anual				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006~2010	2006	2007	2008	2009	2010	2012	2013						Média no Per.
		2	6	9	12	11								8

RESULTADO NO PERÍODO	
Qtd. até 2008	6
Qtd. em 2009	12
META para 2010	16







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

ANÁLISE DE DADOS:	Em 2009, a inclusão de 2 servidores no Quadro de Auditores Afastados, em razão de lotação na DGDIN, alterou o número de auditores aptos de 12 para 10. Assim, para que a meta de encerrar o ano com 16 servidores aptos seja alcançada, estão sendo capacitados mais 6 auditores e não os 4 anteriormente previstos. Em abril,o número de auditores aptos aumentou. Agora, o PJERJ conta com 11 auditores aptos. São eles: Paula Lage (2006), Andreia Moreira (2006), Sergio Ricardo Sydo (2007), Eliane Faller (2007), Ana Paula Sardinha (2007), Walter Grynszpan (2008), Patricia Lourenço (2008/09), Zanoni da Conceição (2009), Carla Raposo (2009), Lisete Gama (2009) e Rodrigo Almeida (2010). 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 liderar auditorias internas. O desempenho dos auditores internos tambem é avaliado pela unidade auditada. Para o atingimento da meta estão sendo oferecidos treinamentos para os auditores internos nível II: Angelo Acúrcio; Fernanda Ottero; Ivan Lindenberg; José Renato Carichhio; Marcia Dutra; Maria Clara Almeida; Maria Fernandes; Mauricio Wagner; Pablo Lechuga; Paulo Cesar da Fonseca; Rosana Rodrigues; Sandra da Conceição; e Zulima Moragas. O investimento na capacitação, além de propiciar o aprimoramento na utilização das ferramentas de gestão, também tem reduzido custos com contratação de serviços de auditoria interna. De 2008 a 2009 a participação de servidores nas auditorias gerou uma economia de R$ 76.572,00. Em 2010, de um total de 20 auditorias internas, 11 (13,50 HD) foram realizadas por servidores do PJERJ, como 2º auditor ou auditor líder, proporcionando uma economia de R$ 17.280,00 (considerando-se o valor de R$ 1.240,00 por dia de auditoria). As auditorias foram realizadas nos seguintes sistemas: 29VCRI/CP; SETRE, 08VCIV/CP, IVJEC/CP,03VCIV/CP, 05VOS/CP, 01VEMP/CP, 04VCIV/MACP, IXJECRIM/CP, 07VCIV/CP e DGSEI/DESEP.
AÇÕES GERENCIAIS:	**1**) Selecionar Auditores Internos Nivel II para participarem de auditorias como segundo auditor, visando torná-los aptos em 2010; **2**) preencher o "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno nivel II" relativo aos auditores que participaram das auditorias, como segundo auditor, avaliando as necessidades de desenvolvimento; **3**) dar feedback sobre a atuação dos auditores internos nível II ; **4**) trabalhar o aumento da participação dos auditores aptos nas auditorias, para que realizem um mínimo de duas auditorias por ano: a) Ana Paula Sardinha - já realizou 01 auditoria e a 2ª auditoria está confirmada para o dia 14/07; b) Paula Lage - já realizou 02 auditorias e possui mais 02 auditorias confirmadas para os dias 13 e 15/07; c) Walter Grynzpan - a 1ª auditoria está confirmada para o dia 29/07; d) Carla Raposo - a 1ª auditoria está confirmada para o dia 27/07; e) Patricia Lourenço - já realizou 01 auditoria; f) Sergio Ricardo - já realizou 02 auditorias; g) Eliane Beyer - 1ª auditoria confirmada para o dia 15/07. h) agendar auditorias para o segundo semestre com os seguintes auditores: Walter (01 auditoria); Carla (01 auditoria); Patricia (01 auditoria); Eliane (01 auditoria); Andreia Moreira (02 auditorias); e Zanoni (02 auditorias). **5**) avaliar o desempenho dos auditores aptos; **6**) dar ciência aos auditores aptos do resultado da avaliação realizada pela DGDIN e pelo auditado, identificando, se for o caso , necessidades de atualização.

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

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

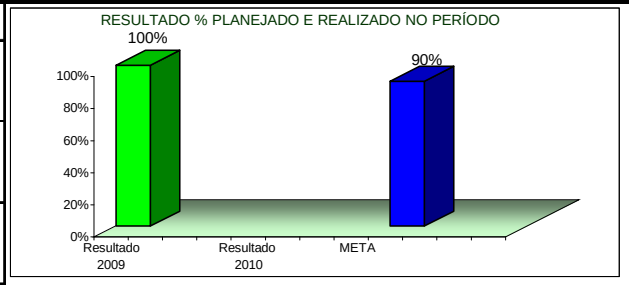
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEAUD**

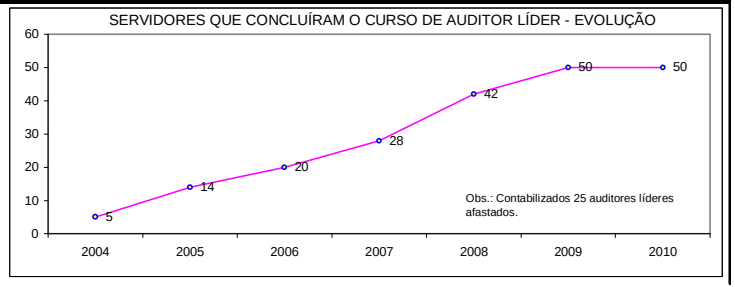
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	**Promover auditorias de gestão do SIGA**				
INDICADOR	**(2º Nível)** ID.11.2.1 - Servidores Aprovados no Curso de Formação de Auditores Líderes	**DESEMPENHO**	x	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Gerenciar a manutenção do efetivo de 2º auditor				
FÓRMULA	[(∑servidores aprovados no curso de formação de auditores líderes) / (∑ servidores participantes do curso)] x 100, no período				
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados SIAUD	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior é melhor		
META	Capacitar 90% dos servidores participantes no Curso de Auditor Líder em 2010.	**UNIDADE DE MEDIDA**	Percentual		
PERIODICIDADE	Anual				

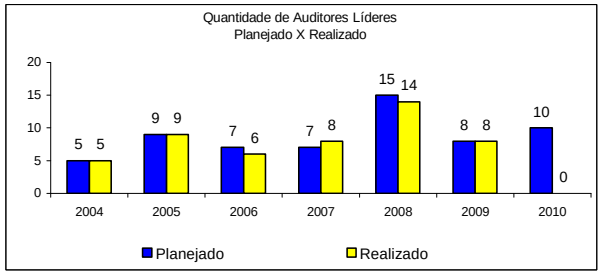
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

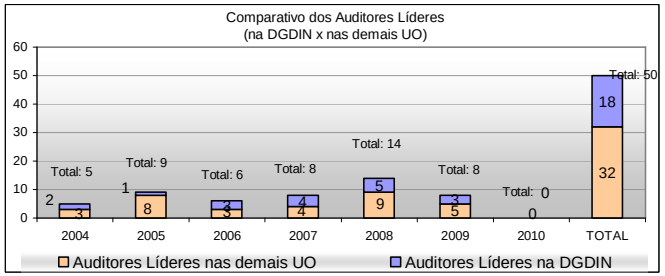
Período »	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**					**TOTAL**
Planejado »	5	9	7	7	15	8	10						61
Realizado »	5	9	6	8	14	8							50
% Plan/Real	100%	100%	86%	114%	93%	100%							82%
Período »	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**					**TOTAL**
Acum .Plan. »	5	14	21	28	43	51	61						
Acum. Real. »	5	14	20	28	42	50							

RESULTADO NO PERÍODO	
Resultado 2009	100%
Resultado 2010	
META	90%









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

ANÁLISE DE DADOS:	Para atingir a meta estabelecida para 2010, foi encaminhado para ESAJ o Memorando nº 118/2010 (autuado sob o nº 103.620/2010) solicitando as providências para a inscrição de 10 servidores no Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestão da Qualidade (Lead Assessor – ISO 9001:2008), que já foi aprovada. Para tanto, o DEAUD selecionou 14 auditores nível I. Os auditores selecionados foram consultados sobre o interesse em participar do Curso. Até a presente data, 09 já responderam afirmativamente, 04 declinaram o convite, e aguardamos a resposta dos demais. Os servidores indicados serão distribuídos em turmas distintas, conforme a disponibilidade de cada um, objetivando maior intercâmbio e troca de informações com participantes de outras empresas. Os candidatos estão sendo orientados e avaliados pelo DEAUD: 1) Alyne Botelho Leite Barbosa foi avaliada em duas auditorias, tendo sido aprovada para participar do Curso; 2) Gilmar Pereira da Silva e Regina Celia Brito Lourenço já acompanharam 01 auditoria e aguardam agendamento para o próximo treinamento; 3) os demais candidatos estão sendo contatados. O investimento na capacitação, além de propiciar o aprimoramento na utilização das ferramentas de gestão, também tem reduzido custos com contratação de serviços de auditoria interna. De 2008 a 2009 a participação de servidores nas auditorias gerou uma economia de R$ 76.572,00.
AÇÕES GERENCIAIS:	**1)** Entrar em contato com os servidores que ainda não responderam ao convite. **2**) convidar os servidores indicados para o Curso de Auditor Líder/2010 para integrarem equipes auditoras, na condição de observadores, a fim de serem avaliados: a) Alvaro Branco (02 auditorias); b) Gimar Pereira (01 auditoria); c) Luiz Antonio Lima (02 auditorias); d) Regina Celia Brito (01 auditoria); e) Artur Evaristo da Veiga (02 auditorias); f) Fabio Luiz Primo (02 auditorias); g) Marisa da Rocha (02 auditorias); h) Jaqueline Brito (02 auditorias). **3**) Responder os Formulários "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno Nível I" referentes a cada treinamento realizado. **4**) Realizar reunião de feedback e orientação com os servidores avaliados. **5**) Acompanhar o trâmite do Processo Administrativo nº 103.620/10, que trata do Curso de Auditor Líder. (verificado, em 08/07, o último andamento no sistema PROT: Aprovada a inscrição de 10 servidores no Curso de Auditor Líder. Processo na DGDIN para ciência e, após, será encaminhado para ESAJ.).

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEAUD

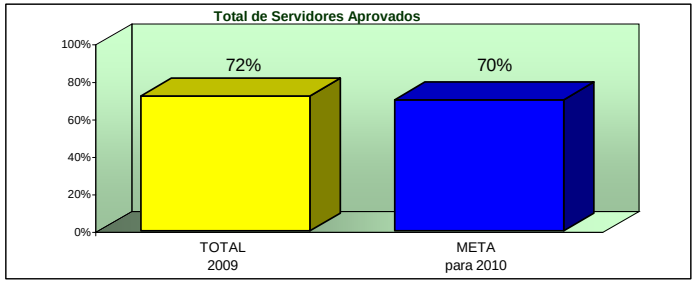
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover auditorias de gestão do SIGA				
INDICADOR	(2º Nível) ID 11.2.3 - Índice de servidores aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR	Formar multiplicadores de gestão da qualidade e manter Quadro de Auditores Internos.				
FÓRMULA	[(∑ servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão) / (∑de servidores planejados) x 100] por UO				
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados SIAUD	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é melhor		
META	>= 70% servidores aprovados no curso até o final de 2010	UNIDADE DE MEDIDA	percentual		
PERIODICIDADE	Trimestral				

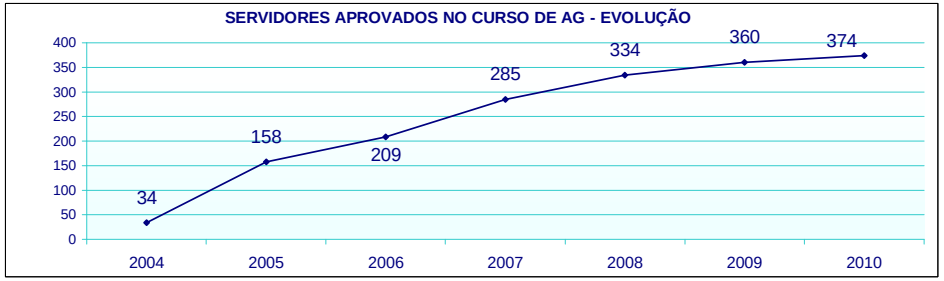
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

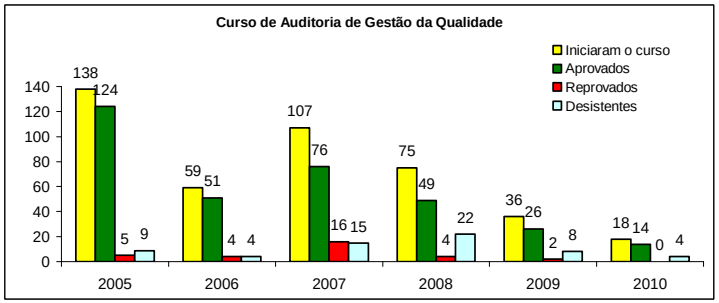
2005/2007	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	Tt. no Per.
	0	20	43	61	0	34	0	17	0	0	28	48	251

2008/2010	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	1ºTrim/10	2ºTrim/10	3ºTrim/10	4ºTrim/10	Tt. no Per.
	0	0	25	24	0	4	7	15	0	14			360

RESULTADO NO PERÍODO	
TOTAL 2009	72%
TOTAL 2010	78%
META para 2010	70%







RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

ANÁLISE DE DADOS:	No 1º semestre, foi realizada a 1ª turma do curso de AG no período de 09 a 25/06 e obteve 14 aprovados, 4 desistentes e nenhum reprovado. As demais turmas já foram agendadas para o 2º semestre: a) 2ª Turma- 04 a 22/10; e b) 3ª Turma- 04 a 30/11. Cada turma contará com cerca de 20 participantes.
AÇÕES GERENCIAIS:	**1)** 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: a) verificar na lista de inscritos na última turma do curso quais unidades não indicaram servidores; b) entrar em contato com o RAS, RD ou RDS de tais unidades, conforme o caso, prestando esclarecimento e orientações acerca da importância de identicar servidores com perfil adequado ao desempenho da função de auditor; c) intensificar ações de corpo a corpo com servidores que já possuem a capacitação exigida para realizar o curso. **2)** orientar e incentivar, através de e-mail ou contato telefônico, os servidores a comparecerem ao curso.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

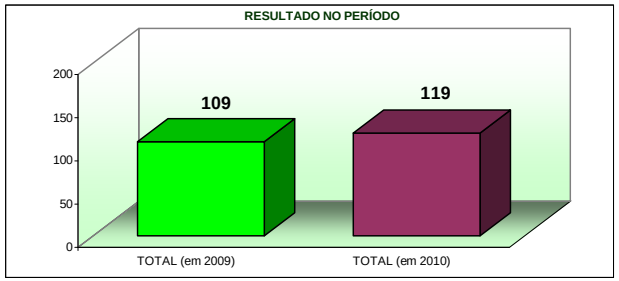
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEAUD**
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	**Promover auditorias de gestão do SIGA**
INDICADOR	(2º Nível) ID.11.2.2 - QUANTIDADE DE SERVIDORES NO QUADRO DE AUDITORES INTERNOS DO PJERJ
DESEMPENHO	
ACOMPANHAMENTO	x
FINALIDADE DO INDICADOR	Gerenciar a manutenção do Quadro de AI do PJERJ.
FÓRMULA	(∑ Servidores no quadro de AI do PJERJ)
ORIGEM DOS DADOS	Bancos de Dados do SIAUD
SENTIDO DE MELHORIA	(MM) maior é melhor
META	N/C (ID de acompanhamento)
UNIDADE DE MEDIDA	nº servidores no quadro
PERIODICIDADE	Trimestral

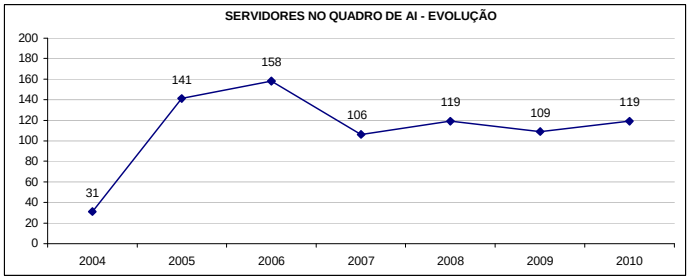
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

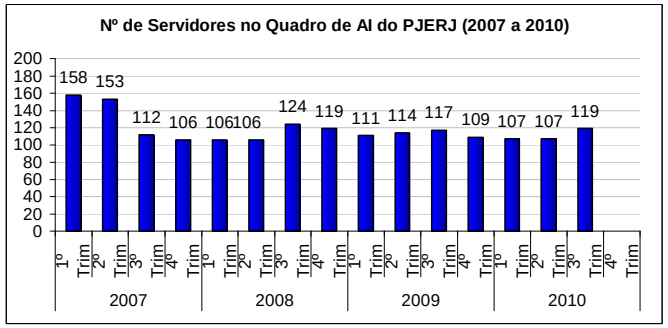
Período																	
Até 2007	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07
	0	16	34	31	42	63	84	141	151	162	150	158	158	153	112	106
2008/2010	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	1ºTrim/10	2ºTrim/10	3ºTrim/10	4ºTrim/10	1ºTrim/11	2ºTrim/11	3ºTrim/11	4ºTrim/11
	106	106	124	119	111	114	117	109	107	107	119					

RESULTADO NO PERÍODO

TOTAL (em 2009)	109
TOTAL (em 2010)	119
META	---







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

ANÁLISE DE DADOS:	No final do semestre de 2010, 13 servidores ingressaram no Quadro de Auditores Internos. Assim, o Quadro encerra o 1º semestre com 119 integrantes. Este resultado reflete a capacitação realizada em 2009, uma vez que os novos auditores internos são os concluintes das Turmas do Curso de AG/2009 e somente este ano, de acordo com a agenda disponibilizada pela ESAJ, puderam participar do Curso de AP e, consequentemente, optar pelo ingresso ao Quadro. A tendência é que haja uma ampliação significativa desse número, tendo em vista a programação de duas turmas de AG e duas turma de AP para o 2º semestre.
AÇÕES GERENCIAIS:	(1) consultar o SHF para corrigir a lotação dos servidores; (2) cobrar da ESAJ a relação de aprovados da 1ª Turma de AG/2010; (2) zelar para que todos os integrantes do Quadro servidores acompanhem e/ou realizem auditorias; (3) manter o Quadro atualizado.

3.4 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral – DGDIN/DEMED (1º e 2º nível dos Processos de Trabalho)

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - JUNHO

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**
PROCESSO DE TRABALHO	**Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ**
INDICADOR	**Grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ (Histórico)** — DESEMPENHO: X — ACOMPANHAMENTO:
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar o grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ
FÓRMULA	[(∑ RACAP com ações implementadas/ ∑ RACAP com implementação prevista até a data da medição) x 100
ORIGEM DOS DADOS	Sistema de Controle de RACAP — SENTIDO DE MELHORIA: (MM) Maior melhor
META	> 97%(média em 31/12/10) — UNIDADE DE MEDIDA: Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Mensal

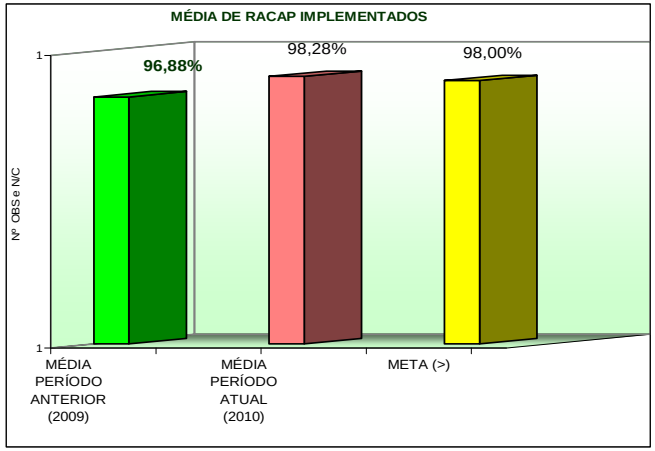
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

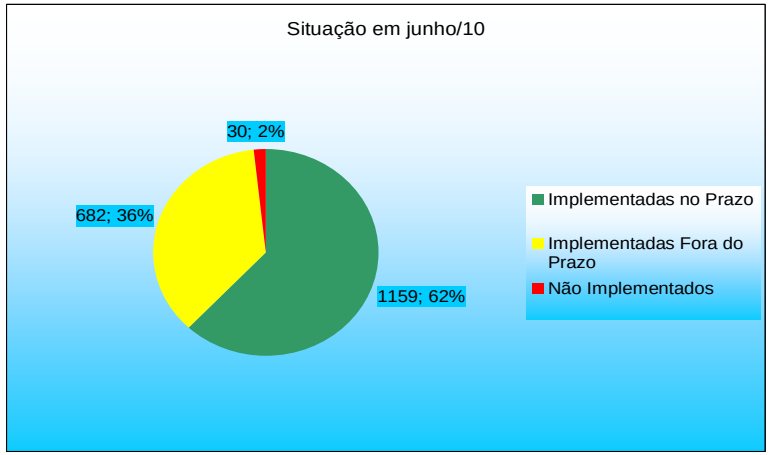
2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
Previstos	1344	1367	1409	1449	1497	1539	1556	1586	1618	1636	1673	1724	
Implementados	1289	1318	1358	1398	1443	1476	1511	1538	1576	1604	1642	1679	
%	95,91%	96,42%	96,38%	96,48%	96,39%	95,91%	97,11%	96,97%	97,40%	98,04%	98,15%	97,39%	96,88%
Não implem.	55	49	51	51	54	63	45	48	42	32	31	45	

2010	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	ANUAL
Previstos	1754	1774	1800	1833	1844	1871							
Implementados	1707	1749	1773	1803	1817	1841							
%	97,32%	98,59%	98,44%	98,36%	98,54%	98,40%							98,28%
Não implem.	47	25	27	30	27	30							

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	96,88%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	98,28%
META (>)	98%





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

Análise de dados: No início de 2010 a porcentagem de RACAP implementados era de 97,32%, sendo 60% de implementados no prazo e 37% fora do prazo. Com o atendimento personalizado a cada unidade certificada, a análise de causa e prazo para implementação ficaram mais apurados demonstrando assim o resultado que hoje possuímos. Ou seja, 62% de RACAP implementados no prazo e 36% fora do prazo.
Não podemos deixar de analisar o crescimento no número de RACAP emitidos de janeiro a junho de 2010 que passaram de 1754 para 1871 e deste total somente 30 não estão implementados, sendo que destes não implementados 21 há mais de 60 dias dos quais 06 foram emitidos para unidades de apoio, a saber:

RACAP / ASSUNTO	UO Implem. das ações	Item	Prev da 1ª Imp.	Prorrog.	INFORMAÇÕES
CGJ/DGADM/DEDIS/004/09 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	(03 prorrogações anteriores) **31/01/11**	**De:** Ailton Luiz dos Anjos de Oliveira **Enviada em:** segunda-feira, 19 de julho de 2010 18:07 **Para:** Cláudio Almeida **Cc:** Paulo Roberto Carvalho Targa; Carla Fernanda Raposo **Assunto:** ENC: RACAP-DEDIS-004/09 (19-07-2010) Prezado Diretor, Conforme mensagem abaixo, a RACAP do DEDIS foi prorrogada para o dia 31/01/2011, **tendo em vista a falta de informação e previsão oficial**. Isto quer dizer que em uma futura auditoria, teremos que justificar a falta de informações ao órgão e informar se dentro deste prazo iremos resolver o problema. Desta forma, venho solicitar que sejam informadas, na maior brevidade possível, as ações que estão sendo tomadas para resolvermos o presente RACAP. Att, Ailton Luiz --- **De:** Oldemar Bandeira Lopes Junior **Enviada em:** quinta-feira, 8 de julho de 2010 15:15 **Para:** Ailton Luiz dos Anjos de Oliveira **Cc:** Lilian Carla de Mello Rocha; Fabio Luiz Teixeira Primo; Max Eduardo Mariotti Gonçalves; Ana Paula Sardinha Borges **Assunto:** RACAP-DEDIS-004/09 Ailton, Boa Tarde. Estamos prorrogando o prazo de implementação das ações referente ao RACAP-DEDIS-004/09 - reforma do sistema de refrigeração do DEDIS – para 31/01/11, tendo em vista a falta de informação e previsão oficial. Att. Oldemar Bandeira CGJ/DGADM/DEDIS RAS (21) 31332641

CGJ/DGADM/DEDIS/015/09 A alteração efetuada no Sistema PROGER durante o expediente do dia 15/09/09 pela DGTEC, gerou inconsistência em, aproximadamente, 40% do movimento do dia.	DGTEC	6.2.3/ 8.2.3	30/06/2010	**30/08/10**	Enviado à DGTEC em 29/09/2009 através do protocolo nº 20090261526. Abaixo andamento do processo. **Processo Administrativo Nº 2009.261526** **Recebimento:** 29/09/2009 12:53 **Origem:** CGJ DEPARTAMENTO DE DISTRIBUICAO **Tipo de Documento:** RACAP **Num. do Doc. Origem:** 200915 **Protocolo de Origem:** CORREGEDORIA **Grupo Atual:** TRIBUNAL DE JUSTICA **Localização Atual:** DGTEC - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACAO **Assunto:** RACAP - ACAO CORRETIVA **Classe CNJ:** PROCESSO ADMINISTRATIVO **Descrição do Assunto:** RACAP - ACAO CORRETIVA **Hora do Recebimento:** 12:53 **Tipo de Protocolo:** EXPEDIENTE **Personagens:** CGJ DEPARTAMENTO DE DISTRIBUICAO MARCIA CRISTINA DE SA FERNANDES **Tipo de Movimentação:** MOVIMENTO ENTRE LOCALIZACOES. **Código:** DGTEC - DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMACAO **Data do Registro:** 21/06/2010 **Despacho:** AO DESIS PARA PROVIDENIAS. **Observação:** **Última Alteração/Inclusão:** MBBS - (21/06/2010)

1VP/DECIV/019/08 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	(03 prorrogações anteriores) **10/09/10**	A Engenharia, juntamente com a DGLOG, está providenciando a compra do piso elevado, além de enviar o piso com defeito para análise da causa da deformidade. As unidades estão elaborando documento de referência para licitação do piso elevado e aguardando o laudo da empresa contratada pela análise técnica do piso elevado para compor a característica adequada do piso que será comprado.
EMERJ-002/09 Identificado que o sistema de ar refrigerado central não está atendendo a demanda área administrativa da EMERJ.	DGENG	6.3	30/06/09	(04 prorrogações anteriores) **24/10/10**	Realizada reunião com a empresa responsável pela troca do aparelho de ar condicionado, e registrada em Ata de reunião e relatório de atividades.
DGENG-002/08 A DGENG utiliza algumas ferramentas de gestão informatizadas que não foram "adotadas" e homologadas pela DGTEC.	DGTEC	4.2.1D	30/06/09	(04 prorrogações anteriores) **30/12/10**	Processo de aquisição de software encaminhado a esta Diretoria (DGENG) para agilizar a implementação das ações propostas neste relatório.
DGENG-005/08 O piso elevado dos diversos prédios do PJERJ vem apresentando problemas, tais como deformação e corrosão das placas e de sua estrutura de sustentação.	DGLOG	7.5.1b	18/10/09	30/12/09 30/04/10 **30/11/10**	A Engenharia, juntamente com a DGLOG, está providenciando a compra do piso elevado, além de enviar o piso com defeito para análise da causa da deformidade. As unidades estão elaborando documento de referência para licitação do piso elevado e aguardando o laudo da empresa contratada pela análise técnica do piso elevado para compor a característica adequada do piso que será comprado.
Ação Gerencial: • Manter o contato através de telefone, email ou pessoalmente para buscar informações mais objetivas sobre a situação de cada RACAP. Preparar expediente para a Diretora Geral com situação detalhada dos RACAP a seguir: RACAP CGJ/DGADM/DEDIS/004/09 e DGENG-002/08, necessário contato com a DGENG / RACAP CGJ/DGADM/DEDIS/015/09, necessário contato com a DGTEC.					

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - JUNHO	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEMED**

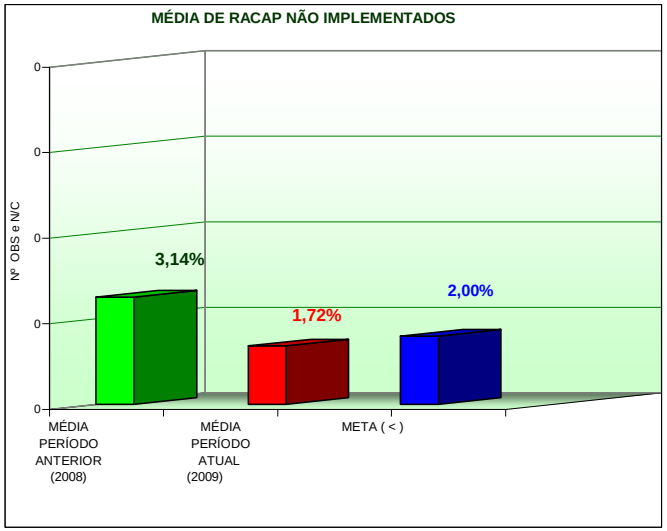
PROCESSO DE TRABALHO	**Promover a melhoria do desempenho institucional**				
INDICADOR	**Grau de não-implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ**	**DESEMPENHO**	**X**	**ACOMPANHAMENTO**	
FINALIDADE DO INDICADOR	Identiificar eficiência de implementação das ações corretivas e preventivas, pertinentes às unidades implementadoras				
FÓRMULA	[(∑ RACAP não implementados no prazo) / (∑ RACAP com implementação prevista até a data da medição)] x 100, por unidade implementadora.				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema de Controle de RACAP - SICOR	**SENTIDO DE MELHORIA**	(mM) Menor é Melhor		
META	< 3% (média em 31/12/10)	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme Fórmula		
PERIODICIDADE	Mensal				

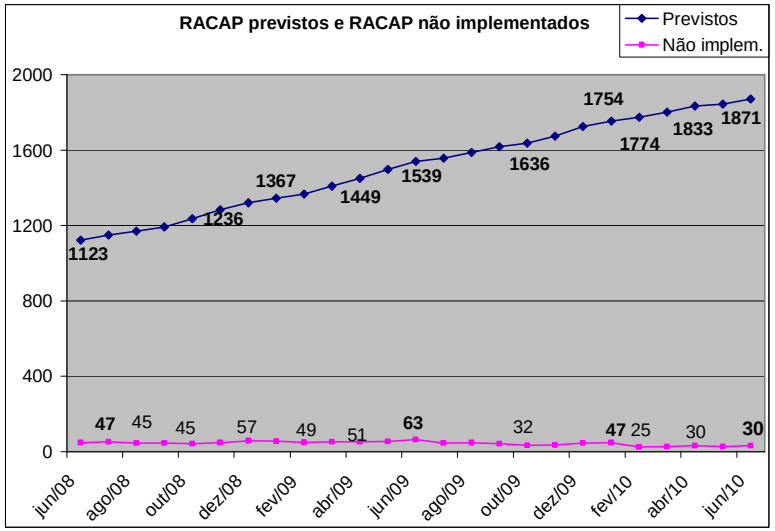
EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2009	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md no Per.
Previstos	1344	1367	1409	1449	1497	1539	1556	1586	1618	1636	1673	1724	
Não implem.	55	49	51	51	54	63	45	48	46	32	31	45	
%	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%
Implementados	1289	1318	1358	1398	1443	1476	1511	1538	1572	1604	1642	1679	
2010	**JAN**	**FEV**	**MAR**	**ABR**	**MAI**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**Md no Per.**
Previstos	1754	1774	1800	1833	1844	1871							
Não implem.	47	25	27	30	27	30							
%	2,68%	1,41%	1,50%	1,64%	1,46%	1,60%							1,72%
Implementados	1707	1749	1773	1803	1817	1841							

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	3,14%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	1,72%
META (<)	2,00%





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

Análise de dados:

Analisando o primeiro semestre de 2010 o indicador encontra-se de acordo com a meta estipulada. Em janeiro computávamos 47 RACAP não implementados, número este que vem diminuindo gradativamente no decorrer dos meses e em 30/06/10 o indicador apresenta 30 RACAP não implementado, sendo 21 a mais de 60 dias. A DGDIN, através do Departamento de melhoria do Desempenho, vem acompanhando as unidades inseridas no SIGA/PJERJ diariamente com capacitação e linha de contato para ajudar na implementação das ações. Tal tarefa vem se mostrando eficaz e como resultado pudemos baixar a meta que passou a ser "manter abaixo de 2% o número de RACAP não implementados.

Abaixo a relação dos RACAP não implementados a mais de 60 dias, vale salientar que 06 RACAP emitidos para unidades de apoio foram analisados no indicador de 1º nível:

RACAP / ASSUNTO	UO implementadora das ações	Item	Prev. da 1ª Implem.	Prorrog.	OBSERVAÇÕES
03VCIV/MACP-011/08 Discordância com Aviso da Corregedoria, com processos sem cadastramento das partes	**3VCIV/MACP**	7.5.3	31/07/08	**30/07/10** (sete prorrogações anteriores)	Foi necessária a prorrogação devido à falta de tempo para a conclusão das atividades.
06VCIV/CP-006/08 Discordância com Aviso da Corregedoria, com processos sem cadastramento das partes	**06VCIV-CP**	7.5.1	31/07/08	**30/06/10** (seis prorrogações anteriores)	A unidade está em processo de substituição de RAS e, em razão disto, não nos repassou a data de prorrogação. Cabe lembrar que a unidade encontra-se com apoio do GEAP-C para juntada de petição e cadastramento.
29VCRI/CP-002/09 Foram constatados os processos 2009.002.107672-7, 2009.001.002107-0, 2006.001.080583-7 e 2008.001.380984-7 sem o nome e matrícula do servidor autuador, em desacordo com o item 6.10 da RAD-VCRI-006.	**29VCRI/CP**	7.5.1	31/12/09	31/03/10 31/07/10	RACAP em fase de implementação.

CGJ-DGFEX-009/08 Possibilidade de desatualização das informações da planilha "Recadastramento de Serviços Extrajudiciais", do Sistema de Gerenciamento da DGFEX.	**CGJ-DGFEX**	7.5.1	20/03/09	(quatro prorrogações anteriores) **30/07/10**	Efetuadas prorrogações em virtude de necessidades de adaptação do cronograma da última etapa do RACAP: disponibilização pela DGTEC de um formulário elaborado pela DGFEX em área própria para os serviços extrajudiciais, bem como edição de Aviso obrigando ao preenchimento. A unidade está aguardando a CGJ para publicação do Aviso
CGJ-DGFEX-001/10 O documento Política da Qualidade e Objetivos para o período 1/1/10 a 31/12/10 lista alguns projetos de grande amplitude e estratégicos, porém não incluem os objetivos necessários ao atendimento dos requisitos dos serviços, que, no entanto, são acompanhados nas divisões. Ex.: Reembolso até o 5º dia útil (SEDEX), Gerenciar Selos físicos e digitais (SELEX).	**CGJ-DGFEX**	5.4.1	30/04/10	30/06/10 **30/07/10**	Em 30 de junho os objetivos já estavam definidos, entretanto, ainda não havia sido concluída a revisão do Documento da Política da Qualidade da DGFEX, motivo pelo qual se faz necessária mais uma prorrogação do RACAP, eis que a revisão do Documento é a segunda ação deste RACAP.
CGJ-DGFEX-003/10 A DIFEX poderia fazer gestão do período de tempo que os processos aguardam na fila do cronológico as ações de inspeção. Ex. 2004.208497 a 172 dias na data, 2004.236577 a 187 dias na data.	**CGJ-DGFEX**	8.2.3	30/04/10	30/06/10 **30/07/10**	Em 30 de junho ainda não havia sido feito o ajuste necessário para utilizar o referido programa na elaboração de um novo indicador, motivo pelo qual se faz necessária mais uma prorrogação.
CGJ-DGFEX-004/10 Foi verificado no DIPEX em Fev/10 que houve a designação de processos para BGP, quando esta se encontrava em férias,de modo que os processos 2009.281840 e 2009.26077 permaneceram parados por mais de 30 dias excedendo a meta da área.	**CGJ-DGFEX**	7.5.1	30/04/10	30/06/10 **30/07/10**	Prevista uma ação, ainda em andamento no dia 30 de junho, motivo pelo qual se faz necessária prorrogação, pois, apesar de contar no banco de dados da Divisão a Revisão da RAD, a mesma ainda não foi publicada e implementada.

DGCON/DEGEA-003/10 Os documentos disponibilizados para empresa terceirizada, com o fim de eliminação, não estão sendo descaracterizados pelo DEGEA. Os documentos são colocados em container mantido na parte externa do prédio do Arquivo Central, coberto por uma lona, e posteriormente retirados por empresa terceirizada. Os documentos comprobatórios da efetiva destruição dos documentos eliminados não são validados ou conferidos pelo DEGEA, não havendo, portando, efetivas ações de controle e monitoramento. Não foi encontrada evidência de um contrato com a fornecedora dos serviços de reciclagem dos papéis / documentos eliminados.	**DGCON/DEGEA**	7.5.1	31/03/10	30/10/10	Encaminhado ofício DGCON/DEGEA 007/10 à Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento. Prorrogado para **30/10/10** = Prazo considerado necessário para a tomada de decisão acerca da implementação da área para descaracterizar os documentos eliminados.
DGCON/DEGEA-004/10 Identificado ambiente de trabalho inadequado, devido à circulação de ar não renovado na área de trabalho que lida com documentos antigos e sujos.	**DGCON/DEGEA**	6.4	31/03/10	30/06/10 **31/08/10**	Prorrogado para 31/08/10 = O prazo de 30/06/10 mostrou-se exíguo para a elaboração e recebimento do parecer sobre a necessidade de implementação de medidas.

DGENG-003/08 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. (A resolução 20/2008 desvinculou o DEENG da DGLOG, criando a DGENG. Este RACAP equivale ao RACAP-DGLOG-001/08)	DGENG	8.2.3	30/06/09	(duas prorrogações anteriores) **30/12/10**	Tendo em vista a nova metodologia de contratação de serviços pela Administração Superior, foram contratadas novas empresas no início deste ano para executar tais serviços. Estas já estão cientes dos serviços que deverão executar, inclusive, a manutenção preventiva nas unidades certificadas, que deverão começar a partir do mês de julho do corrente.
DGTEC-002/07 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	(duas prorrogações anteriores) 30/09/10	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, criarmos metas para melhoria das atividades.
DGTEC-001/09 Foi encontrado um Manual Operacional (Manual de Contas de Rede) referenciado e utilizado na UO (DGTEC/DISEG), ainda não integrado ao SIGA.	DGTEC	4.2.3a	31/03/10	30/06/10	RAD revisada em 18/06/2010, aguardando a unidade considerar o RACAP implementado.
DGTEC-004/09 Não foi identificado um procedimento para a destruição das informações contidas nas fitas DAT e LTO que estiverem fora de uso (por validade ou dano), provenientes da Sala-Cofre, bem como o devido e adequado processo de destruição das mesmas.	DGTEC	4.2.4	31/03/10	30/04/10 30/06/10 30/08/10	Não foi concluído todo o procedimento para alteração da RAD. Minuta da revisão da RAD elaborada, aguardando aprovação da equipe responsável pelo processo de trabalho aprovar.

EMERJ-015/09 Convém reavaliar a consideração dos magistrados como clientes, visto que demandam solicitações à EMERJ para os processos de Estágios e Pesquisas na Biblioteca	EMERJ	5.2	15/03/10	08/05/10 10/08/10	Está em fase de revisão do Documento Estratégico e das RAD-EMERJ-027 e 09
EMERJ-018/09 Fragilidade na prática adotada para evidenciação do alcance da Visão. Atualmente trabalham com percepções e ações pontuais pouco estruturadas**.**	EMERJ	8.4	15/01/10	10/05/10 10/08/10	A data foi prorrogada por necessidade de realização de pesquisa de campo.

XXVIIJEC/CP-009/09 A Consolidação Normativa, art. 316, parágrafo único, determina que a consulta aos autos de processo seja limitada a 05 processos por advogado ou parte. Entretanto, a RAD-JEC-006 ainda limita a 03 processos.	**XXVIIJEC/CP**	7.2.1	30/04/10	30/06/10 **30/08/10**	Prorrogado em razão de revisão das RAD-JEC.
Ação Gerencial: Entregar a relação dos RACAP presentes nessa relação para cada consultor, com o objetivo de analisá-los e apoiá-los na implementação. Os consultores deverão dar prioridade aos RACAP com data de prorrogação desatualizada e aqueles RACAP em que a data para implementação está para 30 /07/2010					

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

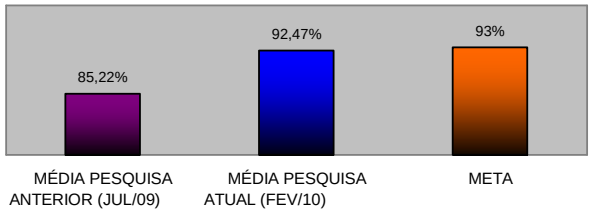
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

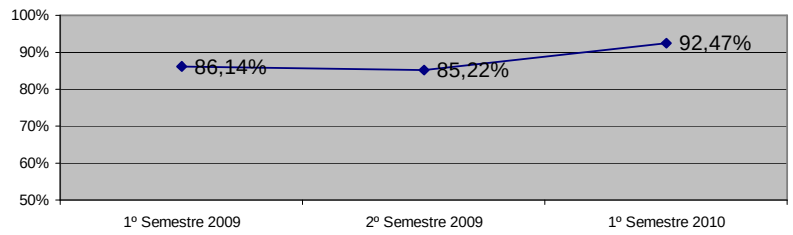
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ		
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/01 VCIV/CGCP**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.		
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)		
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	Maior é Melhor (MM)
META	93%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	86,14%	85,22%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	92,47%		

RESULTADO NO PERÍODO		**GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO**	**GRÁFICO DE EVOLUÇÃO**
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	85,22%		
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	92,47%		
META	93%		





ANÁLISE DE DADOS	Percebe-se o aumento na satisfação do usuário, comparadas as duas pesquisas. A meta fixada é para alcance na última pesquisa do ano de 2010, conforme consta no documento da Política, porém, apesar do resultado, a unidade deixou de mencionar na análise de dados. Foi ressaltado que o quesito que ainda apresenta insatisfação é o tempo de julgamento, sendo determinado como ação a solicitação de permanência de juiz auxiliar para prolação de sentenças. A unidade não mencionou o resultado de Ruim e Péssimo nos quesitos "tempo de atendimento" (3,53%), "serviço cartorário" (2,53%) e "prazo para marcação de audiências" (2,56%).
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a consignar na análise da pesquisa todos os resultados com índices Ruim, Péssimo e Regular e propor ações específicas. Ainda, mencionar quanto à meta para a próxima pesquisa, mesmo em se tratando de objetivo da qualidade ("satisfação do usuário").

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

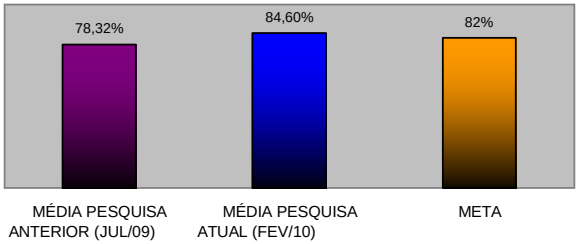
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

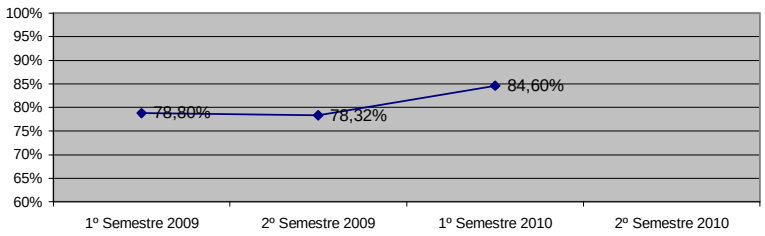
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ		
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/03 VCIV/MACP**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.		
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)		
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	Maior é Melhor (Mm)
META	82%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	78,80%	78,32%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		84,60%	

RESULTADO NO PERÍODO		**GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO**	**GRÁFICO DE EVOLUÇÃO**
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	78,32%		
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	84,60%		
META	82%		





ANÁLISE DE DADOS	Meta ultrapassada. A unidade mencionou a melhora de cada quesito, diante do aumento da satisfação do usuário, ressaltando o comprometimento da equipe, porém, mencionou que o serviço cartorário apresentou 3,28% de piora, deixando de analisar todos os outros que tiveram índices de Ruim, Péssimo e Regular, o que inviabilizou a proposição de ações específicas. A ação gerencial foi somente com relação à juntada de petições. A meta para a próxima pesquisa permaneceu em 82%.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a abordar os quesitos com índices negativos para focar em ações específicas e buscar a melhoria Dar ciência ao consultor da unidade.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ		
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/04 VCIV/MACP**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.		
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)		
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	Maior é Melhor (Mm)
META	90%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
2009	88,12%	87,95%
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
	95,66%	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	87,95%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	95,66%
META	90%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

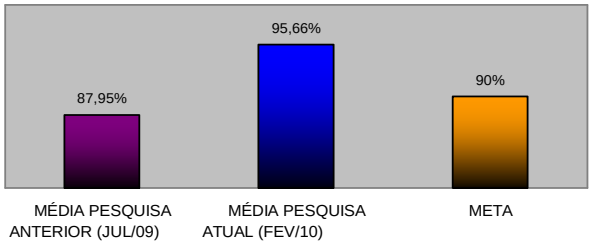
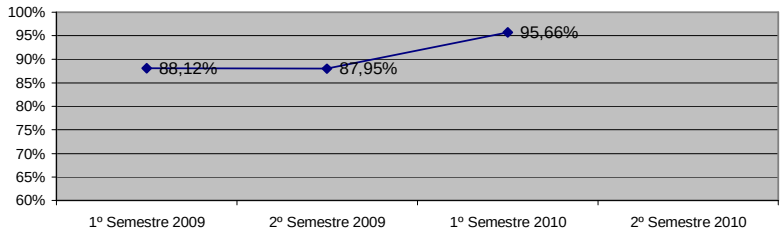


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS	Houve um grande aumento na satisfação do usuário, o que foi percebido pela unidade e ressaltado na análise de dados, informando a eficácia das ações implementadas, inclusive, ações corretivas oriundas de RACAP emitido. Restou mantida a meta de 90% para a próxima pesquisa por considerar adequado, contudo, talvez a unidade pudesse pensar em fixar uma meta maior. Não restaram mencionados os quesitos com índices ruins, não havendo ações específicas para buscar a melhoria.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a rever a meta para a próxima pesquisa, em razão do resultado da pesquisa de fevereiro. Ainda, ressaltar nas análises os quesitos que apresentarem resultados ruins e focar nas ações gerencias para melhorar. Cientificar o consultor.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEMED**
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/ 03VCIV/CP**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN
SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (Mm)
META	89%
UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Sem. 2009**	**2º Sem. 2009**
		71,91%	89,79%
	2010	**1º Sem. 2010**	**2º Sem. 2010**
		87,55%	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	89,79%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	87,55%
META	89%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

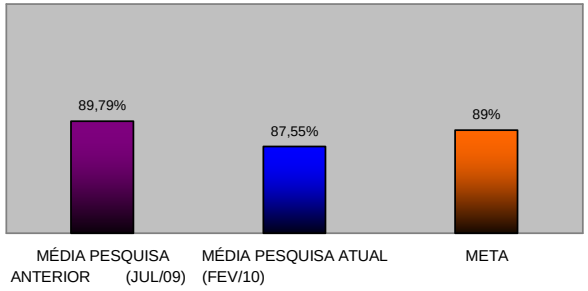
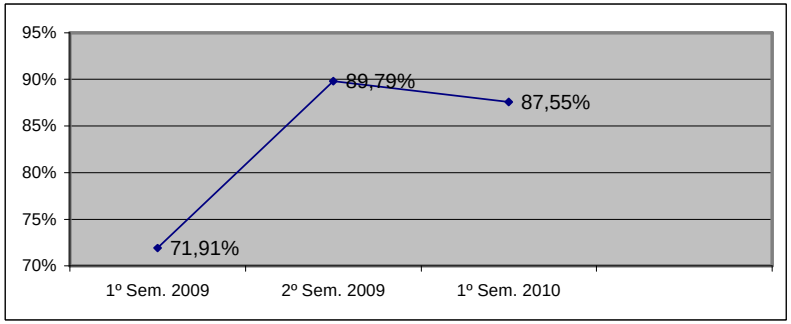


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS	A unidade não conseguiu atingir a meta de 89% no conjunto O+B. Contudo, trata-se de um objetivo da qualidade a "satisfação do usuário", fixado no documento da Política que a meta é para alcance na pesquisa de outubro. Na análise da pesquisa, foram ressaltados os quesitos com índices Ruim e Péssimo e o percentual de cada quesito. Contudo, não foi observado o resultado inferior à meta, tampouco, ação gerencial neste sentido. Consta como ações gerenciais propostas: a comunicação à equipe do resultado da pesquisa, o cumprimento dos planos de ação e a continuidade do trabalho para atendimento da Meta 2, com inclusão dos processos do ano de 2006.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade sobre necessidade de avaliar o alcance da meta e propor ação específica de melhoria.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ		
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/ 06 VCIV**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.		
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)		
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	Maior é Melhor (MM)
META	NÃO INFORMADA	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	66,09%	84,22%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		69,61%	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	84,22%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	69,61%
META	------

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

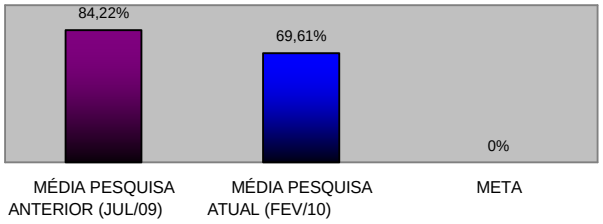
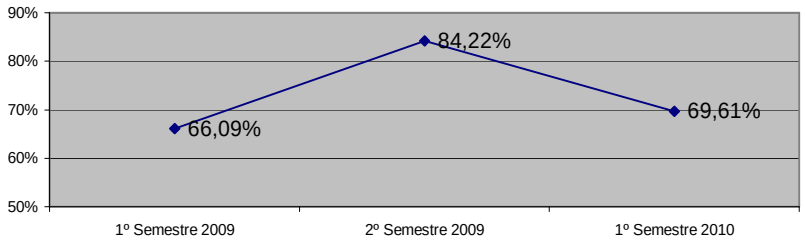


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS	Grande queda no resultado da pesquisa atual, comparada à anterior. Todos os quesitos apresentam problemas. Houve apoio da DGDIN durante a realização da pesquisa, em virtude da dificuldade, anteriormente relatado pela RAS, para conseguir a amostra. A satisfação do usuário não se trata de objetivo da qualidade da unidade e não houve informação da fixação da meta, tampouco, envio da análise de dados pela unidade, apesar de diversas solicitações. Em contato com o consultor, foi informado que a análise já estava pronta.
AÇÃO GERENCIAL	Solicitar diretamente ao consultor da unidade o envio ao SEREL do formulário de análise da última pesquisa.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEMED**
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/ 07 VCIV/CP**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN
SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (Mm)
META	97%
UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Sem. 2009**	**2º Sem. 2009**	
	90,39%	96,83%	
2010	**1º Sem. 2010**	**2º Sem. 2010**	
	97,39%		

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	96,83%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	97,39%
META	97%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

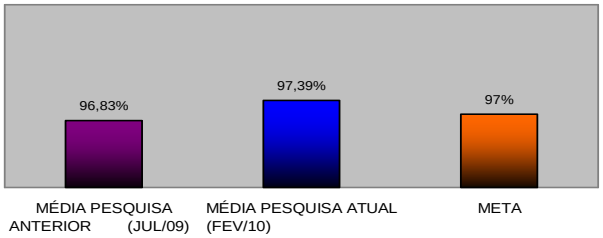
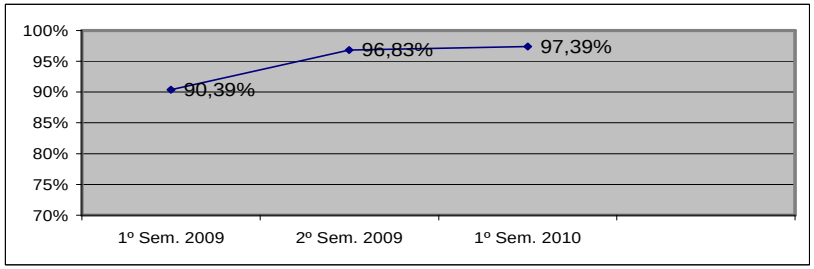


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS

Verifica-se que o resultado ficou acima da meta estabelecida.
Na análise da pesquisa, a unidade informou que a amostra representativa foi atingida, assim como a meta na última pesquisa. A satisfação do usuário se trata de um objetivo da qualidade. Houve indicação do resultado dos índices de cada quesito, não havendo percentual de Ruim + Péssimo.
Foram ressaltados, no campo "ação gerencial", a meta alcançada e os tratamentos já providenciado com relação aos quesitos "serviço cartorário", 'tempo de atendimento".
A unidade deixou de observar o resultado Regular nos quesitos "prazo para marcação de audiências" (3,23%) e o "tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença" (9,68%).
Há dificuldade em identificar o resultado no gráfico comparativo inserido no FRM-PJERJ-010-02.
A satisfação do usuário trata-se de um objetivo da qualidade com meta de 97% para alcance nas duas pesquisas de 2010.

AÇÃO GERENCIAL

Orientar a unidade que as informações consignadas no campo "ações gerenciais" deveriam estar no campo "análise de dados".
Orientar a unidade a ressaltar todos os quesitos com índices regular, ruim e péssimo e propor ações específicas para melhoria.
Aumentar o gráfico comparativo do formulário de análise (SEREL).

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEMED**
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/ 08VCIV/CP**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN
SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (Mm)
META	95%
UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Sem. 2009**	**2º Sem. 2009**
		90,64%	98,60%
	2010	**1º Sem. 2010**	**2º Sem. 2010**
		93,64%	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	98,60%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	93,64%
META	95%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

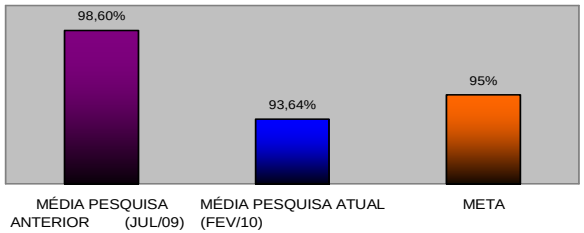
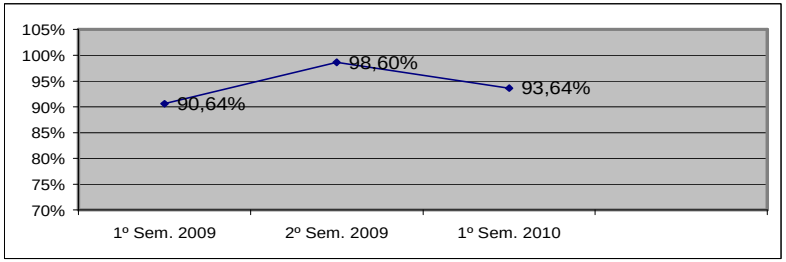


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS

A unidade não atingiu a meta de 95% ressaltando tal fato, contudo, justificou que o resultado se deve principalmente à lentidão do Poder Judiciário e das partes consultadas terem percepção de unidades distintas da 08 VCIV. Deixou de informar o tratamento para o não alcance da meta. Não houve menção aos quesitos com resultados Ruim, Regular ou Péssimo ("prazo para marcação de audiência" e "tempo decorrido entre a distribuição e a sentença), o que inviabiliza a proposição de ações específicas.
As ações gerenciais focaram o atendimento ao balcão. Foi mantida a meta de 95% para a próxima pesquisa. Análise suscinta. Faltou abordarem sobre o percentual de localização do processo.

AÇÃO GERENCIAL

Orientar a unidade:
1) a melhorar a análise do resultado da pesquisa, ressaltando o percentual de localização do processo e consignando os quesitos com resultados Ruim, Regular e Péssimo, com proposição de ações específicas.

2) a buscar tratamento para o fato de não terem alcançado a meta fixada.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEMED**		
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ		
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/13 VCIV/CP**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.		
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)		
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	Maior é Melhor (Mm)
META	não informada	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Sem. 2009**	**2º Sem. 2009**
		não realizada	100,00%
	2010	**1º Sem. 2010**	**2º Sem. 2010**
		89,05%	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	100%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	89%
META	-----

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

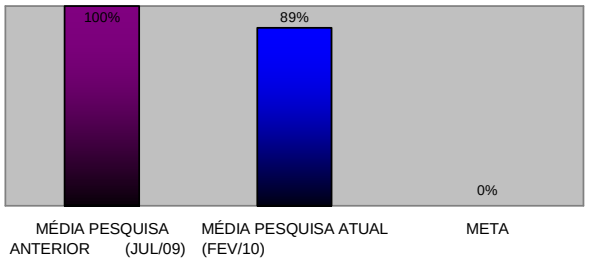
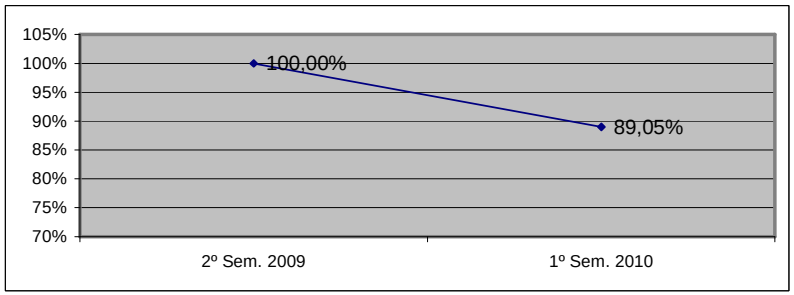


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS	Houve queda considerável no resultado da pesquisa. Diante da informação da unidade de que não havia fixado meta para a pesquisa de fevereiro, em razão de obter 100% na pesquisa de julho/09, não há como analisar nesse aspecto, porém, necessário que haja tratamento para descobrir a causa da referida queda. Foram ressaltados os quesitos com índices negativos, contudo, houve entendimento de que os indicadores apresentaram melhoria de julho/09 a fevereiro/10 e as reclamações não se justificavam. A meta para a próxima pesquisa **foi fixada em 91%.**
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a buscar a causa da queda no resultado da pesquisa, com consequente ação para melhoria.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEMED**
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/ 18 VCIV/CP**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN
SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (Mm)
META	80%
UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Sem. 2009**	**2º Sem. 2009**
		80,94%	82,00%
	2010	**1º Sem. 2010**	**2º Sem. 2010**
		78,73%	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	82,00%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	78,73%
META	80%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

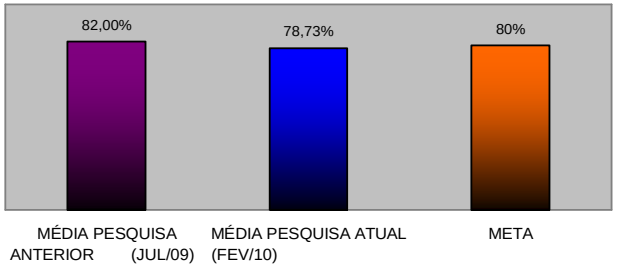
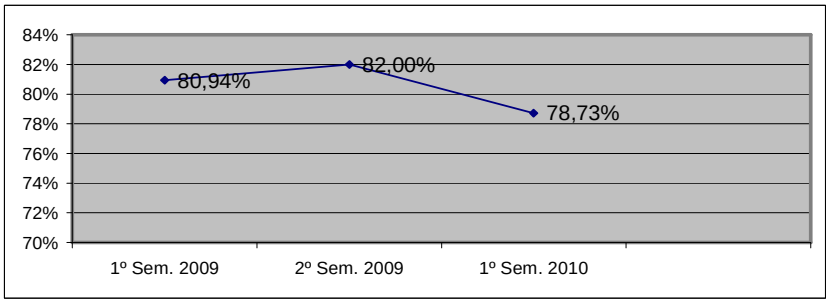


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS

O resultado da pesquisa ficou abaixo da meta estabelecida (80%), o que foi observado pela unidade em sua análise de dados, porém, não proposta ação gerencial neste sentido.
A análise foi abrangente, ressaltando os quesitos com índices negativos, bem como a localização dos processos. As ações focaram o atendimento ao balcão e os quesitos "prazo para marcaçaão de audiências" e o tempo de julgamento, com fixação de meta para 100% nos quesitos "tempo de atendimento" e "cortesia do atendente", não mencionada a meta para o conjunto gera.

AÇÃO GERENCIAL

Buscar junto à unidade se a meta consignada é específica para os quesitos do balcão ou deve ser considerada para o conjunto geral.
Orientar no sentido de agirem em razão do resultado da pesquisa estar abaixo da meta.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGDIN / DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ		
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/25 VCIV/CP**		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.		
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)		
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	Maior é Melhor (MM)
META	75%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral		

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º Semestre 2009	2º Semestre 2009
2009	83,95%	76,50%
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
	71,84%	

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	76,50%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	71,84%
META	75%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

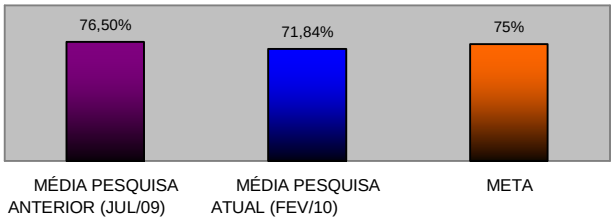
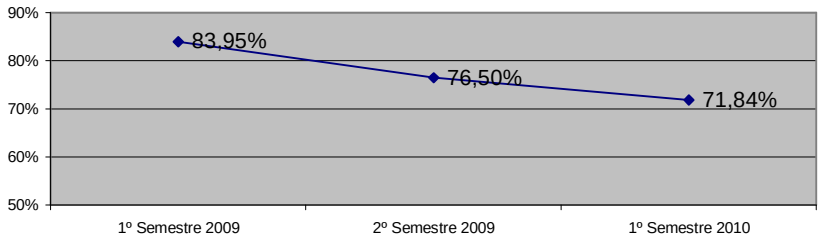


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS	**A unidade não alcançou a meta estipulada.** Os quesitos com índices ruins foram consignados na análise de dados, com justificativa de que a queda se deu em razão da perda de funcionários. A meta para a próxima pesquisa permanece em 75%. As ações propostas foram específicas, de acordo com os quesitos analisados. Análise suscinta, mas abrangente. Contudo, não houve menção acerca do tratamento a ser dado por não terem atingido a meta.
AÇÃO GERENCIAL	Buscar informação quanto à ação pelo não alcance da meta.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

UNIDADE ORGANIZACIONAL	**DGDIN / DEMED**
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ
INDICADOR	Grau de Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação - **SIGA/ 35 VCIV/CP**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Informatizado da DGDIN - SIPDIN
SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (Mm)
META	acima de 87%
UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula
PERIODICIDADE	Semestral

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Sem. 2009**	**2º Sem. 2009**	
	83,03%	90,63%	
2010	**1º Sem. 2010**	**2º Sem. 2010**	
	86,34%		

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PESQUISA ANTERIOR (JUL/09)	90,63%
MÉDIA PESQUISA ATUAL (FEV/10)	86,34%
META	87%

GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO

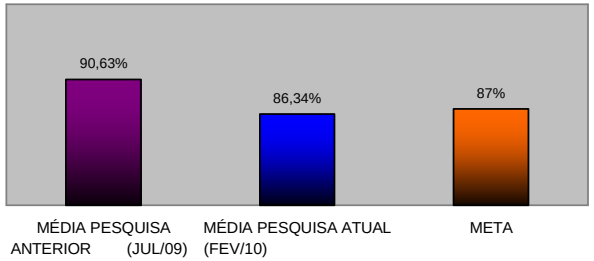
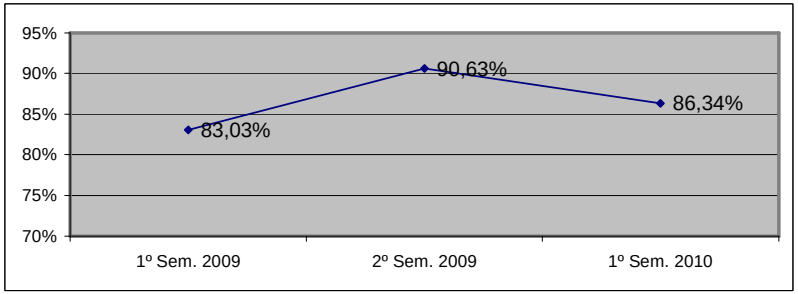


GRÁFICO DE EVOLUÇÃO



ANÁLISE DE DADOS	Denota-se o não alcance à meta estipulada (87%). Apesar da ínfima diferença, não foi observado pela unidade na oportunidade da análise de dados. Em contrapartida, a análise focou cada quesito e seus resultados positivos e negativos. Abrangente, com foco nas ações referentes à entrega da prestação jurisdicional. A satisfação do usuário se trata de objetivo da qualidade, com meta fixada acima de 87% para alcance nas duas pesquisas de 2010.
AÇÃO GERENCIAL	Buscar informação junto à unidade quanto ao resultado inferior à meta.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MARÇO 2010

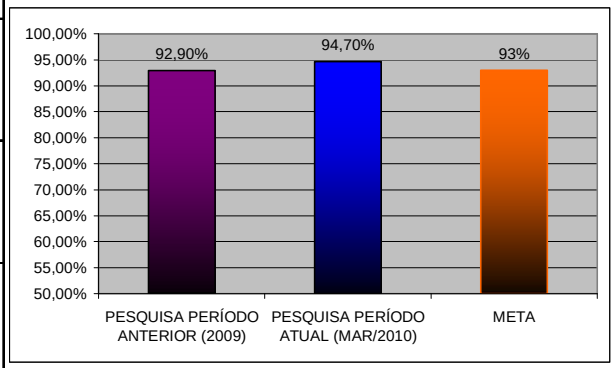
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

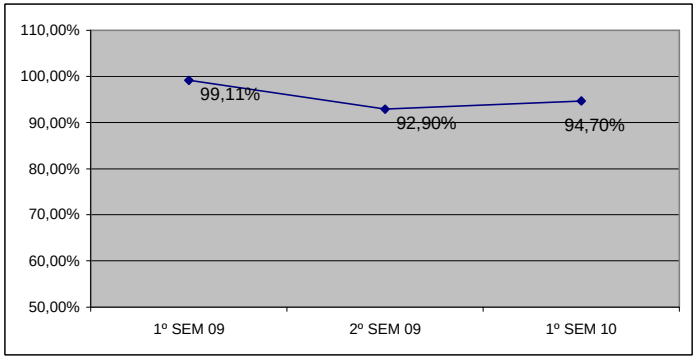
PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **SIGA 09 VCRI/CP**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	93%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	99,11%	92,90%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		94,70%	

RESULTADO NO PERÍODO

PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**92,90%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR/2010)	**94,70%**
META	**93%**





ANÁLISE DE DADOS	Resultado superior à meta fixada. Percebe-se o aumento na satisfação do usuário, comparadas as duas pesquisas. Foi mantida a meta para a próxima pesquisa, consignada no documento da Política. A análise da unidade ressaltou os quesitos com índices ruins, contudo, mencionou que não é preocupante, em razão do resultado da pesquisa de opinião não apresentar reclamações. Há que se considerar todos as respostas dos usuários. Ressalta-se que na análise de dados, a unidade informou que o usuário que não conseguiu consultar o processo porque não foi localizado, marcou péssimo para os quesitos do balcão. Não houve consignação do percentual de localização do processo, que foi de 96,15% de sim, o que demandaria ação gerencial para buscar 100% de localização. A ação gerencial se deu no sentido de encorajar a equipe a continuar buscando a melhoria contínua e realização de reunião para otimizar o atendimento.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a porpor ações gerencias mais específicas, com foco nos índices ruins. Ainda, mencionar o percentual de localização do processo, bem como agir para melhorar.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

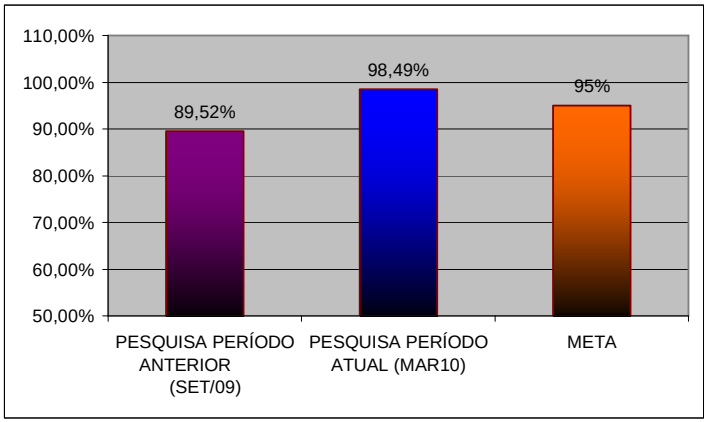
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MARÇO 2010

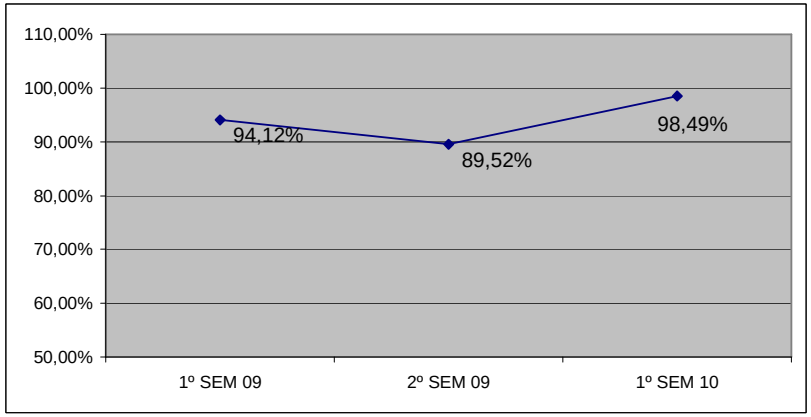
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **SIGA 16 VCRI**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	95%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	94,12%	89,52%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	98,49%		

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**89,52%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR10)	**98,49%**
META	**95%**





ANÁLISE DE DADOS	Percebe-se que a unidade ultrapassou a meta, tendo o melhor resultado das últimas pesquisas, o que foi ressaltado na análise do resultado que também abordou todos os itens pesquisados, comparando-se com as pesquisas anteriores. A meta está fixada no documento da Política, a qual se mantém.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a analisar a necessidade de rever a meta, diante de ter alcançado (ultrapassado).

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

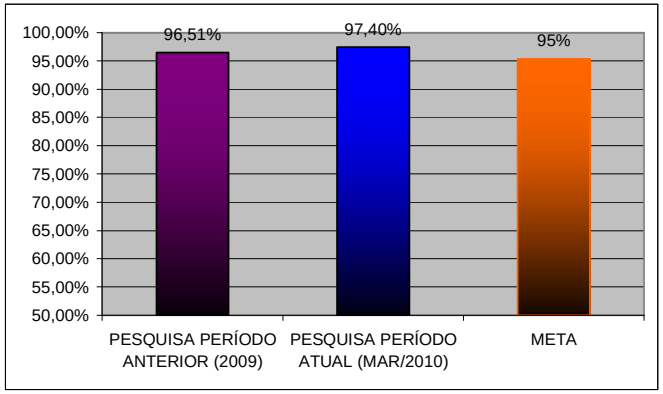
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MARÇO 2010

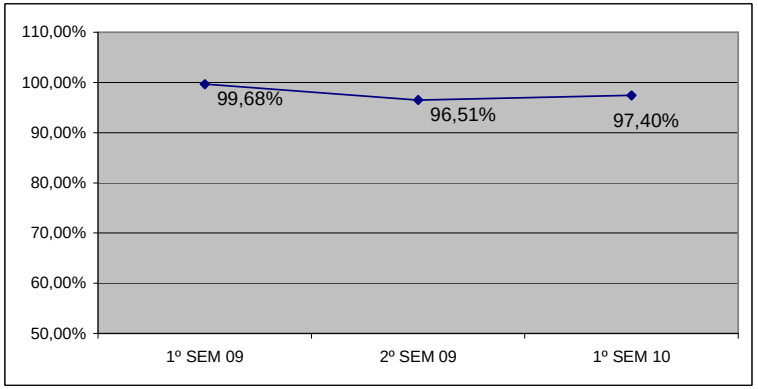
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **SIGA 19 VCRI**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	95%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	99,68%	96,51%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		97,40%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**96,51%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR/2010)	**97,40%**
META	**95%**





ANÁLISE DE DADOS	Resultado acima da meta fixada. Na análise de dados, a unidade informou o percentual de participação por usuário e ressaltou a melhora em todos os quesitos da pesquisa, o que se percebe quando comparadas as duas pesquisas. A meta fixada mantém-se, por se tratar de um objetivo da qualidade. Apesar da opção da unidade em analisar somente a melhoria, necessário orientá-la que buscar a melhoria contínua é também agir com foco nos quesitos com índices regulares, ruins ou péssimos.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade na forma supra mencionada.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

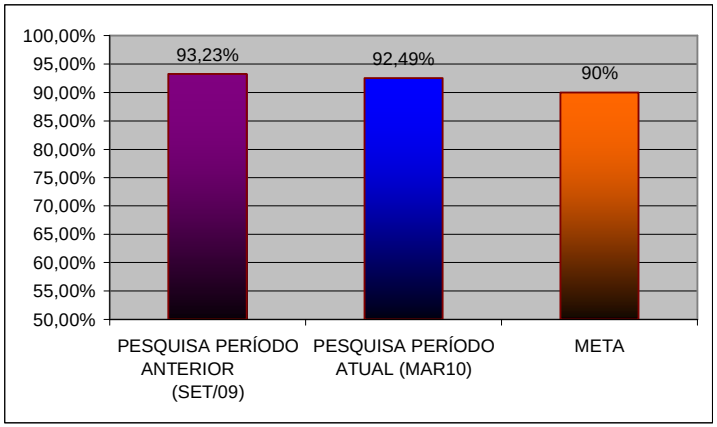
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MARÇO 2010

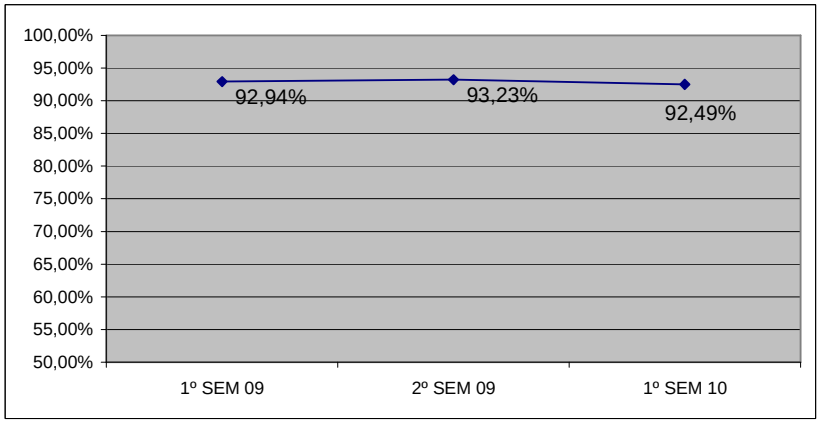
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **SIGA 28 VCRI**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	90%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	92,94%	93,23%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	92,49%		

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**93,23%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR10)	**92,49%**
META	**90%**





ANÁLISE DE DADOS	A unidade alcançou a meta fixada (consignada no Documento da Política). A análise do resultado foi abrangente aos quesitos pesquisados, sendo proposta ação específica de melhoria para a localização do processo. Mencionada a manutenção da meta para a próxima pesquisa.
AÇÃO GERENCIAL	Analisar o método de análise do próximo resultado da PSU.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

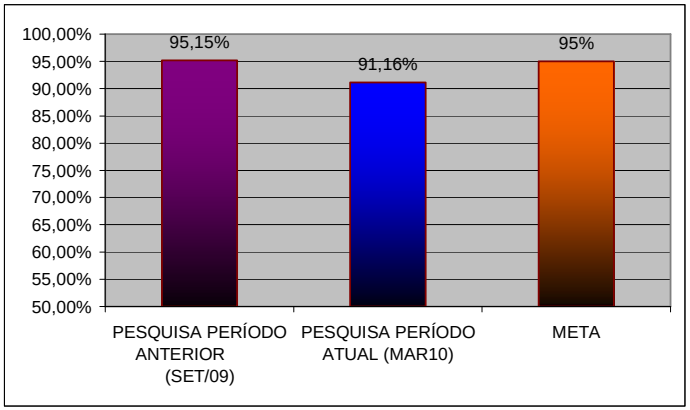
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MARÇO 2010

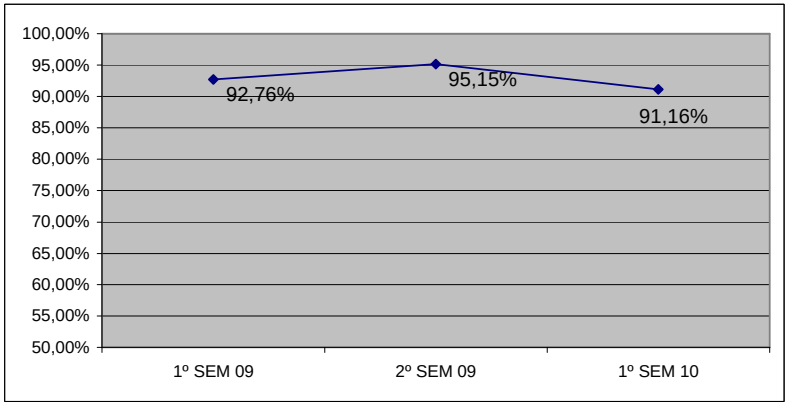
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **SIGA 29 VCRI**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	95%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	92,76%	95,15%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	91,16%		

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**95,15%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR10)	**91,16%**
META	**95%**





ANÁLISE DE DADOS	Não houve alcance da meta e não foi mencionado pela unidade na análise de dados do resultado da pesquisa. Foram ressaltados todos os itens e comparados com o resultado da pesquisa anterior. A satisfação do usuário trata-se de um objetivo da qualidade com meta para alcance nas duas pesquisas do ano. Em conclusão da análise, foi detectado que a piora do resultado se deu em razão do conjunto do balcão, sendo proposta ação específica para o atendimento.
AÇÃO GERENCIAL	Buscar informação junto à unidade se houve tratamento diante do não alcance da meta.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

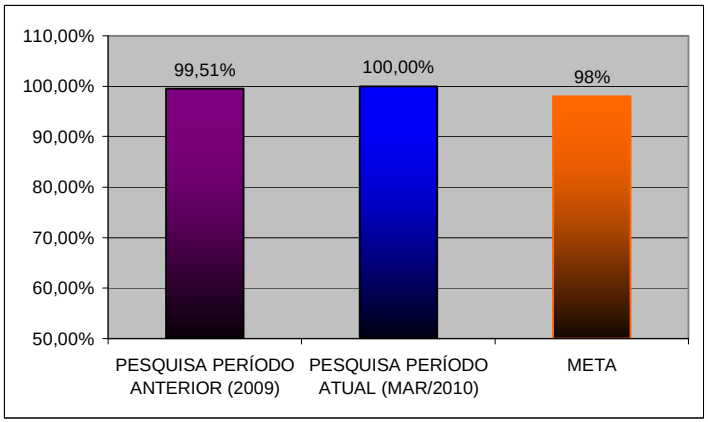
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MARÇO 2010

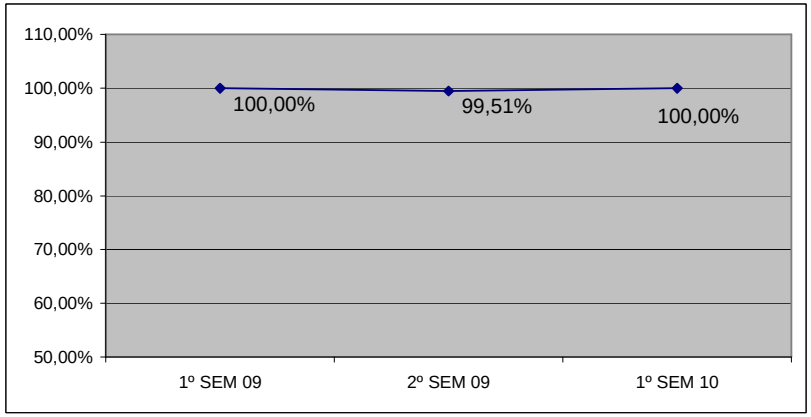
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **SIGA 32 VCRI**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	98%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	100,00%	99,51%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	100,00%		

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**99,51%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR/2010)	**100,00%**
META	**98%**





ANÁLISE DE DADOS	A unidade atingiu 100% na satisfação dos usuários. Na análise de dados, mencionou a melhora em todos os quesitos, ressaltando o percentual da participação dos usuários. A meta permanece por se tratar de um objetivo da qualidade, apesar de não mencionado pela unidade.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a mencionar a meta para a próxima pesquisa, quando analisar o último resultado.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

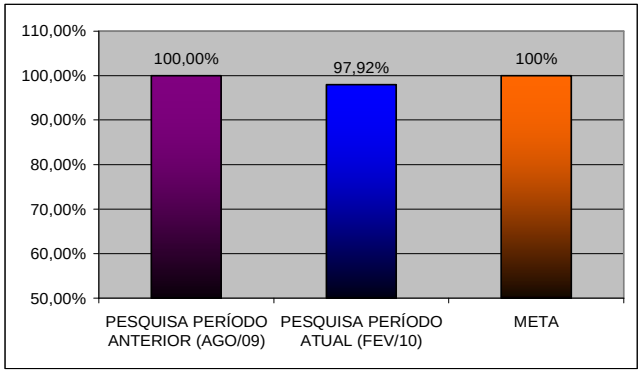
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010

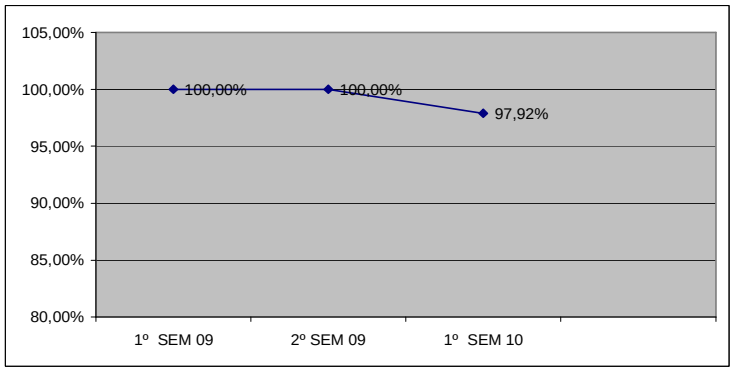
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **CADAT**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	100% de O+B	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	100,00%	100,00%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	97,92%		

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (AGO/09)	**100,00%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (FEV/10)	**97,92%**
META	**100%**





ANÁLISE DE DADOS	Observa-se que a Unidade não atingiu a meta estipulada (100%), obtendo resultado na última pesquisa de 97,92% no conjunto geral O+B. Em análise do relatório do SIPDIN, foi verificado que os índices que apresentaram resultados "Regular", foram: "Tempo do Atendimento" (4,17%) e "Clareza nas informações" (4,17%), o que motivou a queda na última pesquisa. Ainda, percebeu-se que a pesquisa abrange, tão somente, o atendimento no balcão. A análise da Unidade se resumiu a " (...) verifica-se que o atendimento ao público continua sendo ministrado com comprometimento, cordialidade e eficiente por parte da equipe." A satisfação do usuário trata-se de um objetivo da qualidade, com meta de 100% a ser alcançada nas pesquisas de 2010. Não foi analisado pela Unidade o fato de não terem alcançado a meta e a ação gerencial pertinente.
AÇÃO GERENCIAL	1 - Buscar informações junto à RAS e/ou consultor da Unidade a viabiliadade de revisar o formulário para constar perguntas sobre as atividades cartorárias. 2 - Orientar a RAS a analisar o fato de não terem alcançado a meta e consignar os índices com resultados Regular e propor ações pertinentes.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

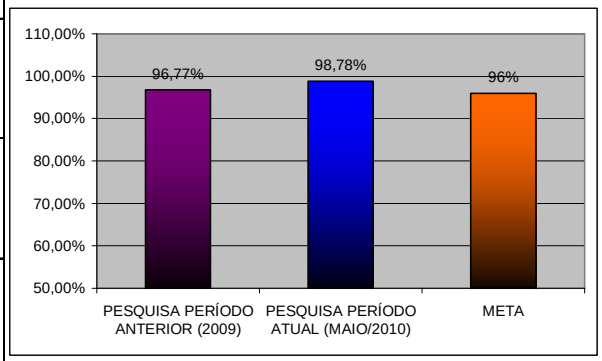
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

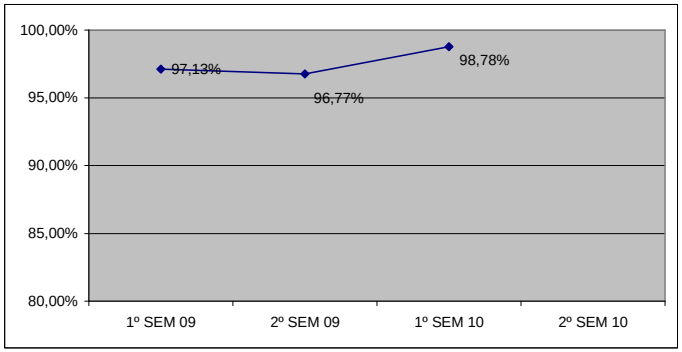
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **1 VEMP**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	>96%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	97,13%	96,77%
		1º Semestre 2010	**2º Semestre 2010**
	2010	98,78%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**96,77%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAIO/2010)	**98,78%**
META	**96%**





ANÁLISE DE DADOS	Percebe-se que o resultado da pesquisa no conjunto geral (98,78%) foi superior à meta fixada (acima de 96%). O conjunto do atendimento no balcão resultou 100% de O+B, porém, o conjunto da entrega da prestação jurisdicional obteve 93,88% de O+B e 6,12% de Regular, sendo que não há como saber em qual processo de trabalho o usuário está pouco satisfeito, tendo em vista que no formulário da pesquisa há somente o quesito "serviço cartorário (juntada de petições, publicação,etc)". Não houve índices Ruim e Péssimo. Em avaliação da análise da pesquisa pela Unidade, observa-se que não há menção sobre o percentual de localização do processo, bem como a meta fixada para a próxima pesquisa. Apesar de a satisfação do usuário ser um objetivo da qualidade, com a meta estipulada no Documento da Política, interessante mencionar no formulário a referida meta. Há palavras subjetivas na análise.
AÇÃO GERENCIAL	1 - Orientar o RAS a inserir na próxima análise da PSU comentários referentes ao percentual e tipo de usuários, resultado da localização do processo, meta da próxima pesquisa e evitar palavras subjetivas. 2 - Propor a revisão do formulário da pesquisa de satisfação para especificar as perguntas referentes à entrega da prestação jurisdicional, com o fim de focar o resultado, análise e ações em processos de trabalho específicos.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

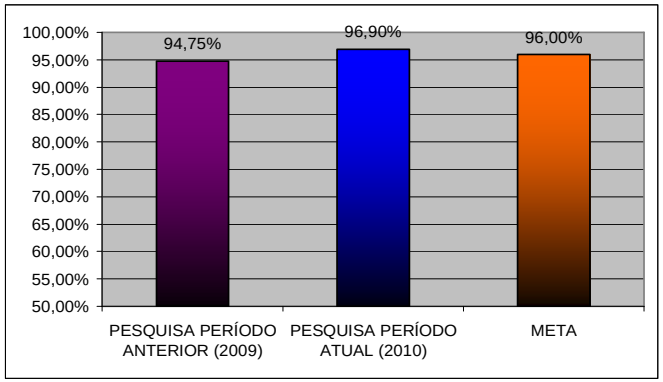
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010

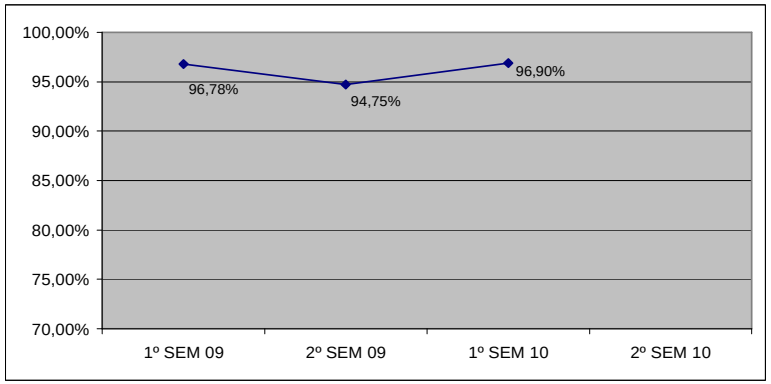
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **CCMVCIV/CP**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	>96%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	96,78%	94,75%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		96,90%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**94,75%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**96,90%**
META	**96,00%**





ANÁLISE DE DADOS	A Unidade possui dois formulários de pesquisa, com a finalidade de avaliar o serviço prestado ao usuários interno (Juízes/serventias) e os usários externos (atendimento do balcão). A Meta referente à pesquisa do usuário interno é 80% O+B e para o usuário externo é superior a 96%. Avaliada a análise da pesquisa, percebeu-se que não há menção de percentuais Ruim, Regular ou Péssimo, tampouco ações específicas para buscar a melhoria.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a Unidade a consignar no formulário de análise da pesquisa os quesitos com índices Regular, Ruim ou Péssimo, bem como ações específicas de melhoria.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

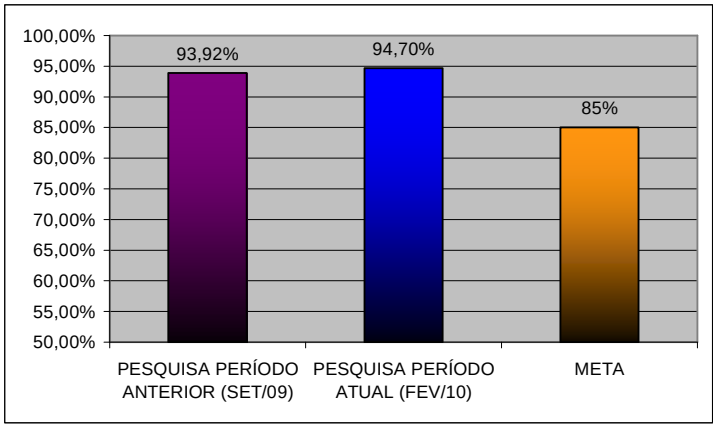
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – FEVEREIRO 2010

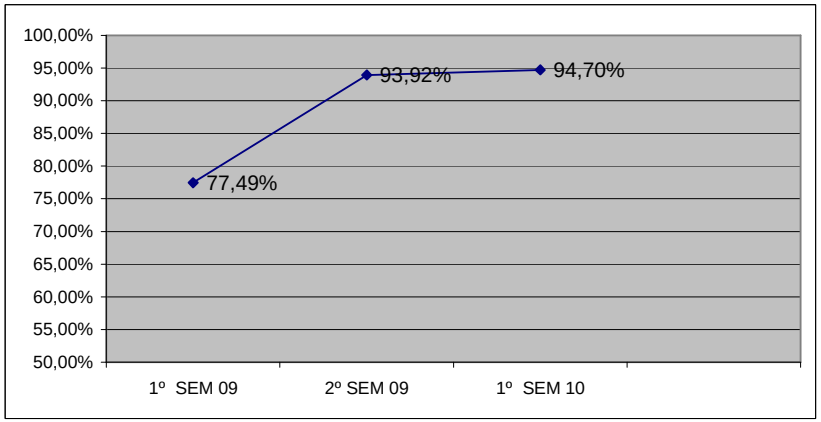
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **XXVII JEC**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	85%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	77,49%	93,92%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	94,70%		

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**93,92%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (FEV/10)	**94,70%**
META	**85%**





ANÁLISE DE DADOS	Percebe-se o resultado superior à meta. A unidade abordou todos os quesitos, principalmente, os que tiveram resultados ruins. Mencionou que a satisfação de usuário trata-se de um objetivo da qualidade e a manutenção da meta de 85%.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade acerca da busca pela melhoria contínua, ressaltando a necessidade de revisar a meta para a próxima pesquisa.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

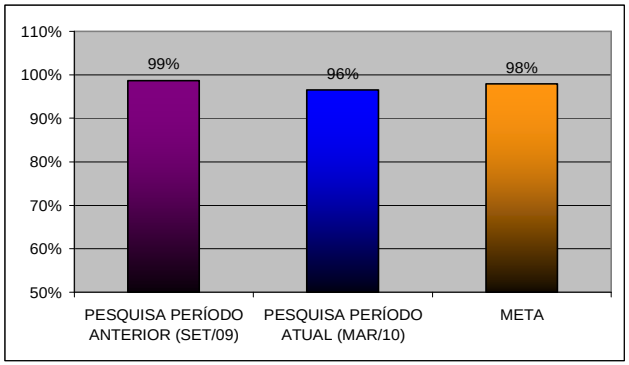
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – MARÇO 2010

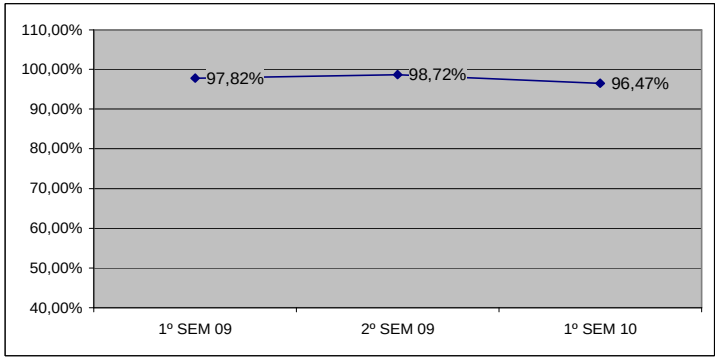
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **SETRE**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	98%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	1º Semestre	2º Semestre
2009	98%	**99%**
2010	96%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**99%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR/10)	**96%**
META	**98%**





ANÁLISE DE DADOS

A meta de 98% estipulada pela Unidade não foi alcançada (96.47%). Os quesitos que tiveram índices de Ruim + Péssimo, foram: "tempo do atendimento" (1,11%), "objetividade nas informações" (1,11%) e "prazo entre o protocolo da petição e a sua juntada" (1,14%), e como resultado Regular: 3,33%, 2,22% e 3,41%, respectivamente. Ainda, os quesitos ""como foi o atendimento", "serviço da secretaria", "prazo decorrido entre a sessão de julgamento e a publicação do Acórdão", apresentaram índices de Regular, 1,12%, 2,33%, 6,67%, respectivamente. Quanto à localização do processo, o resultado foi de 98,65% sim. A pesquisa foi respondida, na maioria, por estagiários (65,56%), seguido dos advogados (32,22%), partes (1,11%) e Outros (1,11%).
A análise feita pela Unidade demonstra o foco nos índices resultantes, ressaltados os quesitos que apresentaram percentuais ruins. Diante do não alcane da metam, uma das ações propostas foi a emissão de RACAP. Foi mantida a meta de 98% para a próxima pesquisa.

AÇÃO GERENCIAL

Verificar com o consultor da Unidade se já foi emitido o RACAP e se as ações propostas estão sendo executadas.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

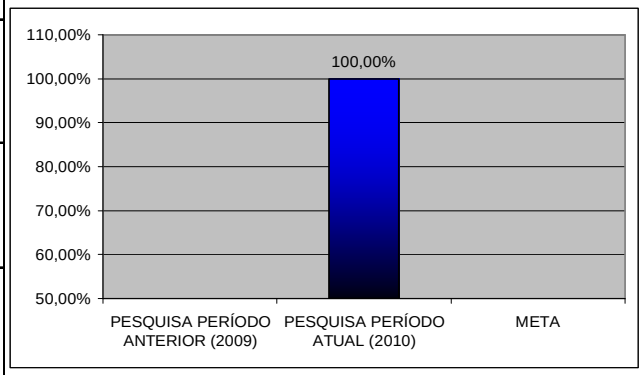
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010

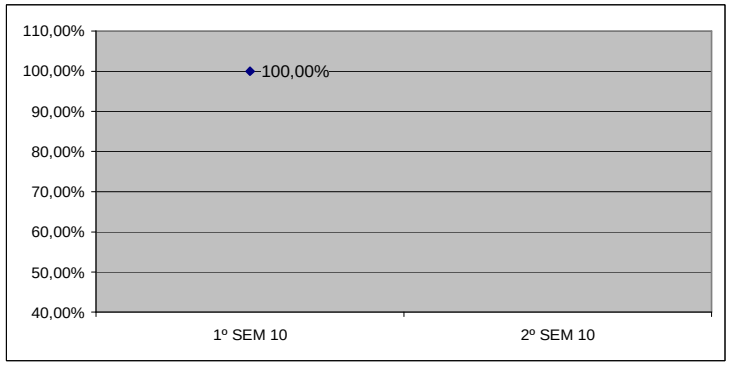
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **SECCM**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META		**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	--	--
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		100,00%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	--
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**100,00%**
META	





ANÁLISE DE DADOS	Resultado 100% de ótimo + bom. A análise da unidade mencionou a participação de usuários e inexistência de índices ruins. Como se tratou da primeira pesquisa, a unidade não fixou meta anterior. Decidiram pela manutenção do percentual de 100% para a próxima pesquisa. Há dois formulários de pesquisa. Um FRM para avaliação do balcão e outro enviado por e-mail aos desembargadores, Juízes e Assessores. Verificado que a pesquis realizada por e-mail contém perguntas que não focam o processo de trabalho específico da secretaria. Desta forma, necessário melhorar o formulário.
AÇÃO GERENCIAL	1 - Parabenizar a equipe pelo resultado da pesquisa. 2 - Orientar a unidade a aumentar a avaliação do usuário interno com a colocação na pesquisa de perguntas mais focadas no processo de trabalho da secretaria.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

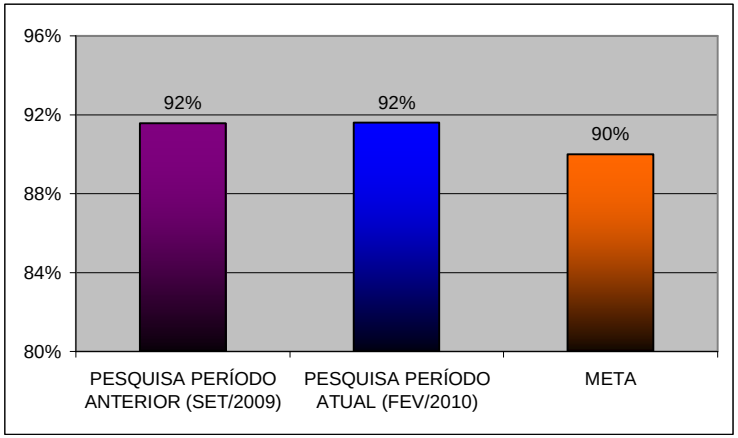
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – MARÇO 2010

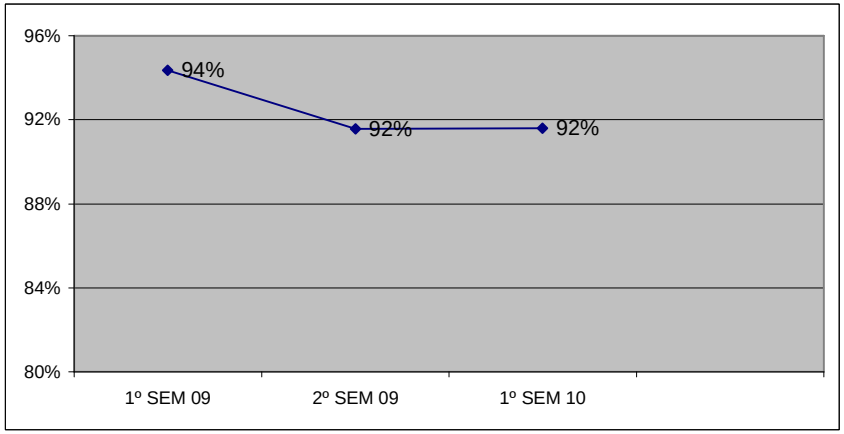
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **IX JECRIM AUDIÊNCIA**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	acima 90% O+B	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
		94,35%	92,00%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		91,59%	%

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/2009)	**92%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (FEV/2010)	**92%**
META	**90%**





ANÁLISE DE DADOS e AÇÃO GERENCIAL	Ultrapassada a meta. Resultado positivo. Em contato com a RAS, foi indagado acerca da redefinição da meta. Como se trata de um objetivo e está consignado no documento da Política, a resposta foi no sentido de manter acima de 90%.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

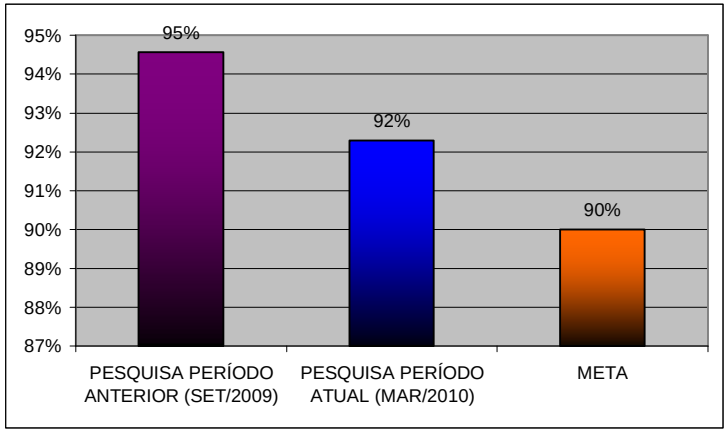
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – MARÇO 2010

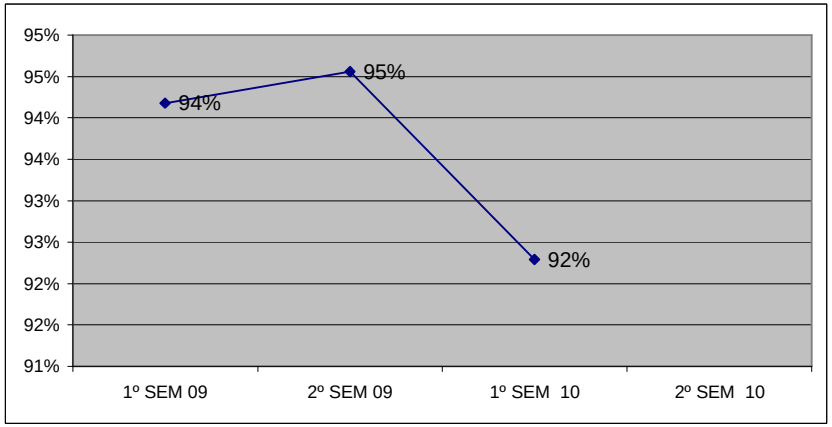
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **IX JECRIM BALCÃO**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	acima de 90% O+B	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	94,00%	94,56%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		92,29%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/2009)	**95%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR/2010)	**92%**
META	**90%**





ANÁLISE DE DADOS e AÇÃO GERENCIAL	Ultrapassada a meta. Resultado positivo. Em contato com a RAS, foi indagado acerca da redefinição da meta. Como se trata de um objetivo e está consignado no documento da Política, a resposta foi no sentido de manter acima de 90%. Informou que estão executando ações para aumentar a satisfação do usuário que é atendimento no balcão.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

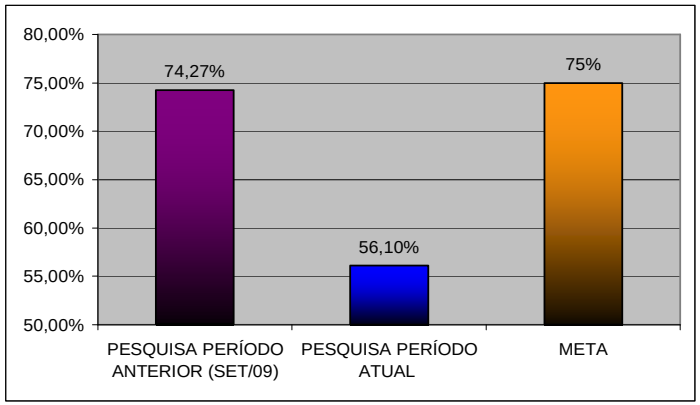
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – FEVEREIRO 2010

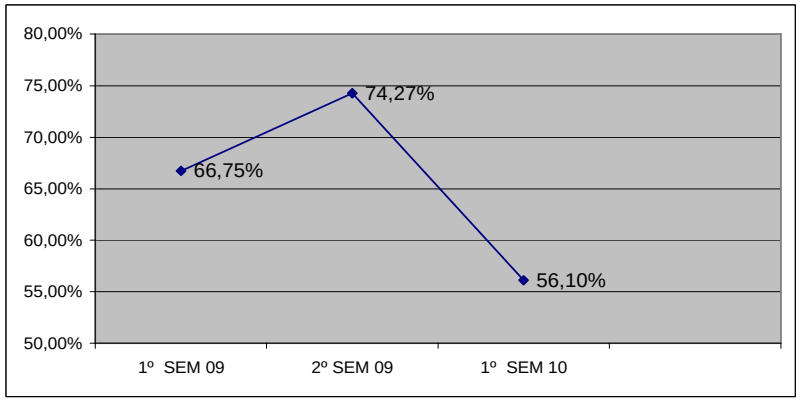
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **SIGA IV JEC**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	75%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	66,75%	74,27%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		56,10%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**74,27%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL	**56,10%**
META	**75%**





ANÁLISE DE DADOS	Resultado bem abaixo da meta estipulada pela Unidade. Ressaltado na análise de dados da unidade todos os quesitos com índices ruins, sendo proposto ações específicas para melhoria. Houve menção do não alcance da meta e do percentual da localização do processo. O quesito mais reclamado do conjunto do balcão foi o tempo de atendimento. Quanto à entrega da prestação jurisdicional, foi o tempo de julgamento.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a executar e monitorar as ações gerenciais.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

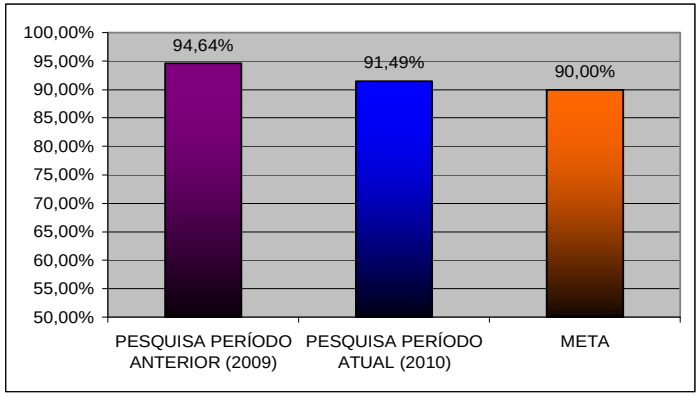
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MARÇO de 2010

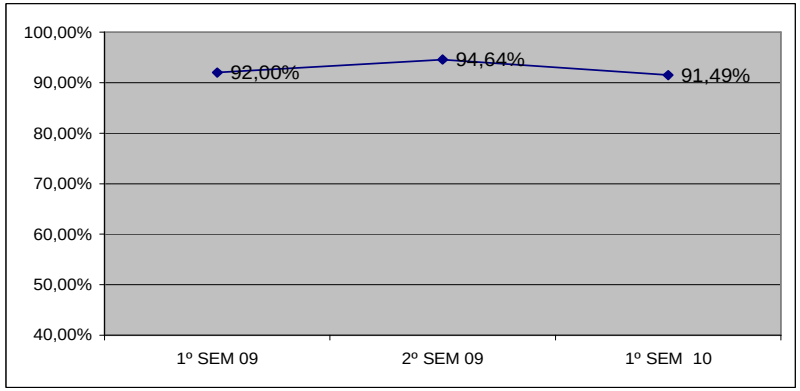
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário das Unidades administrativas em processo de certificação - **1 VICE PRESIDÊNCIA**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	Percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades administrativas				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	90%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO INDICADOR			
	2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
		92,00%	94,64%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		91,49%	%

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**94,64%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**91,49%**
META	**90,00%**





ANÁLISE DE DADOS	A Unidade ultrapassou a meta estipulada, porém, apresenta queda na satisfação do usuário no conjunto ótimo+bom, comparado ao resultado da pesquisa anterior. A análise geral do DECIV foi suscinta, contudo, não prejudicou a proposição das ações gerenciais específicas para a melhoria. Verificado que no campo "meta" não foi consignado o percentual. A satisfação do usuário é um dos objetivos da qualidade da unidade, mantendo-se a meta superior a 90% para a próxima pesquisa.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a preencher corretamente o formulário da análise da pesquisa, especificamente com relação à meta.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

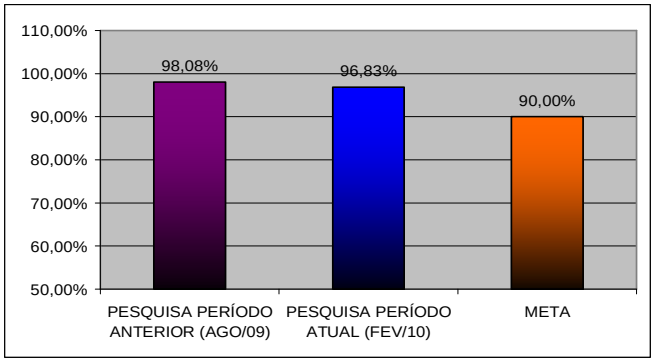
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

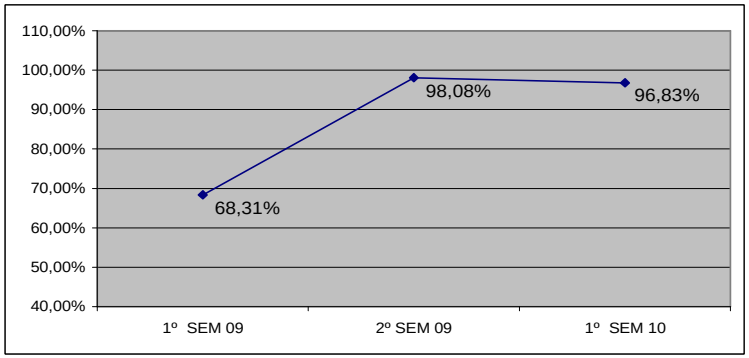
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - FEVEREIRO 2010	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **05VOS**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	90% de O+B	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
		68,31%	98,08%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		96,83%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (AGO/09)	**98,08%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (FEV/10)	**96,83%**
META	**90,00%**





ANÁLISE DE DADOS	A Unidade atingiu na última pesquisa um percentual de 96,83% no conjunto geral O+B, ultrapassando a meta de 90% estipulada no documento da Política da Qualidade. A satisfação do usuário trata-se de um Objetivo da Qualidade. Observa-se uma queda no conjunto geral comparando-se a pesquisa atual com a anterior. Na pesquisa de ago/09, o conjunto do balcão atingiu 100% de O+B e 95,25% no conjunto da entrega da prestação jurisdicional. Na atual, o balcão caiu para 98,92% e a entrega da prestação jurisdicional para 93,51%. Os quesitos que tiveram índices de Ruim e Péssimo, foram:"Tempo do atendimento" (1,08%), "tempo para juntada de petições" (3,85%), "tempo de publicação" (1,25%) e "entrega de documentos digitados" (2,74%). A avaliação feita pela Unidade no formulário específico, mostra-se focada em todos os resultados, eis que ressaltados os índices bons e ruins, bem como o alcance da meta, com informação de que a satisfação do usuário se trata de um objetivo da qualidade. Porém, como ação gerencial ficou consignado "Reavaliar sempre as metas, procurando, em cada reunião de análise crítica, meios de aprimorar a realização das diversas atividades em tempo desejado". Necessário que as ações sejam específicas.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a Unidade para propor ações específicas na próxima pesquisa.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

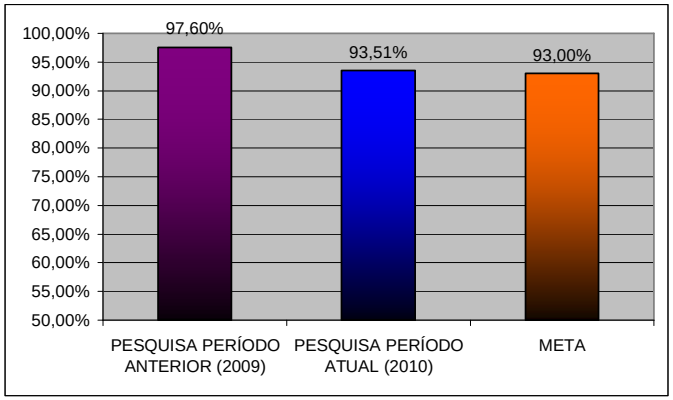
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010

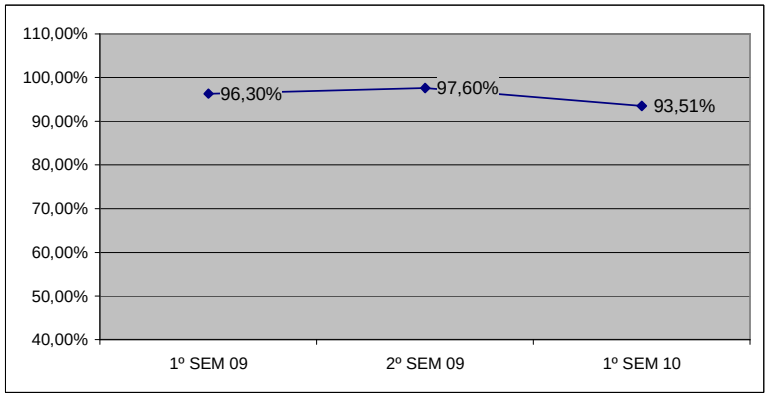
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **DGFAJ**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	93%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
		96,30%	97,60%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		93,51%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**97,60%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**93,51%**
META	**93,00%**





ANÁLISE DE DADOS	Houve alcance da meta e uma queda considerável comparado à pesquisa anterior. A unidade ressaltou que a queda se dera em razão da mudança da Alta Direção e consequente diminuição do índice de satisfação individual dos produtos entregues ao Corregedor e Juízes Auxiliares. Não foi mencionada a meta para a próxima pesquisa, tampouco ações específicas de melhoria.
AÇÃO GERENCIAL	Buscar informação junto à consultora sobre a meta e orientar a unidade para que na análise da próxima pesquisa, consigne o percentual da meta futura, bem como especifique as ações gerenciais.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

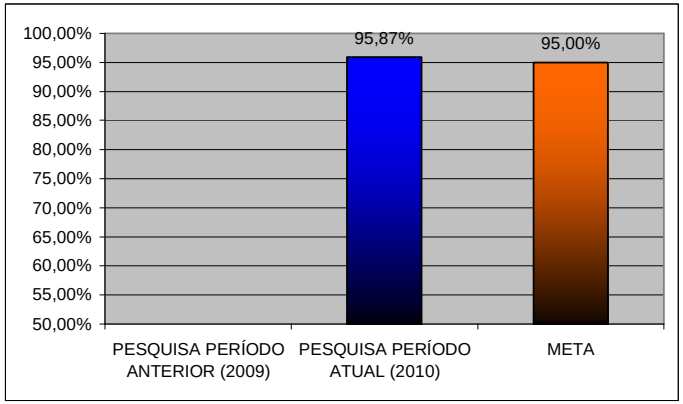
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010

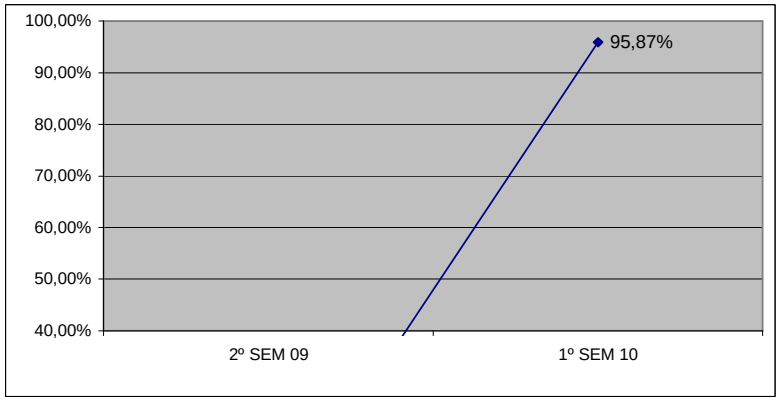
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **DEDEP**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	>95%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009		
	2010	**1º Semestre 2010**	
		95,87%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**95,87%**
META	**95,00%**





ANÁLISE DE DADOS	Observa-se o alcance da meta (superior a 95%) no resultado da pesquisa. Verificado que a análise da pesquisa pela Unidade foi suscinta, não ressaltados os quesitos avaliados e seus resultados, o que dificulta na proposição de ações gerenciais.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a Unidade à importância de consignar no formulário de análise da próxima pesquisa os quesitos e índices resultantes, salientando os índices com resultados negativos e proposição de ações específicas.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

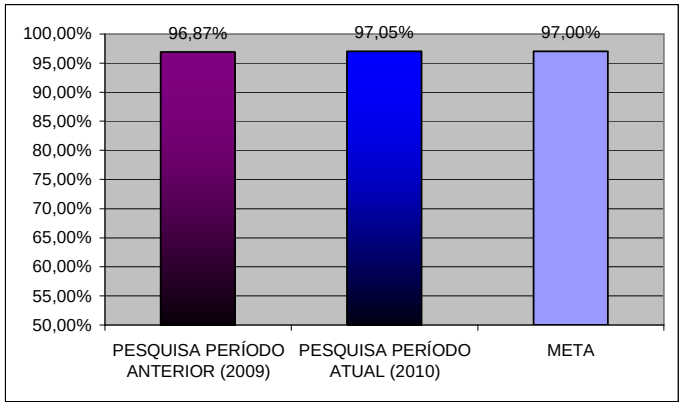
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010

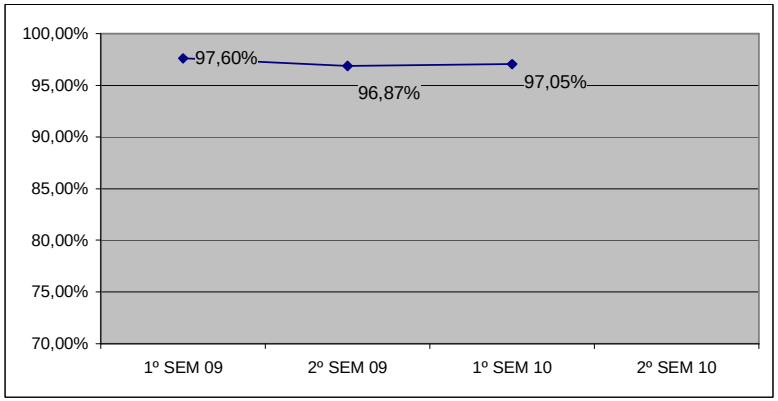
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **DEGEA**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	97%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		1º Semestre 2009	2º Semestre 2009
	2009		96,87%
	2010	1º Semestre 2010: 97,05%	2º Semestre 2010

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**96,87%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**97,05%**
META	**97,00%**





ANÁLISE DE DADOS	A Unidade foca a análise do resultado da pesquisa somente em comparar às anteriores, ressaltando pequeno acréscimo (0,36%) de satisfação e alcance da meta. Não especifica quesitos e índices resultantes, o que dificulta na proposição de ações gerenciais específicas. Não menciona a meta para a próxima pesquisa. Consigna que não é necessária ação gerencial em razão do resultado obtido.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a Unidade a melhorar a análise das pesquisas, com foco nos pontos acima mencionados.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

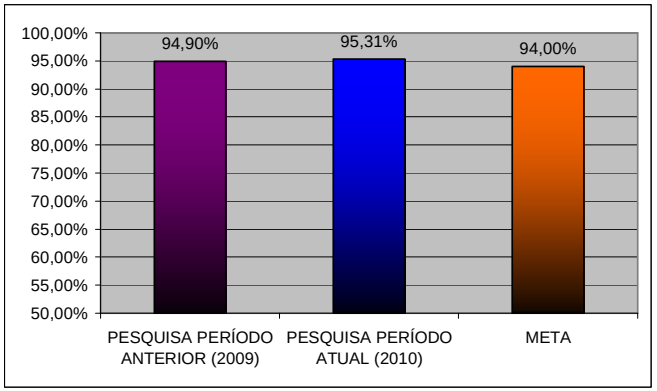
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010

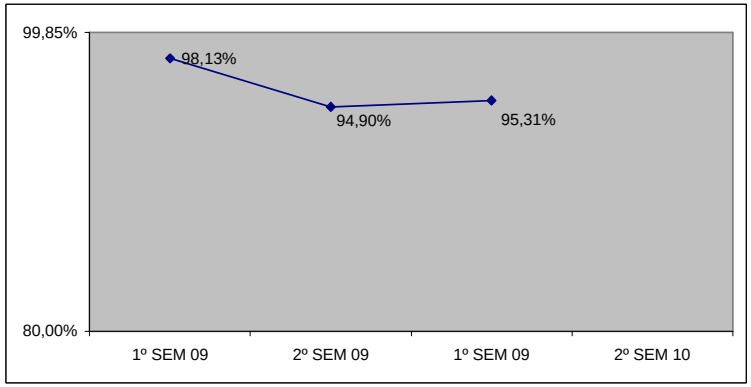
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **ESAJ**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	94%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
		98,13%	94,90%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		95,31%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**94,90%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**95,31%**
META	**94,00%**





ANÁLISE DE DADOS	A Unidade analisou todos os quesitos avaliados na pesquisa, bem como seus índices resultantes, propondo ações gerenciais específicas para melhorar os resultados Ruim + Péssimo. Ressaltou o alcance da meta, porém, não mencionou a meta fixada para a próxima pesquisa. Justificou que nenhum item avaliado atingiu índice acima de 50% de Regular, Ruim e Péssimo, não sendo necessária a emissão de RACAP.
AÇÃO GERENCIAL	1 - Orientar a Unidade para consignar a meta para a próxima pesquisa. 2 - Parabenizar a Unidade pela análise completa da pesquisa.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

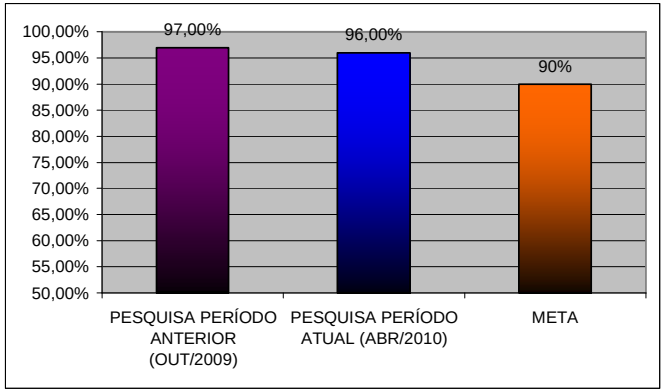
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – ABRIL 2010

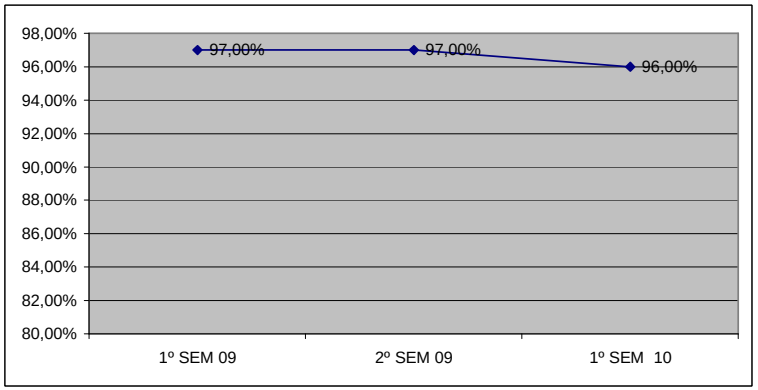
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **DESEP**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	90% de O+B	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	97,00%	97,00%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		96,00%	%

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (OUT/2009)	**97,00%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (ABR/2010)	**96,00%**
META	**90%**





ANÁLISE DE DADOS	Percebe-se que a unidade ultrapassou em 6% a meta fixada. Na análise geral do resultado da pesquisa foi consignado que as medidas de segurança implementadas pelo DESEP foram eficazes e que o percentual referente aos quesitos "Ruim" e "Péssimo" não tiveram representatividade no conjunto, que seriam tratados "in loco". Necessária a revisão da meta para a próxima pesquisa.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a revisar a meta para a próxima pesquisa.

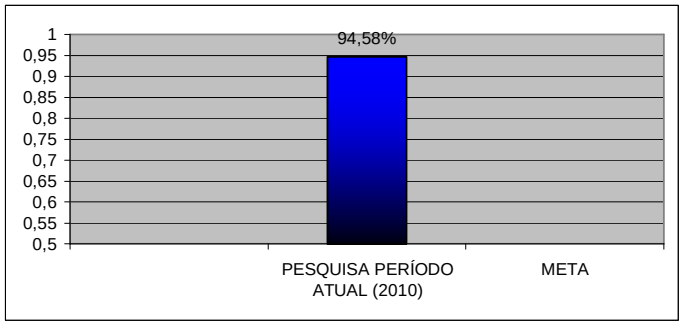
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

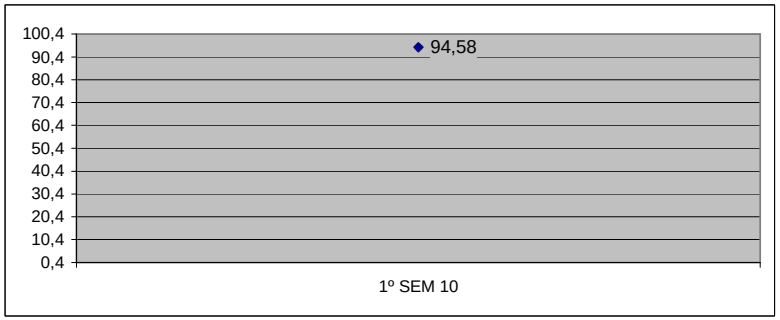
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação – **DELFA**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	Não houve. Foi a 1ª pesquisa.	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	**2010**	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		94,58%	
RESULTADO NO PERÍODO			
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**94,58%**		
META	**--**		





ANÁLISE DE DADOS	A pesquisa obteve um resultado de 94,58% no conjunto de ótimo + bom. Não houve fixação de meta anterior, em razão de ser a primeira pesquisa realizada. A unidade analisou a participação dos usuários e ressaltou os índices ruins, propondo ações específicas para melhoria. Foi fixada a meta de 96% para alcance na próxima pesquisa. Faltou a menção de alguns quesitos que apresentaram índices negativos. Necessário realizar uma análise mais ampla para que possa ficar alinhada com as ações
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a unidade a registrar a análise dos quesitos com índices negativos e ampliar a análise para alinhar com as ações propostas.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

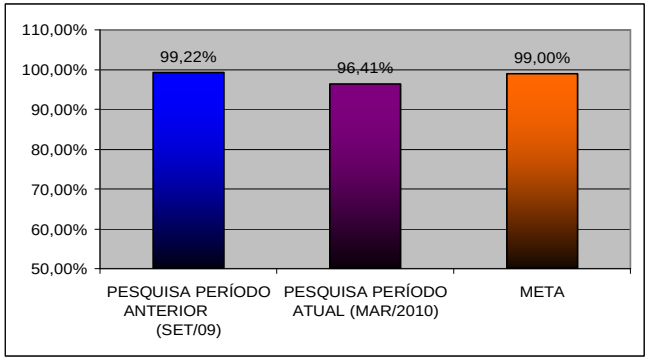
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

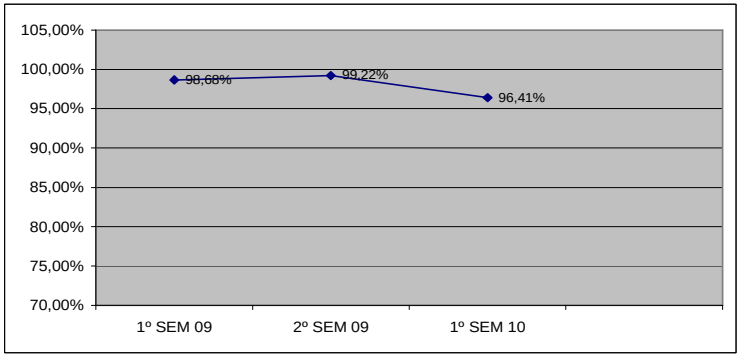
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – MARÇO 2010	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	**Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional**

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário das Unidades Administrativas em processo de certificação - **DECAN**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	Percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades administrativas				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	99% para as pesquisas de 2010	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO INDICADOR			
2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**	
	98,68%	99,22%	
2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**	
	96,41%		

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**99,22%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR/2010)	**96,41%**
META	**99,00%**





ANÁLISE DE DADOS	O DECAN não atingiu a meta estipulada e ficou abaixo do percentual obtido na última pesquisa (99,22%). Os itens com menor satisfação foram “clareza nas informações prestadas”, com 92,93%, “qualidade no atendimento” e “tempo para atendimento dos serviços”, com 94,08% ambos. Foi salientado pela Unidade que todos os fiscais que participaram do questionário estão 100% satisfeitos com os itens analisados e que dos 11 formulários recebidos com observações, 9 se tratavam de elogios ao trabalho desenvolvido no DECAN. Ressaltaram, ainda, que a pesquisa teve um percentual muito baixo de amostra participativa, principalmente entre as empresas/ partes.
AÇÃO GERENCIAL	Buscar informação junto ao consultor da Unidade acerca da implementação das ações propostas, quais sejam, "tratar as reclamações pontuais através de reuniões, e-mails etc., implementar as ações gerenciais determinadas nas análises individuais dos indicadores, comunicar a equipe acerca da importância de fornecer um tratamento cortês e gentil aos usuários em qualquer situação e avaliar método para incentivar a participação dos usuários na próxima pesquisa".

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

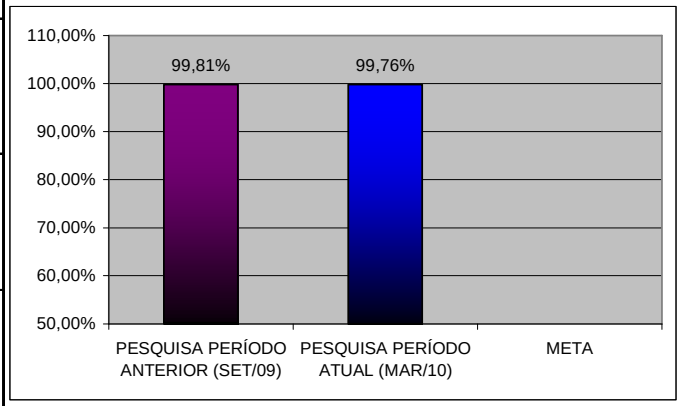
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES – MARÇO 2010

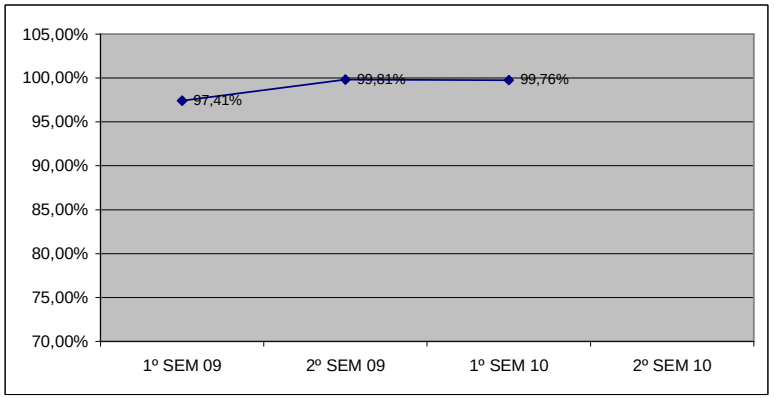
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário das Unidades Administrativas em processo de certificação - **DEGAR**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	Percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades administrativas.				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	Não divulgada	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO INDICADOR		**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
	2009	97,42%	99,81%
	2010	**1º Semestre 2010**	**2º Semestre 2010**
		99,76%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (SET/09)	**99,81%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (MAR/10)	**99,76%**
META	**Ñ divulgada**





ANÁLISE DE DADOS	Percebe-se a estabilidade nas pesquisas, com um resultado superior a 90% de Ótimo + Bom. A Unidade ressaltou o quesito com índice regular: "Ressalto que das 412 opiniões colhidas (103 cédulas), apenas uma apontou o quesito “regular”, no que tange ao tempo de atendimento, tendo grifado o restante da cédula positivamente (ótimo). No entanto, não foi possível identificar a questão trazida, tendo em vista que o usuário não deixou qualquer meio de contato". Não há menção de meta para as pesquisas e a 'satisfação do usuário não se trata de um objetivo da Unidade.
AÇÃO GERENCIAL	Orientar a Unidade quanto à propor meta para a próxima pesquisa.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

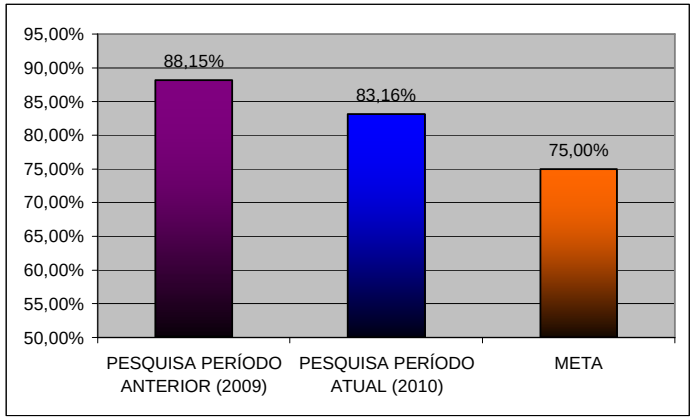
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES - MAIO de 2010

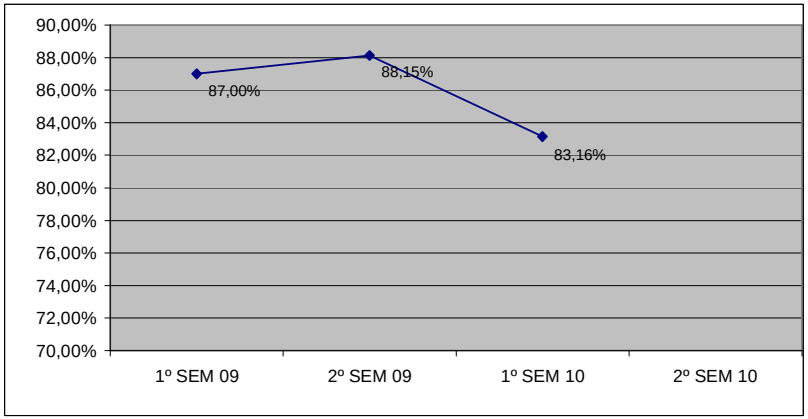
UNIDADE ORGANIZACIONAL	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

PROCESSO DE TRABALHO	**Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ**				
INDICADOR	Grau de satisfação do usuário, por SIGA, das unidades prestadoras de jurisdição em processo de certificação - **DEDIS**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	X
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários.				
FÓRMULA	[(∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (∑ das Unidades do SIGA)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema informatizado - SIPDIN	**SENTIDO DE MELHORIA**	(MM) Maior melhor		
META	75%	**UNIDADE DE MEDIDA**	Conforme fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR			
	2009	**1º Semestre 2009**	**2º Semestre 2009**
		87,00%	88,15%
	2010	**1º Semestre 2010**	
		83,16%	

RESULTADO NO PERÍODO	
PESQUISA PERÍODO ANTERIOR (2009)	**88,15%**
PESQUISA PERÍODO ATUAL (2010)	**83,16%**
META	**75,00%**





ANÁLISE DE DADOS	Percebe-se que a meta restou ultrapassada em 8%, o que demonstra a necessidade de revisão. A divisão que contribuiu para a queda do resultado da pesquisa foi o PROGER, no qual focou a unidade na oportundiade da análise de dados da pesquisa. Descreveram ações específicas para o atendimento no PROGER.
AÇÃO GERENCIAL	Buscar informação junto à consultora da unidade sobre a revisão da meta para a próxima pesquisa.

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)

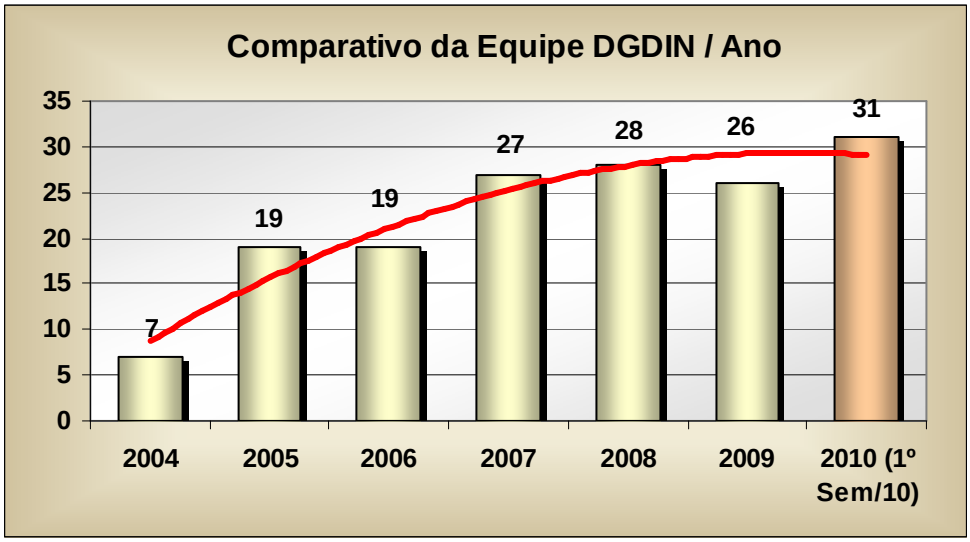
Tabela 1 – Comparativo do Quadro de Pessoal da DGDIN (2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 e 2010)

UNIDADE DA DGDIN	SERVIDORES							ESTAGIÁRIOS							TERCEIRIZADOS							TOTAL GERAL (Comparando o resultado do 1º Semestre/2010, com os anos anteriores)						
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (1º Sem/10)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (1º Sem/10)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (1º Sem/10)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (1º Sem/10)
Departamento de Documentação do SIGA (DEDOC)	3	4	3	5	5	3	3	-	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	-	1	5	6	5	7	7	4	7
Departamento de Auditoria do SIGA (DEAUD)	-	3	3	5	4	6 (2)	5	-	1	-	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	7	6	8	7
Departamento de Melhoria do Desempenho (DEMED)	-	3	4	5	4	6	6	1	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	6	5	6	8
Gabinete (GBDIN)	2	5	5	6	9	7	7(3)	-	-	-	-	-	-	1	-	1	1	1	1	1	1	2	6	6	7	10	8	9
TOTAL	5	15	15	21	22	22	21	1	2	1	4	4	3	8	1	2	2	2	2	1	2	7 (1)	19 (1)	19 (1)	27	28	26	31

Fonte: Relação de Funcionários da 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.*
(3) *A Chefe de Serviço doSEMAR está atuando diretamente no GBDIN.*

Gráfico 1 – Total da Equipe DGDIN por ano



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

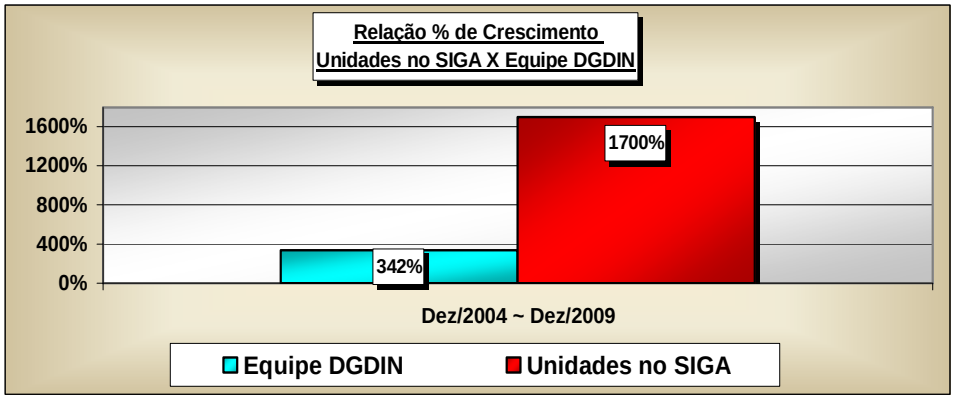
No gráfico, pode-se observar tendência de aumento no preenchimento dos quadros da equipe DGDIN. Deve ser destacado, todavia, que o aumento observado se deve ao ingresso de mais 5 (cinco) estagiários na equipe, além dos 3 que havia, ao final de 2009. O número total de servidores, na verdade, caiu de 22 para 21.

Cabe destacar que o número de estagiários foi ampliado em razão de solicitação da DGDIN (memorando DGDIN nº. 309/2009, de junho/2009) à DGPES, para reavaliação do quantitativo de estagiários da unidade. Foi solicitado aumento para 8 estagiários (dois para cada unidade), número que vem sendo mantido durante o ano de 2010.

Lembre-se que, no 2º semestre de 2008, foi promovido, pelo DEDEP, processo para seleção interna de servidores para a DGDIN. Em março de 2009, 8 servidores foram lotados na Diretoria Geral. Destes, 6 (seis) desistiram de integrar a equipe.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2004 até a presente data, a quantidade de funcionários variou de 7 para 31 (o que representa um aumento de 342%), enquanto o número de unidades envolvidas no SIGA aumentou de 3, em 2004, para 54 até a presente data (38 certificadas; 2 em processo de certificação em 2010; 14 Varas Cíveis consideradas com SIGA implementado, no 05NUR, pela metodologia do Modelo Simplificado) com, aproximadamente, 2.260 pessoas envolvidas (aumento de 1.700%).

Gráfico 2 – Relação % Equipe DGDIN X UO Certificadas



Fonte: Relação de Funcionários da DGDIN e Unidades com SIGA Implementado

Cabe ressaltar, ainda, que, além de atender às unidades certificadas e em processo de certificação, a DGDIN ainda trabalha com as Unidades Executoras da Administração Superior, apoiando na implementação dos elementos do SIGA, bem como as unidades integrantes da Metodologia do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis:

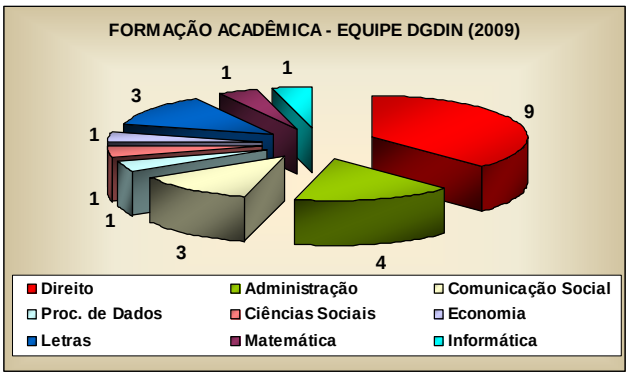
- **2º e o 4º Núcleos Regionais:** 54 Varas Cíveis (27 em cada NUR);
- **5º e do 12º Núcleos Regionais:** 22 Varas Cíveis (14, no 05NUR e 22, no 12NUR), nas quais o Modelo Simplificado de Gestão foi iniciado em 2007.

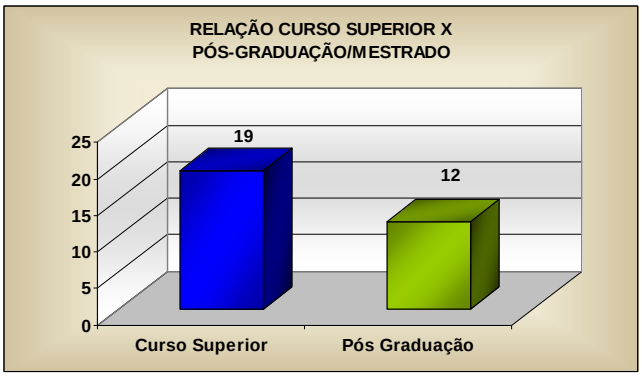
4.1.1 Capacitação

Dos 31 integrantes que compõem a equipe da DGDIN, 19 são servidores de cargos efetivos que possuem curso superior e 4 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 3 e 4 – Formação Acadêmica da Equipe DGDIN

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





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

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 1º semestre/2010:

Tabela 2 – Relação de Cursos Planejados para os Servidores da DGDIN (2010)

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN (2010)	
CURSOS	**SERVIDORES**
Abordagem por Processos de Trabalho	Adriane Luna, Iara Sym, Michele Vieira, Siléa Macieira
BSC	Flavia Martelotta, Iara Sym, Maria Luisa Rangel, Michele Vieira

Excel	Anna Claudia, Adriane Luna, Carla Marques, Yolanda Torres
Ferramentas da Qualidade	Yolanda Torres
Gestão de Registros e Arquivos Correntes	Crisitna Lucia Farias, Yolanda Torres
Indicadores de Desempenho	Crisitna Lucia Farias, Flavia Martelotta
Língua Portuguesa	Adriane Luna, Crisitna Lucia Farias
Metodologia de Implementação de Projetos	André Freire, Carla Marques, Claudia Loretti, Claudio Heitor Vasconcelos, Iara Sym, Joandyr Pintas, Lilian Carla Rocha, Lourdes Ramos, Marcelo Tristão, Marcia de Moura, Maria Deures Martins, Maria Luisa Rangel, Michele Vieira, Siléa Macieira
Noções de Direito Administrativo	Adriane Luna
Outlook	Yolanda Torres

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN

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

Tabela 3 - Cursos realizados por servidores da DGDIN – 1º semestre/2010

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN		
AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	**SERVIDORES PARTICIPANTES**	**PERÍODO DE REALIZAÇÃO**
BSC	André Freire	Abril/2010
Capacitação em Gestão de Processos de Trabalho	Marcelo Tristão, Maria Deures Martins	Fevereiro/2010
CNJ – Formação de Tutores em Gerenciamento de Projetos	Lourdes Ramos	Junho e Julho/2010
CNJ – Formação de Tutores em Gestão de Processos	Michele Vieira	Junho e Julho/2010
CNJ – Formação de Tutores em Planejamento Estratégico	Marcelo Tristão	Maio a Julho/2010
EPROT – Protocolo Eletrônico	Crisitna Lucia Farias, Danielle Ribas, Joandyr Pintas, Lourdes Ramos, Marcelo Tristão, Maria Luisa Rangel, Michele Vieira, Roberto Lisboa, Yolanda Arrufat	Março/2010
FGV on line - Balanced Scorecard	Flavia Martelotta, Iara Sym, Lourdes Ramos, Marcelo Tristão, Michele Vieira	Junho/2010

FGV on line - Técnicas de Gerência de Projetos - Gerenciamento do Escopo do Projeto	Flavia Martelotta, Iara Sym, Lourdes Ramos, Michele Vieira	Junho/2010
Gráficos no Excel	Yolanda Arrufat	Maio/2010
Interpretação da Norma ISO 9001:2008	Danielle Ribas	Maio/2010
Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	Danielle Ribas, Flavia Martelotta	Abril/2010 Maio/2010

Fonte: Sistema de Controle de Cursos da ESAJ

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.2.1 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. 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.

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 e, ao final de junho de 2010, foi novamente contatada a empresa SoftExpert, a fim de que se agende reunião para discutir novas opções de sistemas.

Para 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 4 – Bancos de Dados DGDIN (1º Semestre/2010)

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 efiácia.
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 resultados dos indicadores estratégicos do PJERJ e sua vinculação com os projetos estratégicos (em alteração, para atender às diretrizes da Res. TJ/OE nº. 21/2009)

Fonte: FRM-DGDIN-005-08

Deve ser ressaltado que a DGDIN solicitou, por sugestão da DGTEC, a aquisição de 64 licenças de MS-Project (Prot. 23.099/2010) para atender aos gestores dos 64 projetos estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Até o final do 1º semestre/2010, não houve retorno da DGTEC quanto à aquisição das licenças.

4.2.2 Sistema Corporativo para Controle de RACAP

A DGTEC deliberou que o acompanhamento de RACAP deveria ser atendido pelo novo E-PROT. E-mail enviado ao DEMED/SECIM em 06/01/2009, pelo servidor Paulo Henrique, da DGTEC, confirmou que o sistema para controle de RACAP seria um módulo do E-PROT, que seria implantado em duas etapas: **1ª Etapa -** Setores de Protocolo / **2ª Etapa -** Áreas de Movimentação.

No 1º semestre de 2010, o E-PROT entrou em funcionamento, tendo sido cancelada sua utilização logo após, pela necessidade de aprimoramento de vários módulos. Apesar de haver espaço disponível para os RACAP, o respectivo módulo não estava ativo.

Cabe ressaltar que 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.

4.2.3 Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se o final de 2009 com o 1º semestre de 2010.

Tabela 5 - Demonstrativo do Material de Informática

FINAL DE 2009			1º Semestre/2010		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
29 *(1)*	12	26	32 *(1)*	10	31

Fonte: Inventário DGDIN

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

Ao final do 1º Semestre/2010, com um total de 31 pessoas na equipe, o quantitativo de computadores pode ser considerado plenamente satisfatório.

O quantitativo de impressoras, também pode ser considerado satisfatório.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

4.3.1 Instalações

O *layout* da DGDIN pode ser considerado satisfatório. A última grande alteração foi realizada nos dias 10 e 11 de janeiro de 2009.

A fim de melhor adequar o espaço disponível das instalações, a DGDIN planeja, no 2º trimestre/2010, transformar a sala que abrigava a consultoria em uma sala de reunião grande, que poderá ser reversível em sala de aula, possibilitando, assim, aproveitamento total e uso multifuncional do espaço.

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 Manuteção 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.

4.3.2 Materiais de Consumo

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

A DGDIN, também preocupada em obedecer ao artigo 28, do Ato Normativo Tj 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, 5 dias.

A tabela a seguir compara as médias de consumo dos anos de 2007, 2008 e 2009 ao 1º semestre de 2010. 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 6 – Média de Consumo

CONSUMO MÉDIO DA DGDIN			
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008	FINAL DE 2009	1º SEM/2010
70%	79%	76%	73%

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

Tal resultado se deve, em boa parte, ao especial controle que a DGDIN emprega, desde 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, 2008, 2009 ao 1º semestre de 2010, o que também demonstra o rigoroso controle e o comprometimento da unidade com a economicidade.

Tabela 7 – Média de Consumo de Papel A4

CONSUMO MÉDIO DE PAPEL			
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008	FINAL DE 2009	1º SEM/2010
43 resmas / mês	58 resmas / mês	54 resmas / mês	35,8 resmas/mês

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

4.3.3 Materiais Permanentes

Até o final do 1º semestre/2010, tal como ocorreu no ano de 2008 e 2009, o mobiliário da DGDIN pode ser considerado adequado às necessidades da Diretoria Geral.

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, tendo lançado todos os dados no sistema em abril/2010.

No momento, se está aguardando retorno da DGLOG quanto à conciliação do patrimônio.

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 são verificados periodicamente; a última vistoria foi realizada em 21/06/2010.

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

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.

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 8 – Situação das RAD DGDIN (1º Semestre/2010)

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	**TÍTULO DA RAD**	**REVISÃO**	**DEPTO.**	**SITUAÇÃO ATUAL**	**OBSERVAÇÃO**
RAD-DGDIN 001	Documento Estratégico	07	GBDIN	Necessita revisão	O Documento Estratégico da DGDIN está em fase de atualização para se adequar às diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2009.
RAD-DGDIN 002	Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria	04	DEMED	Atualizada	A RAD foi revisada em abril/2010 e, até o momento, o processo de trabalho descrito está adequado. Quando a RAD-PJERJ-004, que está sendo alterada, for revisada, será averiguada a necessidade de nova atualização da RAD-DGDIN-002, para adequação dos procedimentos à RAD Geral.
RAD-DGDIN 003	Tratamento de Produtos Não-conformes na DGDIN	06	GBDIN / DEMED	Atualizada	A atual versão da RAD foi revisada em fevereiro/2010; a relação exemplificativa de PNC foi revisada por todos os departamentos
RAD-DGDIN 004	Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e de Registros	04	DEDOC	Atualizada	A RAD foi revisada em maio/2010 (pela Chefe de Serviço do SECRA, que assumiu o cargo em Janeiro/2010) e, até o momento, o processo de trabalho descrito está adequado.

RAD-DGDIN 005	Gerir a DGDIN	05	GBDIN	Necessita revisão	A última revisão da RAD data de março/2009. A próxima revisão deve contemplar, entre outros pontos, os seguintes itens: adequação às diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2009; controle do patrimônio pelo Inventário WEB; cancelamento do FRM-DGDIN-005-02, tendo em vista que o material de consumo não é mais controlado por meio desta planilha etc.
RAD-DGDIN 006	Promover Auditorias de Gestão	03	DEAUD	Atualizada	A RAD foi revisada em abril/2010 e, até o momento, o processo de trabalho descrito está adequado.
RAD-DGDIN 007	Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ	04	DEAUD	Atualizada	A RAD foi revisada em abril/2010 e, até o momento, o processo de trabalho descrito está adequado.
RAD-DGDIN 008	Controlar Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão	04	DEDOC	Atualizada	A RAD foi revisada em fevereiro/2010 e, até o momento, o processo de trabalho descrito está adequado.
RAD-DGDIN 009	Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ	02	DEMED	Necessita revisão	A RAD necessita ser alterada a fim de, entre outros pontos, incluir as Unidades Executoras no Campo de Aplicação e Vigência, modificar os indicadores, definir alterações nos procedimentos de orientação aos usuários, etc.
RAD-DGDIN 010	Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, a Análise de Dados e a Análise Crítica	02	DEMED	Atualizada	A RAD foi revisada em maio/2010 e, até o momento, o processo de trabalho descrito está adequado.
RAD-DGDIN 011	Promover a Autoavaliação do Sistema Integrado de Gestão	00	GBDIN	Atualizada	A RAD foi elaborada (revisão 00), em 28/06/2010, a fim de documentar as atividades relacionadas à realização de autoavaliação do SIGA entre as Unidades Executoras do PJERJ.

Fonte: Lista-Mestra

A DGDIN também é responsável por propor as revisões das RAD Gerais. A seguir tabela com a situação das RAD-PJERJ ao final do 1º Semestre/2010:

Tabela 9 – Situação das RAD PJERJ (1º Semestre/2010)

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS					
CÓDIGO	**TÍTULO DA RAD**	**REVISÃO**	**DEPTO.**	**SITUAÇÃO ATUAL**	**OBSERVAÇÃO**

RAD-PJERJ 001	Documento Estratégico do PJERJ	04	GBDIN	Necessita revisão	Há necessidade de adequar o conteúdo do documento às diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. Para tanto, há necessidade de revisão da RAD-PJERJ-006, para esclarecer alguns pontos da metodologia.
RAD-PJERJ 002	Elaborar Rotinas Administrativas, Manuais e Formulários	04	DEDOC	Necessita revisão	A RAD-PJERJ-002 passou por grandes alterações da revisão 03 para a 04. No entanto, percebeu-se a necessidade de passar alguns dos conceitos para a RAD-PJERJ-003, tendo em vista a consolidação dos mesmos por assunto.
RAD-PJERJ 003	Controle de Documentos e de Registros	09	DEDOC	Necessita revisão	A RAD-PJERJ-003 necessita passar por revisão, em razão da necessidade de se passar alguns conceitos da RAD-PJERJ-002 para a presente RAD.
RAD-PJERJ 004	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas	10	DEMED	Necessita revisão	A RAD-PJERJ-004 já está em fase final de revisão (que foi iniciada em abril/2010).
RAD-PJERJ 005	Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão	12	DEAUD	Atualizada	A RAD-PJERJ-005 está atualizada e a versão atual passou a vigorar em 25/05/2010. As alterações que foram efetuadas visavam atender ao RACAP-DGDIN-017/2009, que tinha por objeto "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".
RAD-PJERJ 006	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas	05	GBDIN	Necessita revisão	A RAD-PJERJ-006 está em fase final de revisão; está sendo necessária uma grande alteração, a fim de que o conteúdo esteja adequado às diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2009, bem como para responder aos primeiros questionamentos das Unidades Executoras coordenadoras de projetos. Formulários TEMP (Tais como Plano do Projeto, Planilha para Monitoramento de Projetos etc.) foram disponibilizados às unidades em 08/06/2010, a fim de que não fique prejudicada a documentação dos projetos no PJERJ.

RAD-PJERJ 007	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais	05	GBDIN	Necessita revisão	A RAD-PJERJ-007 está em fase inicial de revisão e, tal como a RAD-PJERJ-006, necessita passar por grandes alterações para se adequar às diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. A fim de não prejudicar a elaboração dos RIGER Setoriais, a DGDIN disponibilizou novo modelo de relatório (já com informações adequadas à citada Resolução), no dia 01/07/2010. Planeja-se realizar reunião para orientação das unidades que elaboram RIGER ainda na 1ª quinzena de julho/2010.
RAD-PJERJ 008	Siglário do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro	05	DEDOC	Atualizada	A última revisão da RAD-PJERJ-008 foi realizada em 28/01/2009, todavia, o conteúdo da mesma permanece adequado às necessidades do PJERJ e da DGDIN.
RAD-PJERJ 009	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro	04	DEDOC	Atualizada	A última revisão da RAD-PJERJ-009 foi realizada em 15/12/2008, todavia, o conteúdo da mesma permanece adequado às necessidades do PJERJ e da DGDIN.
RAD-PJERJ 010	Medir a Percepção do Usuário	07	DEMED	Necessita revisão	A última revisão da referida RAD ocorreu em 15/10/2009. Atualmente, minuta de RAD já está sendo revisada com a Diretora da DGDIN

Fonte: Lista-Mestra

No que se refere à organização do arquivo corrente, a relação de acervo documental e o arquivo de todos os departamentos da DGDIN está atualizado. Sempre que surge dúvida em relação ao tema, a DGDIN consulta o DEGEA, que procede às orientações necessárias.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

Tabela 10 – Controle de Contratos

EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2010	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2010 (Até 1º semestre)	OBSERVAÇÕES
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) ***(Auditorias Internas)***	Prot. 2009-262662 Termo 003.0178.2010	R$ 188.160,00 (147 HD, sendo R$ 1.280,00 por HD) Validade 02/2010 a 02/2012	R$ 97.280,00 (76 HD)	R$ 32.000,00 (25 HD)	As NF estão sendo adequadamente atestadas; não há observações adicionais.

Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) *(Auditorias Externas)*	Prot. 2009-116489 Termo 003.0633.2009	R$ 412,000,00 (255,5 HD, sendo R$ 1.600,00 por HD) Validade: 08/2009 a 08/2013	R$ 133.600,00 (83,5 HD)	R$ 36.800,00 (23 HD)	As NF estão sendo adequadamente atestadas; não há observações adicionais.

Fonte: Notas Fiscais atestadas pela DGDIN – Atualizado em 09/07/2010, referente aos serviços executados em 2010

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	26/08/2010	1 (RACAP-DGDIN-008/10) Foram encontrados Registros de "Identificação das Competências Profissionais do Servidor" (FRM-DGPES-040-06), com evidências de preenchimento de aprimoramentos que ocorreram após o registro (assinatura e data) da gestora e com espaços em branco para o preenchimento de habilidades a serem aprimoradas posteriormente

Fonte: Relatórios de Auditoria Interna

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / "Preocupação" / OM APONTADAS
PRÉ-CERTIFICAÇÃO	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria em 2010.	
CERTIFICAÇÃO – 1ª FASE (*)	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria em 2010	
CERTIFICAÇÃO – 2ª FASE	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria em 2010	
SUPERVISÃO	A primeira auditoria de supervisão da DGDIN no ano de 2010 está agendada para 29 e 30/11/2010.	

Fonte: Relatórios de Auditoria Externa

(*) *Realizada junto com a Pré-certificação*

5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

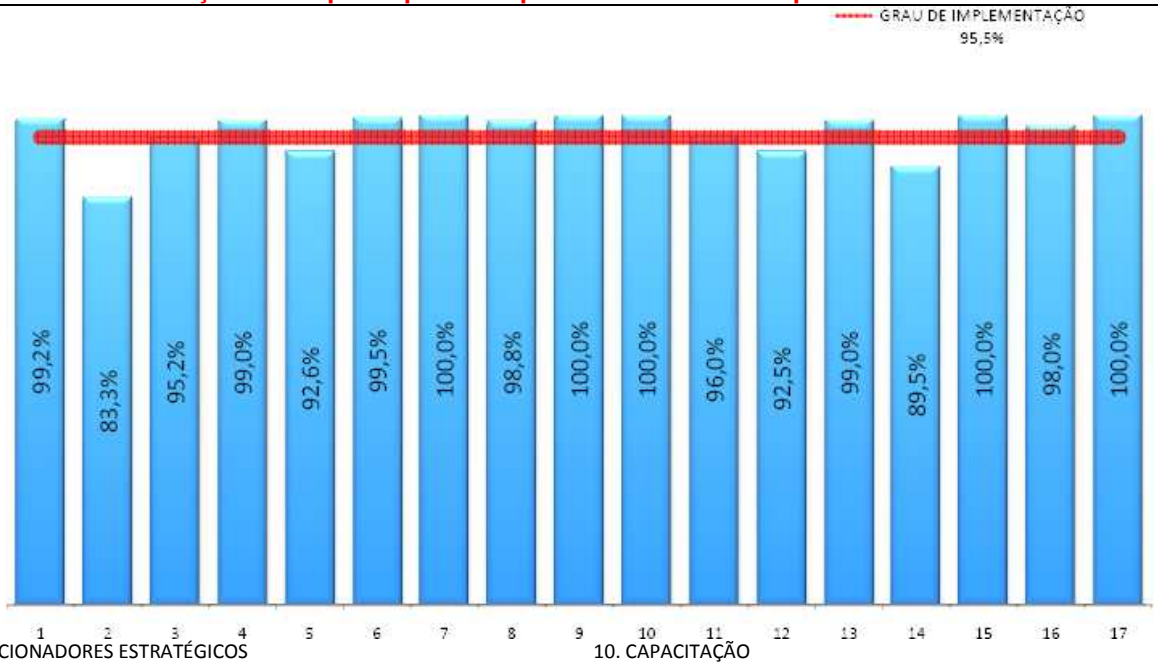
Resultados (2010)		
1ª Avaliação		
Resultado:	95,5%	**Ações Gerenciais**

Período de Realização:	11/05/2010	▪ Elaborados e implementados planos de implementação do SIGA para 02 e 03VP, unidades que tiveram resultado abaixo de 57% na avaliação do SIGA no PJERJ, e que procuram a DGDIN demonstrando interesse no SIGA; ▪ DEDOC/SECRA foi orientado a dar especial atenção às unidades que indicaram como "Atende Parcialmente" nos itens acima especificados, a saber: DGSEI / 03Vp / EMERJ, informando na próxima RAC sobre as ações que foram tomadas; ▪ DEMED/SEAAC foi orientado a entrar em contato com o DGSEI/DETEL, a fim de verificar se eles tem interesse em serem capacitados quanto à realização de Reunião de Análise Crítica; ▪ DEMED/SEREL foi orientado a realizar contato com DGSEI/DETEL e OUVID, a fim de verificar a necessidade de apoio na realização de Pesquisa de Opiniõa; ▪ DEMED/SECIM foi orientado a verificar todos os RACAP do DEGAR e da EMERJ.

Fonte: Relatório de Avaliação do SIGA

Gráfico 5 – Autoavaliação do SIGA DGDIN - 2010

Resultado Global



1. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS
2. PLANOS E PROJETOS
3. DOCUMENTO ESTRATÉGICO
4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS GERAIS
5. ROTINAS ADMINISTRATIVAS OPERACIONAIS
6. ORGANIZAÇÃO DO ARQUIVO CORRENTE
7. DOCUMENTOS E REGISTROS
8. INDICADORES
9. COMPETÊNCIAS
10. CAPACITAÇÃO
11. AMBIENTE DE TRABALHO E CLIMA ORGANIZACIONAL
12. INFRAESTRUTURA
13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO
14. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME
15. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA
16. AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO
17. RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

6.1 Divulgação do SIGA/PJERJ

Em 2010, a DGDIN realizou várias ações de capacitação e palestras para a divulgação do SIGA no PJERJ. As principais são as palestras para estagiários e servidores que ingressam no quadro do PJERJ.

Até o final do 1º semestre de 2010, a DGDIN ministrou 5 (cinco) cursos SIGA, nos meses de março, maio e junho atingindo, aproximadamente, 159 participantes, conforme tabela a seguir:

Tabela 11 – Curso SIGA (1º Sem/2010)

PERÍODO	CURSOS REALIZADOS	Nº. DE SERVIDORES
MARÇO/2010	2 cursos	74 servidores
MAIO/2010	2 cursos	40 servidores
JUNHO/2010	1 curso	45 servidores
TOTAL	**5 cursos**	**159 servidores (Aprox.)**

Fonte: Listas de Presença

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 do 1º semestre/2010, foram realizadas 6 (seis) palestras para, aproximadamente, 600 estagiários, de diversos cursos, tais como direito, biblioteconomia, administração etc, conforme convocação da ESAJ, como pode ser observado na tabela abaixo. Comparativamente, em todo ano de 2009, a DGDIN realizou 11 (onze) palestras para, aproximadamente, 1.290 estagiários.

Tabela 12 – Palestras para estagiários realizadas pela DGDIN (1º Sem/2010)

PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	Nº DE PALESTRAS REALIZADAS	Nº. APROXIMADO DE ESTAGIÁRIOS
JANEIRO	1 palestra	100 estagiários
FEVEREIRO	1 palestra	90 estagiários
MARÇO	1 palestra	100 estagiários
ABRIL	1 palestra	90 estagiários
MAIO	1 palestra	100 estagiários
JUNHO	1 palestra	120 estagiários
TOTAL	**6 palestras**	**600 estagiários (Aprox.)**

Fonte: E-mails convite da ESAJ

Para os servidores que ingressaram no PJERJ, a DGDIN realizou em 2010, até o final do 1º semestre, 2 (duas) palestras para, aproximadamente, 56 novos servidores, conforme convocação promovida pela ESAJ para os Programas de Integração Funcional (PIF).

6.2 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.

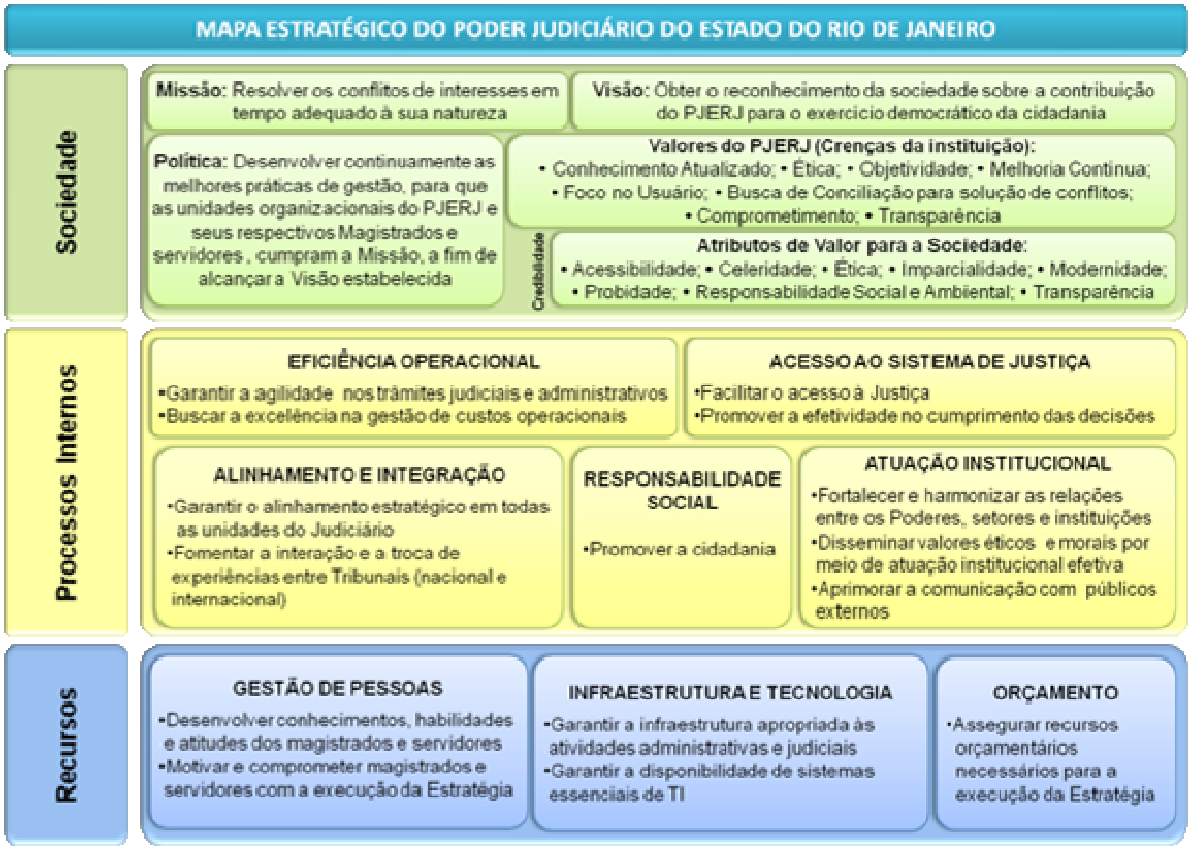
A DGDIN vem mantendo, desde 2006, interface com o CNJ no que se refere ao projeto "Justiça em Números", consolidando os indicadores das unidades para envio ao CNJ, a fim de que a centralização dos dados na DGDIN evite a duplicidade de indicadores

e a pluralidade de fontes de coleta, e estimule a análise de dados e o desenvolvimento da gestão nas diferentes áreas do PJERJ.

Atualmente, outro grande ponto de interface está relacionado ao Planejamento Estratégico do PJERJ; 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 estabelecia diretrizes para o alinhamento da gestão estratégica de todos os Tribunais de Justiça.

A partir desta Resolução, o PJERJ aprovou, em 09/12/2009, por unanimidade no Órgão Especial, a Resolução TJ/OE nº. 21/2009, que foi publicada no DJERJ no dia 12/01/2010. Tal Resolução alinha o planejamento estratégico do PJERJ às diretrizes da Resolução 70/2009, do CNJ.

Figura 1 – Mapa Estratégico do PJERJ



Fonte: Resolução TJ/OE 21/2009

Em 2010, vem sendo desenvolvido o projeto "Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ", visando à efetiva implementação da Resolução TJ/OE nº. 21/2009 no PJERJ. Entre as diversas ações que estão sendo realizadas, estão: implementação da

metodologia de gestão de projetos no PJERJ e medição dos indicadores dos objetivos estratégicos, conforme o Anexo I, da Resolução TJ/OE nº. 21/2009. O resultados dos projetos e indicadores estratégicos será informado ao CNJ, no tempo em que for solicitado por aquele órgão.

Outros detalhes sobre o projeto "Implementar a Gestão Estratégica no PJERJ" podem ser observados no item 2.3 deste relatório.

6.2.1 AS DEZ METAS DO CNJ

O CNJ, anualmente, a partir de 2009, vem estabelecendo metas prioritárias a serem cumpridas pelo Judiciário Nacional. Em 2010, tal como ocorreu em 2009, as 10 metas para o Poder Judiciário foram informadas pelo CNJ em março.

Após a análise das metas, concluiu-se que a DGDIN possuía relação a meta 5 "Implantar método de gerenciamento de rotinas (gestão de processos de trabalho) em pelo menos 50% das unidades judiciárias de 1º grau". Tal meta representa a continuação da meta 6, de 2009 "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".

O PJERJ foi o único Tribunal do país a cumprir a meta 6 de 2009, em encontro com, aproximadamente, 821 gestores de unidades judiciárias, em fevereiro/2010, no qual a Diretora da DGDIN apresentou os conceitos sobres a metodologia de processos de trabalho.

O cumprimento da meta 5 está sendo efetuado pela DGDIN por meio de um projeto, utilizando a metodologia definida na Resolução TJ/OE nº. 21/2009, da seguinte forma:

I. A DGDIN vem realizando reuniões com juízes de unidades certificadas, por competência (VCIV, VCRI, JEC, JECRIM e VOS), a fim de revisar as rotinas administrativas das citadas competências, a fim de implementar nas unidades de 1º grau de mesma competência;

II. Serão indicados, pelos Juízes Dirigentes de cada NUR e aprovados pela Adm. Superior, os Facilitadores do SIGA nos NUR, a fim que sejam capacitados na implementação das RAD nas varas de seus respectivos Núcleos Regionais;

III. A DGDIN irá consolidar as informações referentes à implementação efetuada pelos Facilitadores e apoiá-los no que couber, incluindo a disponibilização de material.

Outros detalhes sobre o projeto "Implantar método de gerenciamento de rotinas (gestão de processos de trabalho) em pelo menos 50% das unidades judiciárias de 1º grau" podem ser observados no item 2.4 deste relatório.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas em 2010, até o momento, evidenciam os esforços da DGDIN no sentido de manter e ampliar o Sistema Integrado de Gestão (SIGA) no PJERJ, atendendo à visão da DGDIN.

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 planejado já foi iniciado, destacando-se, também, o apoio da Alta Administração.

Grandes desafios ainda para 2010 estão relacionados à implementação da metodologia de processos de trabalho em, aproximadamente, 360 unidades jurisdicionais do PJERJ e à implementação efetiva da gestão estratégica no PJERJ, conforme as diretrizes da Resolução TJ/OE nº. 21/2010, ambos projetos em desenvolvimento pela DGDIN.

Outro grande desafio será a certificação de 14 Varas Cíveis do 05NUR, nas quais já se considera implementado o Modelo Simplificado de Gestão; será a primeira vez que a DGDIN promove a certificação de tantas unidades simultaneamente e de unidades fora do Rio de Janeiro.

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 todos os envolvidos, também sabe que o SIGA está gradativamente sendo implementado no PJERJ, representando ganhos para o Poder Judiciário, para seus servidores e para a sociedade.

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

8 ANEXOS

8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

1º nível (DG)	INDICADORES
P.11) **Impulsionar o desenvolvimento institucional do PJERJ**	**ID.11.1 QUANTIDADE DE SISTEMAS DE GESTÃO IMPLEMENTADOS E PLANEJADOS** (∑ sistemas de gestão implementados) e (∑ sistemas de gestão planejados) **ID.11.2 QUANTIDADE DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO SIGA/PJERJ** (∑ pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ) **ID.11.3 QUANTIDADE DE SISTEMAS CERTIFICADOS E PLANEJADOS PARA CERTIFICAÇÃO** (∑sistemas certificados) e (∑ sistemas planejados para certificação) **ID.11.4 ACERVO DE RAD DO PJERJ, POR UNIDADE** [(∑ RAD em vigor no PJERJ), por unidade **ID.11.5 AUDITORIAS REALIZADAS E AUDITORIAS PLANEJADAS NO PERÍODO** (∑ auditorias realizadas) e (∑ de auditorias planejadas) por tipo e unidade **ID.11.6 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ (HISTÓRICO)** (∑ RACAP com ações implementadas/∑ RACAP com implementação prevista até a data da medição) x100 **ID.11.7 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, POR SIGA, DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO** (∑ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA)/ ∑ das unidades do SIGA) **ID.11.8 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO** (Percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos das Unidades Administrativas) **ID.11.9 ÍNDICE DE ALCANCE DAS METAS)DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS) – ID ESTRATÉGICO 33** (% de metas estratégicas alcançadas / total de metas estratégicas) **ID.11.10 ÍNDICE DE SUCESSO NA EXECUÇÃO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ – ID ESTRATÉGICO 21** (% entre projetos estratégicos concluídos e com suas metas internas alcançadas / total de projetos estratégicos previstos no plano para o período) **ID.11.11 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ ATÉ O 2º NÍVEL** [(∑ID medidos) / (∑ de ID do PJERJ)] x 100 **ID.11.12 ÍNDICE DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS** [(∑ RIGER emitidos) / (∑ Unidades Executoras da Administração Superior[1])] x 100 **ID.11.13 ÍNDICE DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS** [(∑ RIGER encaminhados no prazo) / (∑ RIGER encaminhados)] x 100 **ID.11.14 SERVIDORES APTOS A CONDUZIR AUDITORIAS INTERNAS**

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

	(Σ auditores internos nível III)

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL

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

P.11.1) **Manter e desenvolver a documentação do SIGA (DEDOC)**	**ID.11.1 .1 PERCENTUAL DE RAD NÃO REVISADAS, POR UNIDADE** [(∑RAD sem revisão por período superior a 12 meses) / (Acervo de RAD do PJERJ)] x 100, por unidade (Informando total de RAD revisadas no período)	**P.11.1.1)** **Capacitar servidores em elaboração de RAD e em controle de documentos e registros (SECRA)**	**ID.11.1.1.1 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE DOCUMENTOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO** [∑(auditorias com ocorrência no requisito 4.2.3 nos últimos 12 meses) / ∑(auditorias realizadas nos útlimos 12 meses)]X100 **ID.11.1.1.2 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE REGISTROS EM AUDITORIAS DE GESTÃO** [∑(auditorias com ocorrências no requisito 4.2.4 nos últimos 12 meses) / ∑(auditorias realizadas nos útlimos 12 meses)]X100 **ID.11.1.1.3 IÍNDICE DE NCONSISTÊNCIAS EM ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN)** (∑ documentos elaborados com inconsistências) / (∑documentos formatados) X 100, por unidade	**P.11.1.1.1)** **Capacitar em controle de documentos e de registros**
				P.11.1.1.2) **Prestar apoio na elaboração e revisão de RAD**
		P.11.1.2) **Controlar o trâmite de documentos do SIGA (SEDOC)**	**ID.11.1.2.2 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE E FORMATAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN)** (∑ dias entre o recebimento do documento na DGDIN e o envio à unidade para assinatura) / (∑ documentos formatados)	**P.11.1.2.1)** **Preparar documentos para implementação**
				P.11.1.2.2) **Organizar siglário**
				P.11.1.2.3) **Organizar glossário**

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL

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

P.11.2) Promover auditorias de gestão do SIGA (DEAUD)	**ID.11.2.1 SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE FORMAÇÃO DE AUDITORES LÍDERES** [(∑servidores aprovados no curso de formação de auditores líderes) / (∑ servidores participantes do curso)] X 100, no período **ID.11.2.2 QUANTIDADE DE SERVIDORES NO QUADRO DE AUDITORES INTERNOS DO PJERJ** (∑ Servidores no quadro de AI do PJERJ) **ID.11.2.3 ÍNDICE DE SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AUDITORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE** [(∑ servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão) / (∑de servidores planejados) x 100] por unidade **ID.11.2.4 QUANTIDADE MÉDIA E QUANTIDADE TOTAL DE APONTAMENTOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO NO PJERJ** [(∑NC+∑OBS) / (∑ Auditorias de Gestão)]	**P.11.2.1) Gerenciar quadro de auditores internos** **(SECCA)**	**ID.11.2.1.2 MÉDIA DE DESEMPENHO DOS AUDITORES INTERNOS** APTOS DO PJERJ [(∑dos resultados das avaliações dos Auditores Internos nas auditorias) /(∑auditorias)]	**P.11.2.1.1) Formar o quadro de auditores internos do PJERJ** **P.11.2.1.2) Capacitar auditores** **P.11.2.1.3) Avaliar auditores**
		P.11.2.2) Gerenciar auditorias de gestão **(SEAUD)**	**ID.11.2.2.1 QUANTIDADE DE REQUISITOS NORMATIVOS DA NBR ISO 9001 APONTADOS EM AUDITORIAS INTERNAS** (∑ de requisitos apontados em auditorias internas) **ID. 11.2.2.2 QUANTIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO (RAD) APONTADOS EM AUDITORIAS INTERNAS** (∑ de processos de trabalho apontados em auditorias internas) **ID.11.2.2.3 QUANTIDADE DE REQUISITOS NORMATIVOS DA NBR ISO 9001 APONTADOS EM AUDITORIAS EXTERNAS** (∑ de requisitos apontados em auditorias externas) **ID.11.2.2.4 QUANTIDADE DE PROCESSOS DE TRABALHO (RAD) APONTADOS EM AUDITORIAS EXTERNAS** (∑ de processos de trabalho apontados em auditorias externas) **ID.11.2.2.5 MÉDIA DE DESEMPENHO DOS AUDITORES INTERNOS CONTRATADOS DO PJERJ** (∑ dos resultados das avaliações dos auditores internos contratados) / (∑ de avaliações) **ID.11.2.2.5 SERVIÇOS REALIZADOS PENDENTES DE ATESTAMENTO** (∑ Serviços concluídos pendentes de atestamento no último dia de cada mês)	**P.11.2.2.2) Apoiar e avaliar auditorias de gestão**

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL

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

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.3) Promover a melhoria do desempenho institucional (DEMED)	**ID.11.3.1 GRAU DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ** [(∑ RACAP não implementados no prazo)/(∑ RACAP com implementação prevista até a data da medição)] x 100 , por unidade implementadora	**P.11.3.1) Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ (SEREL)**	**ID. 11.3.1.1 ÍNDICE DE ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO, POR SIGA** [(Quantidade de elogios, sugestões e reclamações) / (quantidade de opiniões no período)] x 100	**Sem processo de trabalho**
		P.11.3.2) Controlar os instrumentos de melhoria (SECIM)	---	**P.11.3.2.1) Manter vigilância sobre o funcionamento do SIGA** **P.11.3.2.2) Acompanhar os objetivos estratégicos e operacionais com base em ID** **P.11.3.2.3) Controlar RACAP**
		P.11.3.3) Apoiar a análise de dados e a realização de reuniões de análise crítica (SEAAC)	**ID.11.3.3.1 GRAU DE NÃO CONFORMIDADES, 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** [∑(auditorias com ocorrências no requisito 5.6 em Unidades Jurisdicionais nos últimos 12 meses) / ∑(auditorias em Unidades Jurisdicionais realizadas nos útlimos 12 meses)]X100 **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** [∑(auditorias com ocorrências no requisito 5.6 em Unidades Administrativas nos últimos 12 meses) / ∑(auditorias em Unidades Administrativas realizadas nos últimos 12 meses)]X100 **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** [∑(auditorias com ocorrências em análise de dados em Unidades Jurisdicionais nos últimos 12 meses) / ∑(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[2] (SEMAR)	**---**	**P.11.3.4.1) Apoiar a manutenção do SIGA** **P.11.3.4.2) Replicar o modelo de gestão**

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

P.11.4 -1 **Gerir a DGDIN (GBDIN)**	**ID.11.4.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA DGDIN** [(∑ Ótimo do conjunto de quesitos pesquisados) + (∑ Bom do conjunto de quesitos pesquisados)] **ID.11.4.2 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DOS CRONOGRAMAS DOS PROJETOS DA DGDIN (ID DE PROJETO)** [(∑ % acumulado do realizado) / (∑ % acumulado do planejado) dos cronogramas dos projetos da DGDIN] x 100 por projeto **ID.11.4.3 GRAU DE CUMPRIMENTO DOS ORÇAMENTOS ESTIMADOS DOS PROJETOS DA DGDIN (ID DE PROJETO)** [(∑ % acumulado do realizado) / (∑ % acumulado do planejado) dos orçamentos estimados dos projetos da DGDIN] x 100 por projeto **ID.11.4.4 ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA DGDIN** [(∑ elogios, sugestões, reclamações) / (∑ opiniões emitidas no período)] x 100 **ID.11.4.5 INDICE DE U.O. CERTIFICADAS (NO PROCESSO DE MULTIPLICAÇÃO)** [(∑ unidades certificadas) /(∑ unidades indicadas para multiplicação)] x 100	**P.11.4.1 Apoiar a gestão estratégica / gestão operacional do PJERJ e da DGDIN**	---	**Sem processo de trabalho**
		P.11.4.2 Propor e acompanhar a capacitação para o desenvolvimento institucional	---	
		P.11.4.3 Prover apoio técnico e de secretaria à Diretoria Geral	---	
			ID.11.4.3.2 CONTROLE DO CONSUMO DE MATERIAL PARA O QUAL SE EXIGE PERFIL [(∑ itens recebidos) / (∑ itens consumidos)] x 100, por tipo de material (informando estoque e total solicitado)	
P.11.4 -2 **Impulsionar a Gestão Estratégica e Operacional do PJERJ (GBDIN)**	---	**Sem processo de trabalho**	---	**Sem processo de trabalho**