



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 2009

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Diretora-Geral da DGDIN	Período: 01/01/2009 a 30/06/2009	Emissão: Julho/2009

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

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO	3
2	AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA.....	4
2.1	Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	4
2.2	Objetivos Estratégicos	6
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	16
3.1	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Gabinete (DGDIN/GBDIN).16	
3.2	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Documentação do SIGA (DGDIN/DEDOC)	33
3.3	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Auditorias do SIGA (DGDIN/DEAUD)	42
3.4	Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED)	60
4	GESTÃO DOS RECURSOS.....	98
4.1	Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007 e 2008)	98
4.2	Capacitação.....	100
4.3	Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	102
4.4	Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura.....	106
4.5	Documentação e Informação (RAD e Registro).....	108
4.6	Situação dos Contratos Fiscalizados	114
4.7	Atividades Complementares.....	116
5	AVALIAÇÃO DA GESTÃO	125
5.1	Auditorias de Gestão.....	125
5.2	Avaliação do Grau de Implementação do SIGA.....	127
6	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	127
7	ANEXOS.....	128
7.1	Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN.....	128



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

1 RESUMO EXECUTIVO

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

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGDIN previu para o ano 2009 a realização de 6 (seis) Objetivos Estratégicos. Até a data de emissão deste relatório, os objetivos propostos estão sendo cumpridos conforme o planejamento, totalizando uma média de 41% de implementação, com saldo positivo de 4% em relação ao que foi planejado.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores de toda a unidade da DGDIN e a resultada apresentada mostra que a Diretoria Geral vem realizando, ao longo de 2009, seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas. Os indicadores referentes à gestão operacional da DGDIN estão especificados no item 3 deste relatório.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal, constata-se que não houve o provimento esperado. Seleção interna que teve início em 2008, foi finalizada em fevereiro de 2009, com a lotação de 8 (oito) servidores na DGDIN. Destes, 4 desistiram de integrar a equipe, ou seja, apenas metade da lotação considerada adequada foi mantida. Mais tarde, mais uma servidora foi lotada na DGDIN, todavia, se faz necessário lembrar que, até o momento, outros 3 servidores deixaram a equipe.

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

Os recursos de informática referentes a equipamentos atenderam à necessidade da unidade.

No que se refere aos recursos pertinentes a desenvolvimento de sistemas, a DGDIN ainda necessita de apoio da DGTEC, a fim de possibilitar um melhor desenvolvimento das atividades a que se propõe.



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

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

O item referente à documentação e registro dos processos de trabalho demonstra que a DGDIN procedeu à revisão de, aproximadamente, 500 (quinhentas) Rotinas Administrativas (RAD) no início de 2009, entre elas as RAD PJERJ e DGDIN, a fim de adequar as Tabelas de Gestão de Registros à nomenclatura da versão 2008 da NBR ISO 9001.

A Diretoria Geral está gerindo conforme planejado os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem. Todas as notas fiscais atestadas pela DGDIN foram pagas e não foram verificadas irregularidades nos serviços prestados.

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

No que se refere à realização de auditorias, em 2009, o SIGA/DGDIN passou, até o momento, por 1 (uma) auditoria de supervisão, em que foram observados resultados satisfatórios, com 2 (dois) apontamentos que contribuíram para a melhoria contínua do sistema de gestão da DGDIN, tendo sido emitidos os RACAP-DGDIN-011 e 012/2009.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

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

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

A última alteração efetuada nos Direcionadores Estratégicos do PJERJ ocorreu no dia 03/04/2008, em reunião da Comissão de Gestão Estratégica (COGES).

Segue a redação atual dos direcionadores da DGDIN:



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

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

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

A Missão e a Visão do PJERJ são:

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



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

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

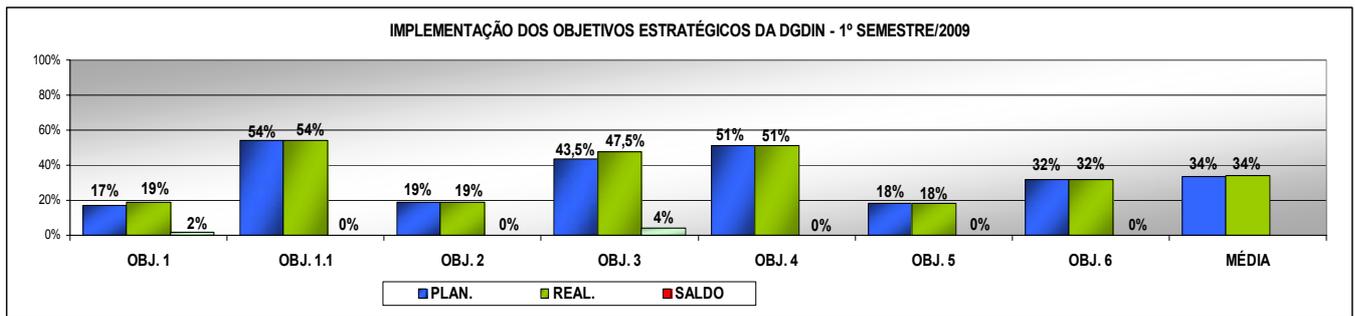
-Visão: “Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania”.

2.2 Objetivos Estratégicos

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

Ao final do 1º semestre de 2009, observa-se um saldo de médio de implementação de 34% em relação ao que foi planejado, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN¹



Fonte: Planos de Ação

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

1

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



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

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

RESULTADOS 1º SEMESTRE/2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVO 1 Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Unidades Judiciais	2009: -02 e 04NUR: 100% do Nível Básico implementado até final de setembro/2009 e 50% do Nível planejado implementado até final de dezembro/2009.	17%	19%	Março/2009 a Dezembro/2009	Saldo positivo de 2%.
			+2%			

ANÁLISE DE DADOS:

Até o final do 1º semestre/2009, o plano de ação vem sendo realizado conforme o planejado, havendo, inclusive, pequeno saldo positivo de 2% na implementação das ações. Até o momento, foram realizadas as seguintes ações:

- Início da Implementação do Nível 1- Básico;
- Preparação para a Implementação do Nível 1- Básico (Realização da 1ª Reunião com Facilitadores do SIGA);
- Lançamento do Modelo para Juízes e Gestores dos NUR;
- Implementação dos 1º, 2º e 3º Elementos do Nível Básico (Sistema Integrado de Gestão, Direcionadores Estratégicos, Processos de Trabalho);
- Preparação para visita às VCIV (verificação de implementação dos 1º, 2º e 3º Elementos);
- Visita às VCIV (verificação de implementação dos 1º, 2º e 3º Elementos).

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar as próximas ações dentro do prazo previsto. São elas:

- Implementação do 4º e 5º Elementos (Equipes e Rotinas Administrativas / Textos Normativos);
- Apoio aos Facilitadores na implementação do 4º e 5º Elementos (Equipes e Rotinas Administrativas / Textos Normativos / visita às unidades);
- Implementação do 6º e 7º Elementos (Ambiente de trabalho / Recursos e áreas de apoio);
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na Implementação do 6º e 7º Elementos (Ambiente de trabalho / Recursos e áreas de apoio) & Introdução à implementação dos procedimentos de Avaliação;
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na Implementação do 6º e 7º Elementos (Ambiente de trabalho / Recursos e áreas de apoio / Visita às unidades);
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL 1 – Básico;
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL 1 – Básico;
- Reavaliação dos Elementos do NÍVEL 1- Básico do Modelo Simplificado;
- Preparação para a Implementação do NÍVEL 2 – Planejado.



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

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

RESULTADOS 1º SEMESTRE/2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVO 1.1 Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Unidades Judiciais	2009: -05 e 12NUR: 100% do Nível Gerenciado implementado até final de setembro/2009.	54%	54%	Janeiro/2009 a Novembro/2009	---

ANÁLISE DE DADOS:

Até o final do 1º semestre/2009, o plano de ação vem sendo realizado conforme o planejado. Até o momento, foram realizadas as seguintes ações:

- Retomada das atividades do Nível 2- Planejado no 05 NUR (Preparação);
- Retomada das atividades do Nível 2- Planejado no 05 NUR (Realização de reunião);
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na implementação do 2º Elemento - Realização da Pesquisa de Satisfação e de Opinião do Usuário (Realização de treinamento / Visita às UO);
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na implementação do 3º Elemento "Controle de Documentos e Registros" (Visitas às unidades);
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL2 – Planejado (Realização de reunião / Visitas às unidades);
- Promoção da solenidade de entrega dos Diplomas às Varas Cíveis aprovadas no NÍVEL 1- Básico;
- Preparação para a Início da implementação do Modelo Simplificado - Nível 3 Gerenciado (Atividades internas / Realização de reunião);
- Início da Implementação do Modelo Simplificado Nível 3- Gerenciado (Apresentação);
- Implementação do 1º Elemento do Nível Gerenciado – "Análise de Indicadores" (Realização de dinâmica);
- Apoio na Implementação do 1º Elemento do Nível Gerenciado – "Análise de Indicadores" (Reunião na sede do NUR com Juizes e Gestores – 2 unidades - amostragem).



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

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar as próximas ações dentro do prazo previsto. São elas:

- Verificação da Implementação do 1º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise de Indicadores” (Visita às unidades);
- Implementação do 2º Elemento do Nível Gerenciado – “Tratamento de Produtos Não-conformes” (Preparação e apresentação);
- Apoio na implementação do 2º Elemento do Nível Gerenciado – “Tratamento de Produtos Não-conformes” (Visitas às unidades);
- Implementação do 3º Elemento do Nível Gerenciado – “Inspeção cartorária” (Preparação / apresentação);
- Apoio na Implementação do 3º Elemento do Nível Gerenciado – “Inspeção cartorária” (Visita às unidades);
- Implementação do 4º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise crítica do SIGA” (Preparação / realização - 1º momento);
- Apoio na Implementação do 4º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise crítica do SIGA” (Visita às unidades para participação em RAC - 2º momento);
- Apoio na Implementação do 4º Elemento do Nível Gerenciado – “Análise crítica do SIGA” (Visita às unidades para análise das atas de RAC - 3º momento);
- Capacitação dos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL 3 – Gerenciado (Preparação);
- Apoio aos Facilitadores do SIGA na Avaliação da implementação do NÍVEL – Gerenciado;
- Promoção da solenidade de entrega dos Diplomas às Varas Cíveis aprovadas no NÍVEL 3 – GERENCIADO.

RESULTADOS 1º SEMESTRE/2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVO 2 Capacitar os Gestores de Unidades Judiciárias em Gestão de Processos de Trabalho	2009: Capacitação de, pelo menos, 900 gestores até final de Dezembro/2009	19%	19%	Abril/2009 a Dezembro/2009	---

ANÁLISE DE DADOS:

O objetivo foi definido tendo em vista o lançamento das 10 metas do CNJ para o Poder Judiciário, em abril/2009. Tal projeto contempla parte da meta 6, que estabelece: “Capacitar o administrador de cada unidade judiciária em gestão de pessoas e de processos de trabalho, para imediata implantação de métodos de gerenciamento de rotinas”

Até o final da elaboração deste relatório, o plano de ação do projeto vem sendo realizado conforme o planejado. Foram realizadas as seguintes ações:

- Preparar Ementa do Curso (A ementa já foi validada com a ESAJ, faltando, no momento, validar as diretrizes do curso com a ESAJ);
- Preparar apostila (Parcialmente realizada – a apostila está ainda em fase de elaboração, faltando, inclusive inserir os gráficos e as ilustrações);
- Preparar apresentação multimídia (Parcialmente realizada, falta concluir e apresentar ao Juiz Auxiliar).



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

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar as próximas ações dentro do prazo previsto. São elas:

- Aprovar as diretrizes do treinamento, validando com a ESAJ;
- Finalizar apostila;
- Finalizar apresentação multimídia
- Solicitar aquisição de software à DGTEC (Articulate e Adobe Flash);
- Preparar o ambiente de ensino no servidor;
- Realizar sensibilização;
- Realizar capacitação (dos Juízes Dirigentes, agentes de capacitação e gestores);
- Consolidar resultado da capacitação.



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

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

RESULTADOS 1º SEMESTRE/2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVO 3 Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ	2009: 12 (9+3) Auditores internos aptos até o final de dez/2009	43,5%	47,5%	Janeiro/2009 a Dezembro/2009	Saldo positivo de 23,5%.
			+4%			

ANÁLISE DE DADOS:

Até o final do 1º semestre/2009, as ações vêm sendo realizadas conforme o planejado, havendo, inclusive, saldo positivo de 23,5% na implementação das ações. Até o momento, foram realizadas, parcialmente, as seguintes ações:

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar as próximas ações dentro do prazo previsto. Cabe destacar que todas as ações citadas na análise de dados permeiam todo o plano de ação e são repetidas em todos os trimestres, nas épocas estabelecidas, razão pela qual, muitas vezes, pode se verificar adiantamento na sua realização, dependendo das circunstâncias.

Em 2009, a seleção de auditores a serem trabalhados para o curso de auditor Líder foi adiantada, bem como as ações de incentivo para realização do curso.

Ainda no 1º semestre/2009, já foi apontado mais um servidor para auditor apto, tendo em vista trabalhos que já vinham sendo realizados desde 2008.



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

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

RESULTADOS 1º SEMESTRE/2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVO 4 Manter o Sistema Integrado de Gestão em Unidades Organizacionais já certificadas	2009: Manter o certificado das 38 unidades já certificadas até final de dezembro/2009	51%	51%	Maio/2009 a Dezembro/2009	---

ANÁLISE DE DADOS:

Até o final do 1º semestre/2009, as ações vêm sendo realizadas conforme o planejado. Foram realizadas as seguintes ações:

- Inserir a Administração Superior no SIGA;
- Avaliar a situação de cada unidade administrativa certificada para atualização do certificado ISO (versão 2000 para 2008) (Parcialmente realizada; falta concluir a prestação do apoio na ESAJ, DEGAR e EMERJ);
- Avaliar a situação de cada unidade judicial certificada;
- Verificar a necessidade de apoio da DGDIN para revisão da documentação do SIGA;
- Demonstrar o apoio da nova Administração às unidades prestadoras certificadas;
- Promover reuniões periódicas entre as unidades e a Adm. Superior (Juiz Auxiliar da Presidência) (Especialmente, SIGA/VCIV e SIGA/VCRI) (Parcialmente realizado; faltam as ações referentes ao 3º e 4º trimestres);
- Promover as auditorias internas das unidades (Parcialmente realizado; faltam as ações referentes ao 3º e 4º trimestres);
- Informar à Adm. Superior quanto ao desempenho das unidades quanto à manutenção dos certificados (Após auditorias internas) (Parcialmente realizado; faltam as ações referentes ao 3º e 4º trimestres);
- Promover as auditorias de supervisão das unidades (Parcialmente realizado; faltam as ações referentes ao 3º e 4º trimestres);
- Informar à Adm. Superior quanto ao desempenho das unidades quanto à manutenção dos certificados (Após auditorias de supervisão) (Parcialmente realizado; faltam as ações referentes ao 3º e 4º trimestres);

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar as próximas ações dentro do prazo previsto. São elas:

- Avaliar a situação de cada unidade administrativa certificada para atualização do certificado ISO (versão 2000 para 2008) (Falta DEGAR, EMER E ESAJ);
- Avaliar a situação de cada unidade administrativa certificada;
- Promover reuniões periódicas entre as unidades e a Adm. Superior (Juiz Auxiliar da Presidência) (Especialmente, SIGA/VCIV e SIGA/VCRI) (Faltam as reuniões do 3º e 4º trimestres);
- Promover as auditorias internas das unidades (Faltam as auditorias do 3º e 4º trimestres);
- Promover auditorias externas (supervisão) das unidades (Faltam as auditorias do 3º e 4º trimestres);
- Informar à Adm. Superior quanto ao desempenho das unidades quanto à manutenção dos certificados (Após auditorias Internas e Externas) (Faltam as auditorias do 3º e 4º trimestres).



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

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

RESULTADOS 1º SEMESTRE/2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVI- MENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVO 5 Alinhar a Gestão Estratégica do PJERJ com a Resolução 70/2009, do CNJ	2009: -Planejamento estratégico alinhado à Res. 70, do CNJ implementado até 14/12/2009; -Capacitação dos gestores em gerenciamento de projetos, a fim de que a aplicação da metodologia de gestão por projetos possa ser iniciada em Janeiro/2010.	18%	18%	Abril/2009 a Dezembro/2009	---

ANÁLISE DE DADOS:

O objetivo foi definido tendo em vista a publicação da Resolução 70/2009, do CNJ, em 24/03/2009. Tal Resolução dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário. Com vistas à implementação desta Resolução, o CNJ já promoveu, entre outras ações, o I Encontro de Assessores de Gestão Estratégica da Justiça, no qual apresentou os parâmetros e as diretrizes para o alinhamento estratégico de todos os Tribunais do país, tendo sido, ainda, indicados cursos e bibliografias.

Até o final da elaboração deste relatório, o plano de ação traçado vem sendo realizado conforme o planejado. Foram realizadas as seguintes ações:

- Aprovar Focos / Objetivos Estratégicos a serem utilizados em 2009 (parcialmente realizada; o arquivo consolidado está sendo analisado pelo Juiz Auxiliar da Presidência, vinculado à DGDIN desde 03/07/2009);
- Levantamento dos elementos de Gestão Estratégica do PJERJ que serão alinhados às diretrizes do CNJ;
- Solicitar à ESAJ curso para aprimoramento da capacitação a ser realizada pelos gestores em relação à metodologia de gestão de projetos (parcialmente realizado; no momento, a DGDIN encaminhou material à ESAJ, para alinhamento do curso de gestão de projetos às diretrizes do CNJ);
- Realização de Entrevista com a Equipe de Líderes (parcialmente realizado; o formulário de entrevistas está em poder de Juiz Auxiliar da Presidência, para análise).

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar as próximas ações dentro do prazo previsto. São elas:

- Aprovação dos Focos / Objetivos Estratégicos a serem utilizados em 2009/2010 (Falta análise do Juiz Auxiliar da Presidência);
- Focos / Objetivos Estratégicos a serem utilizados em 2009 aprovados pelo PJERJ (Arquivo preliminar foi entregue para avaliação do Juiz Auxiliar, Dr. Gilberto, em 17/06/2009, não havendo retorno até o momento);
- Solicitação à ESAJ de curso para aprimoramento da capacitação a ser realizada pelos gestores em relação à metodologia de gestão de projetos (Entre outras ações, falta análise da ementa, realização de nova reunião com a ESAJ e participação de servidores da DGDIN em curso piloto, para avaliar a necessidade de novas alterações);
- Realização de Entrevista com a Equipe de Líderes (Aplicação do formulário de entrevista. O formulário já foi entregue ao Juiz Auxiliar, Dr. Gilberto, em 03/07/2009);
- Elaboração de Quadros de “Objetivos / Indicadores” e “Objetivos / Projetos” para alinhamento;
- Realização de reuniões com os gestores das Unidades Executoras para apresentação do FRM de Plano de Projetos e da Metodologia de gestão de projetos;
- Determinação (de forma definitiva) dos indicadores para cada objetivo estratégico;
- Revisão da Matriz de Competência dos Gestores;
- Instalação de aplicativo informatizado para gerenciamento de projetos;
- Solicitação à DGTEC / ESAJ de curso para aprimoramento da capacitação a ser realizada pelos gestores em relação ao software livre de gerenciamento de projetos;
- Consolidação das informações já disponíveis no PJERJ, no que se refere à gestão estratégica, para compilação antes da realização da Consultoria do CNJ;
- Redefinição da estratégia do PJERJ, já alinhada com a metodologia do CNJ, com publicação de Resolução do Órgão Especial;



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

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

-Revisão das RAD Gerais (Especialmente, RAD-PJERJ-001, 006 e 007), a fim de adequá-las às diretrizes traçadas para o PJERJ com base na metodologia do CNJ.

RESULTADOS 1º SEMESTRE/2009

FOCO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META (2009)	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
FOCO 2: APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	OBJETIVO 6 Implementar os elementos do SIGA nas Unidades Executoras da Administração Superior	2009: -66% do SIGA implementado nas Unidades Executoras do PJERJ, em todos os itens da Avaliação do SIGA até final de dezembro/2009; -Redução de 4% no Coeficiente de Variação entre a gestão das unidades até final de dezembro/2009	32%	32%	Março/2009 a Dezembro/2009	---

ANÁLISE DE DADOS:

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

Até o momento da elaboração deste relatório, todas as ações estavam sendo realizadas dentro do planejado. Já foram realizadas as seguintes ações:

-Agrupamento das Unidades Executoras, conforme os 3 Níveis de Implementação;

-Implementação dos planos concebidos para as unidades (parcialmente realizado, falta implementar os planos com as unidades, no que se refere às ações do 3º e 4º trimestres).



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

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar as próximas ações dentro do prazo previsto. São elas:

- Elaborar RAD de Avaliação do SIGA; implementação dos planos para implementação dos elementos do SIGA;
- Implementação dos planos concebidos para as unidades (No que se refere às ações do 3º e 4º trimestres).
- Realizar a avaliação do SIGA com as Unidades Executoras.



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

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

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



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

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

ANÁLISE DE DADOS	<p>Foram estabelecidos mais 2 critérios para considerar o SIGA implementado em unidades do PJERJ, além do que já era utilizado para o indicador. São eles:</p> <p>1. UNIDADES EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO: O SIGA estará implementado em unidades que ao passarem por auditoria interna, fique constatado, PELA DGDIN, que todas as fases para implementação da gestão, de acordo com a metodologia da NBR ISO 9001:2000 estejam concluídas, havendo, ainda, a necessidade de manter a auditoria interna anualmente;</p> <p>2. MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO (NOVO CRITÉRIO): O SIGA estará implementado em unidades que apresentarem pelo menos 80% de implementação de cada um dos elementos de cada nível (básico, planejado e gerenciado) do Modelo de Gestão Simplificado.</p> <p>3. AVALIAÇÃO DO SIGA EM UNIDADES EXECUTORAS (NOVO CRITÉRIO): O SIGA estará implementado nas Unidades Executoras quando estas apresentarem pelo menos 80% de implementação em cada elemento do Questionário de Avaliação do SIGA, de forma departamentalizada.</p> <p>Como, até o momento, não foram definidas novas unidades para certificação no ano de 2009 (Critério 1), a fim de que se possa estimar meta para o indicador, em relação aos novos critérios, será realizado:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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 450 pessoas, 200 no 05NUR e 250 no 12NUR). No 2º e 4º Núcleos Regionais, serão consideradas para a meta de final de 2010, quando se estima que os 3 níveis do Modelo de Gestão Simplificado serão concluídos nos citados NUR, aproximadamente, 700 envolvidos.▪ Critério 3: Será realizado levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, até final de junho/2009, utilizando-se a 3ª Avaliação do SIGA realizada em 2008 como parâmetro para definição das unidades que se estima que alcancem o patamar estabelecido no critério.
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Finalizar o levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, até final de junho/2009;</p> <p>Estabelecer meta para o Critério 3, a fim de que se possa utilizar a 3ª Avaliação do SIGA realizada em 2008 como parâmetro para definição das unidades que se estima que alcancem o patamar estabelecido no critério.</p>



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

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

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



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

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

ANÁLISE DE DADOS	<p>Foram estabelecidos mais 2 critérios para considerar “Envolvidos no SIGA” em unidades do PJERJ, além do que já era utilizado para o indicador. São eles:</p> <p>1. UNIDADES EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO: Serão considerados como envolvidos no SIGA os servidores de unidades com o SIGA implementado. O SIGA estará implementado em unidades que ao passarem por auditoria interna, fique constatado, PELA DGDIN, que todas as fases para implementação da gestão, de acordo com a metodologia da NBR ISO 9001:2000 estejam concluídas, havendo, ainda, a necessidade de manter a auditoria interna anualmente;</p> <p>2. MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO (NOVO CRITÉRIO): Serão considerados como envolvidos no SIGA os servidores de 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.</p> <p>3. AVALIAÇÃO DO SIGA EM UNIDADES EXECUTORAS (NOVO CRITÉRIO): Serão considerados como envolvidos no SIGA, os servidores de Unidades Executoras que apresentarem pelo menos 80% de implementação em cada elemento do Questionário de Avaliação do SIGA, de forma departamentalizada.</p> <p>Como, até o momento, não foram definidas novas unidades para certificação no ano de 2009 (Critério 1), a fim de que se possa estimar meta para o indicador, em relação aos novos critérios, será realizado:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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 450 pessoas, 200 no 05NUR e 250 no 12NUR). No 2º e 4º Núcleos Regionais, serão consideradas para a meta de final de 2010, quando se estima que os 3 níveis do Modelo de Gestão Simplificado serão concluídos nos citados NUR, aproximadamente, 700 envolvidos.▪ Critério 3: Será realizado levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, até final de junho/2009, utilizando-se a 3ª Avaliação do SIGA realizada em 2008 como parâmetro para definição das unidades que se estima que alcancem o patamar estabelecido no critério.
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Finalizar o levantamento do quantitativo de servidores (por departamento) em cada Unidade Executora, até final de julho/2009;</p> <p>Estabelecer meta para o Critério 3, a fim de que se possa utilizar a 3ª Avaliação do SIGA realizada em 2008 como parâmetro para definição das unidades que se estima que alcancem o patamar estabelecido no critério e que, conseqüentemente, tenham servidores considerados envolvidos no SIGA.</p>



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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN																													
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional																														
INDICADOR	(1º Nível) Quantidade de Sistemas Certificados e Planejados para Certificação	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO																											
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficácia do SIGA/PJERJ																														
FÓRMULA	(\sum sistemas certificados) e (\sum sistemas planejados para certificação)																														
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)																												
META	Manter os 38 sistemas de gestão certificados até o final de 2009	UNIDADE DE MEDIDA	Nº de Sistemas Certificados																												
PERIODICIDADE	Semestral																														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	2004		2005		2006	Total no Período																								
		3		4		18	18																								
		2007 (1º Semestre)	2007 (2º Semestre)	2008 (1º Semestre)		2008 (2º Semestre)	Total no Período																								
		19	26	-		34	34																								
RESULTADO NO PERÍODO																															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Até 2007)	38	<div style="text-align: center;"> <p>Unidades Certificadas x Multiplicadas</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Unidades Certificadas</th> <th>Unidades Multiplicadas</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2004</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>13</td> </tr> </tbody> </table> </div>						Ano	Unidades Certificadas	Unidades Multiplicadas	Total	2004	3	0	3	2005	1	0	1	2006	8	5	13	2007	5	3	8	2008	8	5	13
Ano	Unidades Certificadas							Unidades Multiplicadas	Total																						
2004	3							0	3																						
2005	1	0	1																												
2006	8	5	13																												
2007	5	3	8																												
2008	8	5	13																												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	38																														
META	38																														
ANO	UNIDADES CERTIFICADAS	UNIDADES COM SIGA MULTIPLICADO PELA DGDIN																													
2004	EMERJ, 18CCIV, 13VCIV	---																													
2005	DEGAR	---																													
2006	12VFAM , IV JEC, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, DEGEA, IX JECRIM, ESAJ, 01VP/DECIV.	03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV																													
2007	14VCIV , DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT, DGDIN.	01VCIV/CG, 06VCIV, 25VCIV,																													
2008	CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC, DEDEP, CGJ/DGFEX, CCM-VCIV, 01VEMP e 05VOS	03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI, 28VCRI, 29VCRI																													
2009	---	---																													
SUBTOTAL	27 UNIDADES	11 UNIDADES																													
TOTAL	38 UNIDADES																														



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

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

ANÁLISE DE DADOS	A meta estabelecida para o indicador, bem como para o objetivo estratégico “Manter o Sistema Integrado de Gestão em Unidades Organizacionais já certificadas”, a ele relacionado é: 2009: Manter a implementação do SIGA das 38 unidades já certificadas até final de Dezembro/2009.
AÇÕES GERENCIAIS	Auxiliar as unidades, tanto as administrativas quanto as jurisdicionais, no que couber, na manutenção de seus certificados



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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/GBDIN			
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional					
INDICADOR	(1º Nível) Grau de implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ					
FÓRMULA	$(\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por Unidade}) / (\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação planejado por Unidade})$					
ORIGEM DOS DADOS	Relatório de Informações Gerenciais das Unidades	SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)			
META	≥ 95%	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem			
PERIODICIDADE	Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	2007 - 1º Semestre Grau de Implementação	2007 - 2º Semestre Grau de Implementação	2008 - 1º Semestre Grau de Implementação	2008 - 2º Semestre Grau de Implementação	Md no Biênio
		86,57%	76,96%	83,53	80,72%	81,94%
RESULTADO NO PERÍODO						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Final de 2008)	80,72%					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	-					
META	≥ 95%					

Unidade	Grau de Implementação
CGJ	96,5%
01VP	100,0%
02VP	100,0%
03VP	100,0%
DGADM	97,2%
DGFEX	100,0%
DGFAJ	100,0%
EMERJ	73,6%
OUID	58,2%
SETOE	100,0%
DGCOI	100,0%
DGENG	51,8%
GABPRES	100,0%
DGJUR	100,0%
DGCON	91,8%
DGTEC	71,1%
DGPCF	81,4%
DGLOG	100,0%
DGPES	100,0%
DGSEI	100,0%
DGDIN	94,6%



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

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

ANÁLISE DE DADOS:	Os objetivos estratégicos do PJERJ para o biênio 2009/2010 estão em fase de consolidação e serão apresentados ao Chefe do PJERJ para aprovação; os primeiros resultados deste ano serão coletados no RIGER do 1º semestre/2009. No Planejamento Estratégico para o biênio 2007/2008, vigoraram 92 Objetivos Estratégicos de 21 unidades executoras do PJERJ que apresentaram os percentuais de realização dos respectivos planos de ação conforme resultados apresentados acima. O grau de implementação do biênio foi medido utilizando-se os valores apresentados nos RIGER Setorial Anual de 2008 das unidades, consolidando-se o percentual global do PJERJ em 80,72% de realização dos Objetivos Estratégicos planejados. No biênio, o resultado da implementação dos objetivos estratégicos foi de 81,94%.
AÇÕES GERENCIAIS:	Concluir a consolidação dos objetivos estratégicos, encaminhando a minuta consolidada para aprovação do Chefe do PJERJ.



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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:			DGDIN/GBDIN									
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional												
INDICADOR		(1º Nível) Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º Nível			DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ												
FÓRMULA		[(∑ ID implementados) / (∑ de ID do PJERJ)] x 100												
ORIGEM DOS DADOS		RIGER das Unidades			SENTIDO DE MELHORIA				Maior é Melhor (MM)					
META		≥ 70%			UNIDADE DE MEDIDA				Nº. de Indicadores					
PERIODICIDADE		Semestral												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	2007 - 1º Semestre			2007 - 2º Semestre			2008 - 1º Semestre			2008 - 2º Semestre			Md no Biênio.
		Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Imp.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	
		498	134	26,91%	496	175	48,79%	510	398	78,04%	451	312	69,18%	
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="text-align: center;"> IMPLEMENTAÇÃO INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ - ANUAL 2008 </div>												
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Final de 2008)		69,18%												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (Até Abril/2009)		-												
META		≥ 70%												



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

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

ANÁLISE DE DADOS:	<p>As árvores de processos de trabalho e indicadores das unidades estão em fase de revisão. As Unidades Executoras que estão participando de reuniões de apoio com a DGDIN, estão sendo orientadas quanto à revisão. Os primeiros resultados deste ano serão coletados no RIGER do 1º semestre/2009.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Finalizar, com a maior brevidade possível, a revisão da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ, a fim de submeter à aprovação do Chefe do PJERJ.</p>



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

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

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



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

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

Os primeiros resultados deste ano, no que se refere a este indicador, bem como ao indicador de entrega de RIGER no prazo, serão coletados no RIGER do 1º semestre/2009. Os RIGER elaborados em 2008 foram analisados pela Diretora-Geral da DGDIN, que está dando feedback às unidades executoras durante as reuniões de apoio da DGDIN.

A tabela abaixo relaciona as unidades que deveriam entregar RIGER e as que efetivamente entregaram em 2008, bem como os prazos de entrega dos relatórios. Das 21 Unidades Executoras, 20 entregaram RIGER (95% das unidades). E destas, 12 entregaram no prazo, ou seja, 60% das unidades:

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

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

ANÁLISE DE DADOS:

AÇÕES GERENCIAIS:

Manter o feedback das unidades executoras, a fim de buscar não reduzir o número de unidades elaboradoras de RIGER.



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

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) Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN	DESEMPENHO		X	ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar a satisfação dos usuários da DGDIN						
FÓRMULA	(Σ do percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos pesquisados)						
ORIGEM DOS DADOS	FRM de PSU DGDIN	SENTIDO DE MELHORIA			MM (Maior é melhor)		
META	≤ 96%	UNIDADE DE MEDIDA			% de Ótimo + Bom na PSU da DGDIN		
PERIODICIDADE	Semestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	1º SEM/06	2º SEM/06	Tt no Per.	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.
		-	98%	98%	99,3%	95,8%	95,8%
		1º SEM/08	2º SEM/08	Tt no Per.	1º SEM/09	2º SEM/09	Tt no Per.
		99%	99%	99%	97%	-	97%
RESULTADO NO PERÍODO							
PERÍODO ANTERIOR (2º SEM/ 2008)	99%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN - EVOLUÇÃO</p> </div> </div>					
PERÍODO ANTERIOR (1º SEM/ 2009)	97%						
META (Acumulada)	96%						



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

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

A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de maio/2009, entre os dias 13/05/09 e 22/05/09. Foram encaminhados 274 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 102 formulários, o que equivale a 37% do total de FRM encaminhados. 98 FRM foram respondidos por e-mail e 04 colocados diretamente na urna. Foi atingida a amostra representativa necessária (População = 100 a 499 - Amostra = 50 FRM válidos), de acordo com o item 6.9.4 da RAD-PJERJ-010. A participação do público-alvo na pesquisa está detalhada na tabela a seguir:

PÚBLICO-ALVO	Nº. FRM RESPONDIDOS
RAS/RD/RDS e Substitutos	53 FRM
Audidores Internos	28 FRM
Magistrados	04 FRM
Diretores-Gerais	04 FRM
Facilitadores do SIGA	08 FRM
Outros	03 FRM
Secretários de Juiz	02 FRM
Juízes Dirigentes de NUR	---

A PSU DGDIN 1/2009 obteve o seguinte resultado resumo: 97% de O+B, 2% de Regular e 1% de R+P, da forma apresentada na tabela abaixo:

ANÁLISE DE DADOS:

QUESITOS		Ótimo +Bom	Regular	Ruim+Péssimo
1	Tenho facilidade para entrar em contato com a equipe da DGDIN, a qualquer momento em que necessito?	99	0	3
2	Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes?	96	2	2
3	A DGDIN atende às minhas solicitações no prazo combinado?	100	1	1
4	A equipe da DGDIN se porta de maneira profissional?	99	2	1
5	A equipe da DGDIN me atende com cortesia?	101	1	0
6	A equipe da DGDIN presta informações com clareza e agilidade?	99	1	2
7	Considero a qualidade do apoio prestado pela equipe da DGDIN como:	97	3	0
8	A equipe da DGDIN presta atenção àquilo que tenho a dizer?	98	2	2
9	Considero o atendimento da equipe da DGDIN como:	98	3	0



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

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Na pesquisa anterior, foram respondidos 77 formulários (54% acima da amostra mínima). Nesta pesquisa houve aumento significativo, com 102 formulários respondidos (102% acima da amostra mínima), sendo o total de FRM respondidos superior a 1/3 dos FRM encaminhados.

Esta foi a primeira PSU da DGDIN em que se verificou a marcação “ruim” ou “péssimo” por usuários, totalizando 2% de “Regular” e 1% de “Ruim + Péssimo”. O FRM no qual havia anotações quanto às marcações de “ruim” ou “péssimo” foram lidos e analisados em reunião de análise crítica extraordinária, realizada em 30/06/2009, com todos os diretores de departamento, que ficaram de orientar suas equipes (Tabela com detalhamento das ações está anexa à ata de reunião).

No que se refere à participação dos Juízes Dirigentes de NUR, a Diretora-Geral irá reforçar com os mesmos a importância da Pesquisa de Satisfação para a melhoria dos serviços prestados aos usuários dos serviços da DGDIN.

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



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

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		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR		Melhorar continuamente a satisfação dos usuários da DGDIN, mediante a consolidação das opiniões dos usuários da DGDIN													
FÓRMULA		[[Quantidade de reclamações) / (Quantidade de opiniões emitidas no período)] x 100													
ORIGEM DOS DADOS		FRM-PJERJ-010-01					SENTIDO DE MELHORIA				Mm (Maior é melhor)				
META		Índice de elogios ≤ 80%					UNIDADE DE MEDIDA				% de Elogios, Sugestões e Reclamações na PO da DGDIN				
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.	
		80%	80%	80%	86%	100%	81%	80%	86%	73%	79%	58%	76%	80%	
	2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.	
		89%	95%	87%	94%	77%	86%	-	-	-	-	-	-	88%	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)															
META															



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

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

ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS:	Detalhamento dos dados referentes à PO da DGDIN no 1º semestre/2009:														
	Período	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/089	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Tt no Per	
	ELOG	8	21	66	29	33	19	-	-	-	-	-	-	176	
		89%	95%	87%	94%	77%	86%							88%	
	SUGEST	0	1	10	2	10	3	-	-	-	-	-	-	26	
		0%	5%	13%	6%	23%	14%							10%	
	RECLAM	1	0	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	1	
		11%	0%	0%	0%	0	0							2%	
	TOTAL DE FRM	9	21	69	31	36	20	-	-	-	-	-	-	186	
	<p>A partir de junho de 2008, a DGDIN passou a receber opiniões referentes à implementação do Modelo de Gestão Simplificado dos Núcleos Regionais, ainda quando se referiam a outros apoios que não os desta Diretoria Geral, a fim de melhor atender aos NUR. Segue abaixo tabela com resultado da pesquisa de opinião dos NUR:</p>														
	Período	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Tt no Per	
	ELOG	9	-	11	-	-	12	-	-	-	-	-	-	23	
		45%	-	73%	-	-	46%							55%	
	SUGEST	9	-	3	-	-	12	-	-	-	-	-	-	24	
45%		-	20%	-	-	46%							37%		
RECLAM	2	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	5		
	10%	-	7%	-	-	8%							8%		
TOTAL DE FRM	15	-	11	-	-	25	-	-	-	-	-	-	51		
<p>Tendo em vista os resultados observados até o momento, a ação a ser tomada é a manutenção do acompanhamento das PO. As pesquisas de opinião aplicadas nos Núcleos Regionais, referentes ao Modelo Simplificado de Gestão são estratificadas por assunto e apresentadas em Relatório de Informações Gerenciais Extraordinário Interno do Modelo Simplificado de Gestão.</p>															

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



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

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC										
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional												
INDICADOR		(1º Nível) Acervo de RAD do PJERJ, por unidade							DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a Evolução do Sistema Normativo do PJERJ												
FÓRMULA		$(\sum \text{RAD em vigor no PJERJ})$ por unidade												
ORIGEM DOS DADOS		SIDOC							SENTIDO DE MELHORIA			Nominal é Melhor (nM)		
META		N/A							UNIDADE DE MEDIDA			Conforme fórmula		
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008 ~ 2009	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Tt. no Per.
		374	374	371	378	399	400	404	456	491	497	498	512	512
		JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Tt. no Per.
		518	523	524	522	524	526	-	-	-	-	-	-	526
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	512													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	526													
META	N/A													

Gráfico de Acervo

Período	Acervo
2008	512
1º TRI/09	524
2º TRI/09	526

ACERVO MENSAL DE RAD 2008/2009

Mês	Acervo
JAN/08	374
FEV/08	374
MAR/08	371
ABR/08	378
MAI/08	399
JUN/08	400
JUL/08	404
AGO/08	456
SET/08	491
OUT/08	497
NOV/08	498
DEZ/08	512
JAN/09	518
FEV/09	523
MAR/09	524
ABR/09	522
MAI/09	524
JUN/09	526



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

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

ANÁLISE DE DADOS:	<p>EM DEZEMBRO/08 - Foram publicadas 7 RAD versão 00 (2 da 2ª Vice, 1 da DGCON, 2 da DGLOG, 1 da DGPCF e 1 da DGSEI), totalizando 512 RAD no acervo Geral.</p> <p>EM JANEIRO/09 - Foram publicadas 6 RAD versão 00 (1 da 2 VP, 2 da 3VP, 1 DGADM, 1 DGCON e 1 DGLOG), totalizando 518 RAD.</p> <p>EM FEVEREIRO/09- Foram publicadas 5 RAD versão 00 da 3VP, totalizando um acervo de 523 RAD.</p> <p>EM MARÇO/09- Foi publicada 1 RAD versão 00 da Ouvidoria, totalizando um acervo de 524 RAD.</p> <p>EM ABRIL/09- Foram canceladas 2 RAD (1 DGFEX e 1 DGLOG), totalizando 522 RAD em vigor. RAD-DGFEX-004-Gerenciar Anotações e Multas foi excluída do escopo de certificação da DGFEX. RAD-DGLOG-014 Procedimento Licitatório na Modalidade de Pregão Eletrônico, cujo processo de trabalho será incorporado pela RAD-DGLOG-023-Procedimento Licitatório.</p> <p>EM MAIO/09 - Foram publicadas 4 RAD versão 00 (1 RAD-DGCON-057 - Expedir Documentos no DEGEA, 1RAD-DGPCF-062 - Conceder Adiantamento, 1 RAD-EMERJ-033 - Coordenar os trabalhos de Conclusão do Curso e 1 NUR-002 - Promover o Desenvolvimento Institucional) e 2 foram canceladas (1 RAD-DGPES-039 - Elaborar e Desenvolver Projetos e 1RAD-DGPCF-034 - Administrar a Execução Financeira do Contrato), totalizando 524 RAD.</p> <p>EM JUNHO/09 - Foram publicadas 2 RAD versão 00 (1 RAD-DGFAJ-011-Gerir o Grupo de Apoio às Serventias - GAS e RAD-DGLOG-044- Devolução de Bens Permanentes), 1 RAD foi cancelada (RAD-EMERJ-028- Gerenciar a Agenda Cultural e o Programa de Apoio Cultural da EMERJ e 1 RAD foi reativada no SIGA/DGPES (RAD-DGPES-039 - Elaborar e Desenvolver Projetos), totalizando 526 RAD.</p>
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.

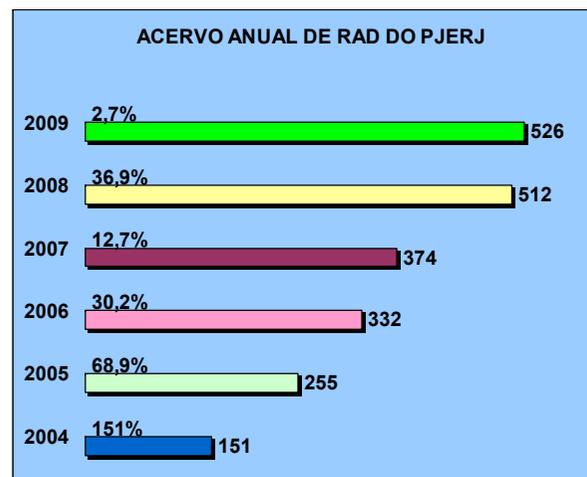


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

UNIDADE	ACERVO 2006	ACERVO 2007	ACERVO 2008	ACERVO 2009		
				Total	Novas	Canceladas
PJERJ	10	10	10	10	-	-
1VP	5	5	5	5	-	-
2VP	1	1	3	4	1	-
3VP	-	-	0	7	7	-
CADAT	-	13	13	13	-	-
CCM	-	-	7	7	-	-
CCIV	7	7	7	7	-	-
CCRI	9	6	5	5	-	-
CGJ	-	-	0	0	-	-
CM	1	1	1	1	-	-
DECAN (*)	-	1	1	1	-	-
DECIV (*)	1	1	1	1	-	-
DEDEP (*)	-	-	1	1	-	-
DEDIS (*)	-	1	1	1	-	-
DEGAR (*)	1	1	1	1	-	-
DEGEA (*)	1	1	1	1	-	-
DETRA	-	-	0	0	-	-
DESEP (*)	-	1	1	1	-	-
DGADM	-	9	9	10	1	-
DGCOI	4	4	7	7	-	-
DGCON	29	32	37	39	2	-
DGENG	-	-	5	5	-	-
DGFAJ	-	-	10	11	1	-
DGFEX	-	-	14	13	-	1
DGJUR	8	7	17	17	-	-
DGLOG	23	33	36	37	2	1
DGPES	42	41	42	42	1	1
DGSEI	6	19	25	25	-	-
DGTEC	28	19	19	19	-	-
DGPCF	55	55	60	60	1	1
DGDIN	4	10	10	10	-	-
NUR	-	-	7	8	1	-

UNIDADE	ACERVO 2006	ACERVO 2007	ACERVO 2008	ACERVO 2009		
				Total	Novas	Canceladas
EMERJ	31	32	32	32	1	1
ESAJ (*)	-	1	1	1	-	-
GABPRES	-	-	12	12	-	-
JEC	13	13	12	12	-	-
JECRIM	-	10	10	10	-	-
OE	-	3	13	13	-	-
OUID	-	-	0	1	1	-
SECRI	-	-	5	5	-	-
SETRE	13	12	0	10	-	-
VCIV	13	13	12	12	-	-
VCRI	-	-	12	12	-	-
VEMP	13	13	12	12	-	-
VFAM	-	-	13	13	-	-
VFAZ	-	-	0	0	-	-
VOS	-	-	12	12	-	-
TOTAL	255	332	512	526	19	5



(*) Documentos Estratégicos



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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC													
PROCESSO DE TRABALHO		Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA															
INDICADOR		(2º nível) Percentual de RAD não revisadas, por unidade								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Promover a vitalidade do Sistema Normativo do PJERJ															
FÓRMULA		[[\sum RAD sem revisão por período superior a 12 meses) / (Acervo de RAD do PJERJ)] X 100, por unidade															
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados DGDIN/SIDOC								SENTIDO DE MELHORIA		(mM) menor é Melhor					
META		≤ 10% em dezembro/09								UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula					
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.			
		25%	19%	15%	10%	7%	6%	6%	5%	4%	4%	8%	9%	9,8%			
	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.			
		7%	7%	8%	8%	7%	6%	-	-	-	-	-	-	7,3%			
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)		9,88%															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)		7,3%															
META		< 10%															

EVOLUÇÃO DE RAD SEM REVISÃO

Período	Valor (%)
MÉDIA 2008	9,88%
MÉDIA 2009	7,26%
META (<)	10,00%

PERCENTUAL DE RAD SEM REVISÃO NO PERÍODO

Mês	Porcentagem (%)
JAN/08	25%
FEV/08	19%
MAR/08	15%
ABR/08	10%
MAI/08	7%
JUN/08	6%
JUL/08	6%
AGO/08	5%
SET/08	4%
OUT/08	4%
NOV/08	8%
DEZ/08	10%
JAN/09	7%
FEV/09	7%
MAR/09	8%
ABR/09	8%
MAI/09	7%
JUN/09	6%



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

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

A tabela abaixo relaciona o total de RAD não revisadas de cada unidade, por mês do ano de 2009:

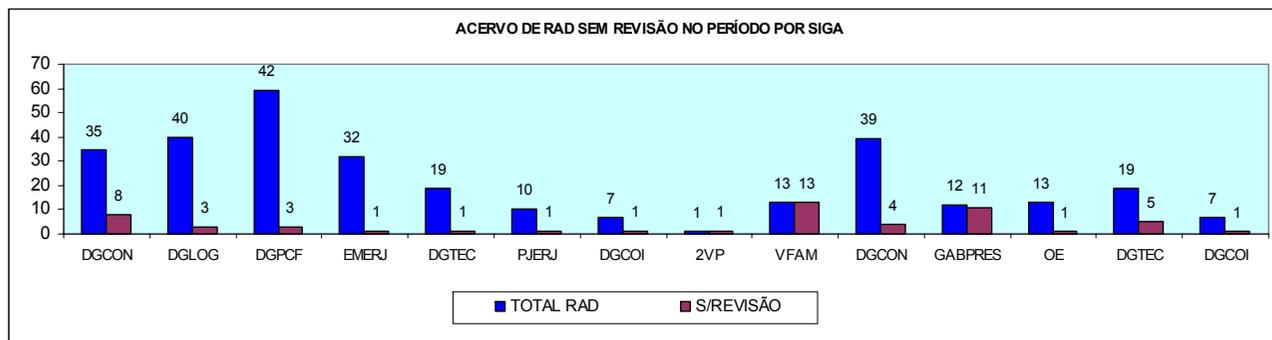
UNIDADES	DEZ/08	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09
PJERJ	1	-	-	-	-	-	-
02VP	-	-	-	-	-	-	-
OE	-	-	-	-	-	1	1
DGPES	-	-	3	6	-	-	-
DGPCF	3	3	4	4	-	-	-
DGCOI	1	-	-	-	-	1	1
DGLOG	4	4	5	2	1	1	-
DGCON	8	8	8	7	8	6	4
DGTEC	1	1	-	-	5	5	5
CCRI	-	-	-	1	-	-	-
DGSEI	2	-	-	-	-	1	-
EMERJ	3	3	3	3	-	1	-
DGDIN	-	1	1	-	-	-	-
DGJUR	1	1	1	1	1	-	-
JECRIM	8	8	8	8	-	-	-
VFAM	9	9	13	13	13	13	13
DGADM	5	-	-	-	-	-	-
GABPRES	-	-	1	7	10	11	11
SECRA	-	-	-	-	5	-	-
JEC	-	-	1	1	-	-	-
TOTAL	46	38	48	53	43	40	35



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

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

RESULTADO AO FINAL DO 1º SEMESTRE/2009		
UNIDADES / SIGA	Nº. DE RAD SEM REVISÃO	% DE RAD SEM REVISÃO EM RELAÇÃO AO ACERVO DA UNIDADE
DGCON	8	23% do acervo não revisado
DGLOG	3	8% do acervo não revisado
DGPCF	3	5% do acervo não revisado
EMERJ	1	3% do acervo não revisado
DGTEC	1	5% do acervo não revisado
PJERJ	1	10% do acervo não revisado
DGCOI	1	14% do acervo não revisado
2VP	1	100% do acervo não revisado
VFAM	13	100% do acervo não revisado
DGCON	4	10% do acervo não revisado
GABPRES	11	92% do acervo não revisado
OE	1	8% do acervo não revisado
DGTEC	5	26% do acervo não revisado
DGCOI	1	14% do acervo não revisado



ANÁLISE DE DADOS:

Os 6% equivalem a 35 RAD num acervo do PJERJ de 526 RAD. O indicador está demonstrando a tendência desejada, mas deve-se levar em conta o fator extraordinário que é a formatação automática o que está impulsionando as unidades a realizarem a revisão. Portanto a meta deve ser mantida. Hoje se pode afirmar a vitalidade do SIGA pois os processos de trabalho estão sendo avaliados e revisados.

RAD-DGCON: 006 - Solicitar Aquisição de Assinatura de Periódicos 11/06/2007; 031- Elaborar e distribuir a Revista de Direito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro 08/01/2007; 032 -Disponibilizar Documento Preservados em Mídias Alternativas 10/12/2007; . RAD-DGCON-001- Documento Estratégico (18/04/2008).

RAD-DGTEC-003 - Atender ao Usuário (07/04/2008); RAD-DGTEC-004 - Homologar Sistemas Corporativos (07/04/2008); RAD-DGTEC-005 - Organizar Treinamento dos Sistemas Corporativos; RAD-DGTEC-008 - Implementar Sistemas Corporativos (07/04/2008); RAD-DGTEC-021 - Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação (14/04/2008).

OE - 004 - Preparar expedientes para publicação (21/05/2008)

RAD-GABPRES: 002 - Gerir Gabinete da Presidência do TJERJ 11/02/2008. 004 - Gerir Ações Relativas à Imprensa (24/03/2008); 009 - Movimentar Magistrados, 24/03/2008; 010 - Procedimento Complementares à movimentação de Magistrados (24/03/2009); 011 - Coordenar o Ciclo de Vida dos Órgãos colegiados Não-Jurisdicionais (14/04/2008), 012 - Assessorar a Operacionalização do Órgãos Colegiados Não-Jurisdicionais (14/04/2008) 013 - Organizar concursos para Magistratura,(24/03/2008); 015 - Prestar Informações em Processos Judiciais 04/03/2009; 016 - Instruir Processos Administrativos (07/04/2008); 017 - Gerenciar Precatórios Judiciais, 24/03/2008. Acréscimo: 014 - Movimentar Processos (26/05/2008)

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



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

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

AÇÕES GERENCIAIS:

- **DGCON:** Denise manter contato com a Vera e conversar sobre o Documento Estratégico. Falar sobre as demais RAD sem revisão desde 2007, oferecer auxílio.
- **DGTEC:** Maurício monitorar o envio das RAD de acordo com as informações do RD à DGDIN.
- **GABPRES:** Denise manter contato com Renata.
- **OE:** Marcia/Adriane contatar OE.
- **VFAM:** Enviado arquivo das RAD ao 5º NUR para avaliar a possibilidade de implementá-las nas VFAM.



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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																										
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC																																																								
PROCESSO DE TRABALHO		Controlar o Trâmite de Documentos do SIGA																																																										
INDICADOR	(3º nível) Tempo Médio de Análise e Formatação	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO																																																						
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o desempenho operacional do SEDOC																																																											
FÓRMULA	$(\sum \text{dias entre o recebimento na DGDIN e o envio à unidade para assinatura}) / (\sum \text{documentos (RAD/FRM/MAN) formatados})$.																																																											
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados DGDIN/SIDOC							SENTIDO DE MELHORIA		(mM) menor é Melhor																																																		
META	3 dias							UNIDADE DE MEDIDA		Dia / Documentos																																																		
PERIODICIDADE		Mensal																																																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.																																														
		3,9	7,7	10	2,7	2,6	1,1	3,4	2,1	3,1	3,9	2,5	4,0	3,9																																														
	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.																																														
		1,5	0,7	1,1	1,2	0,9	0,6							1,0																																														
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO MÉDIO ANUAL</p> <table border="1"> <tr><th>Período</th><th>Tempo Médio (dias)</th></tr> <tr><td>média 2008</td><td>3,9</td></tr> <tr><td>média 2009</td><td>0,6</td></tr> <tr><td>META</td><td>3,0</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>TEMPO MÉDIO DE FORMATAÇÃO MENSAL</p> <table border="1"> <tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias)</th></tr> <tr><td>JAN/09</td><td>3,9</td></tr> <tr><td>FEV/09</td><td>7,7</td></tr> <tr><td>MAR/09</td><td>10,0</td></tr> <tr><td>ABR/09</td><td>2,7</td></tr> <tr><td>MAI/09</td><td>2,6</td></tr> <tr><td>JUN/09</td><td>1,1</td></tr> <tr><td>JUL/09</td><td>3,4</td></tr> <tr><td>AGO/09</td><td>2,1</td></tr> <tr><td>SET/09</td><td>3,1</td></tr> <tr><td>OUT/09</td><td>3,9</td></tr> <tr><td>NOV/09</td><td>2,5</td></tr> <tr><td>DEZ/09</td><td>4,0</td></tr> <tr><td>JAN/10</td><td>1,5</td></tr> <tr><td>FEV/10</td><td>0,7</td></tr> <tr><td>MAR/10</td><td>1,1</td></tr> <tr><td>ABR/10</td><td>1,2</td></tr> <tr><td>MAI/10</td><td>0,9</td></tr> <tr><td>JUN/10</td><td>0,6</td></tr> </table> </div> </div>													Período	Tempo Médio (dias)	média 2008	3,9	média 2009	0,6	META	3,0	Mês	Tempo Médio (dias)	JAN/09	3,9	FEV/09	7,7	MAR/09	10,0	ABR/09	2,7	MAI/09	2,6	JUN/09	1,1	JUL/09	3,4	AGO/09	2,1	SET/09	3,1	OUT/09	3,9	NOV/09	2,5	DEZ/09	4,0	JAN/10	1,5	FEV/10	0,7	MAR/10	1,1	ABR/10	1,2	MAI/10	0,9	JUN/10	0,6
Período	Tempo Médio (dias)																																																											
média 2008	3,9																																																											
média 2009	0,6																																																											
META	3,0																																																											
Mês	Tempo Médio (dias)																																																											
JAN/09	3,9																																																											
FEV/09	7,7																																																											
MAR/09	10,0																																																											
ABR/09	2,7																																																											
MAI/09	2,6																																																											
JUN/09	1,1																																																											
JUL/09	3,4																																																											
AGO/09	2,1																																																											
SET/09	3,1																																																											
OUT/09	3,9																																																											
NOV/09	2,5																																																											
DEZ/09	4,0																																																											
JAN/10	1,5																																																											
FEV/10	0,7																																																											
MAR/10	1,1																																																											
ABR/10	1,2																																																											
MAI/10	0,9																																																											
JUN/10	0,6																																																											
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	3,9 dias																																																											
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	0,6 dias																																																											
META	3 dias																																																											



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

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

PERÍODO	QUANTIDADE DE DOCUMENTOS (FORMATADOS E ANALISADOS)	TEMPO MÉDIO
JANEIRO/2009	147 documentos formatados e analisados	1,5 dias por documento
FEVEREIRO/2009	52 documentos formatados e analisados	0,7 dias por documento
MARÇO/2009	191 documentos formatados e analisados	1,1 dias por documento
ABRIL/2009	152 documentos formatados e analisados	1,2 dias por documento
MAIO/2009	96 documentos formatados e analisados	0,9 dias por documento
JUNHO/2009	83 documentos formatados e analisados	0,6 dias por documento
TOTAL (2009)	721 documentos formatados e analisados	0,6 dias por documento (Média)

ANÁLISE DE DADOS:

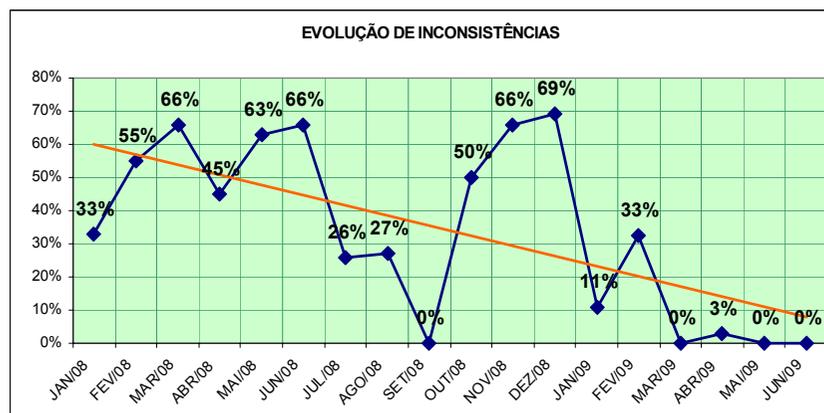
Com o plano de ação do GBDIN para as UO que estão sendo inseridas no SIGA, as RAD versão 00 começarão a ser enviadas à DGDIN, o que irá demandar tempo maior para análise. Convém assim que se mantenha a meta do tempo médio de formatação, que vem apresentando índice satisfatório abaixo do limite permitido em razão dos seguintes fatores:

-A realização da revisão automática, atividade na qual não se realiza análise minuciosa da RAD, pela impossibilidade em razão da grande demanda.

-As RAD que vem sendo revisadas pelas unidades passaram em 2008 por procedimento minucioso de análise, o que elide a necessidade de repeti-lo.

No que se refere às inconsistências em elaboração de documentos do SIGA, percebe-se que as inconsistências mais comuns nas unidades em 2008 foram relacionadas às identificações das alterações, a fluxograma, sigla e correspondência com a realidade. O SECRA reforçou as orientações nesses pontos, o que fez com que o índice fosse reduzido.

A intensificação das orientações em 2008 reduziu, em 2009, a análise das RAD que hoje está limitada a uma análise mais profunda nas RAD versão 00, uma vez que as revisões não apresentaram mais tantas inconsistências.



AÇÕES GERENCIAIS:

Manter as orientações no momento em que são detectadas as falhas, pois é o momento em que as unidades estão envolvidas com a elaboração, o que propicia o entendimento.

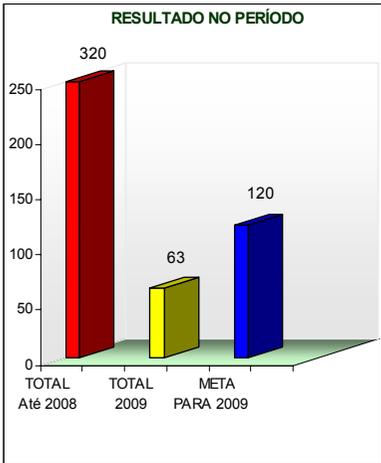
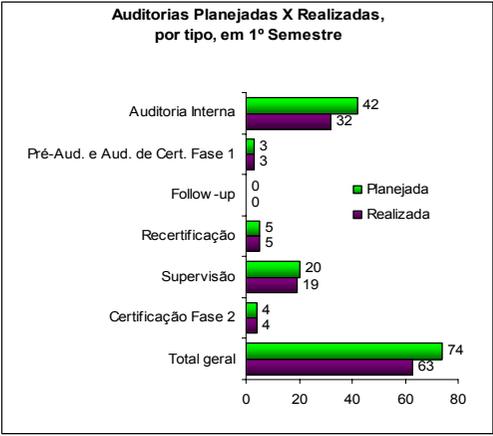
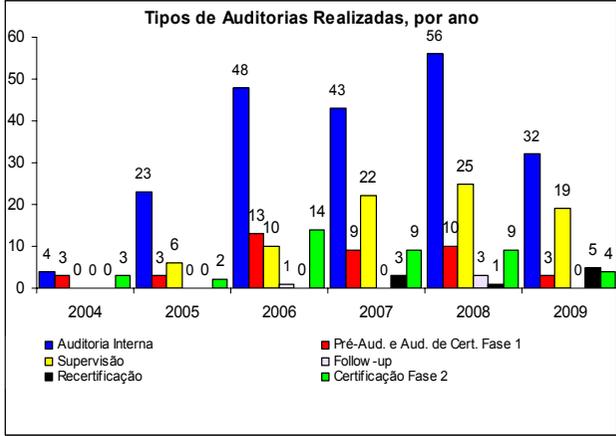
Envolver o RAS/RD e o RDS nas orientações.



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

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEAUD				
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ					
INDICADOR	(1º Nível) Auditorias Realizadas e Auditorias Planejadas no Período		DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar o cumprimento do programa regular de auditorias						
FÓRMULA	$(\sum \text{ de auditorias realizadas}) \text{ e } (\sum \text{ de auditorias planejadas})$ por tipo e unidade						
ORIGEM DOS DADOS	Programa de Auditorias			SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor		
META	120 auditorias em 2009			UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de auditorias realizadas e planejadas		
PERIODICIDADE	Trimestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2009	2004	2005	2006	2007	2008	2009
		10	34	86	86	104	63
		2010	2011	2012	2013	2014	2015
		-	-	-	-	-	-
RESULTADO NO PERÍODO							
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (De 2004 até final de 2008)	320						
TOTAL PERÍODO ATUAL (1º Sem/2009)	63						
META	120						



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

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

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2009 (1º SEMESTRE)								
TIPOS DE AUDITORIA								
Unidade	Auditoria Interna	Pré-Aud. e Aud. Cert. Fase 1	Supervisão	Recertificação	Follow-up	Certificação Fase 2	Total geral	OBSERVAÇÃO
EMERJ	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da Recertificação
18CCIV	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da Recertificação
13VCIV/CP	-	-	-	-	-	-	-	Manutenção da Recertificação
DEGAR	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da Recertificação
09VCRI/CP	1	-	-	1	-	-	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
19VCRI/CP	-	-	-	1	-	-	1	Renovação da Certificação por mais 3 anos
32VCRI/CP	1	-	-	1	-	-	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
IVJEC/CP	2	-	-	1	-	-	3	Renovação da Certificação por mais 3 anos
DEGEA	1	-	-	1	-	-	2	Renovação da Certificação por mais 3 anos
ESAJ	-	-	-	-	-	-	-	Manutenção da Certificação
03VCIV/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da Certificação
06VCIV/CP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
07VCIV/CP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
08VCIV/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da Certificação
18VCIV/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da Certificação
25VCIV/CP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
35VCIV/CP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
03VCIV/MACP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
04VCIV/MACP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
01VCIV/CGCP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
16VCRI/CP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
CADAT	-	-	1	-	-	-	1	Manutenção da Certificação
XXVIIJEC/CP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
IXJECRIM/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da Certificação
CCM/VCIV/CP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
SETRE	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
DECAN	-	-	1	-	-	-	1	Manutenção da Certificação
DECIV	-	-	-	-	-	-	-	Manutenção da Certificação
DEDEP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação



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

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

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2009 (1º SEMESTRE)

TIPOS DE AUDITORIA

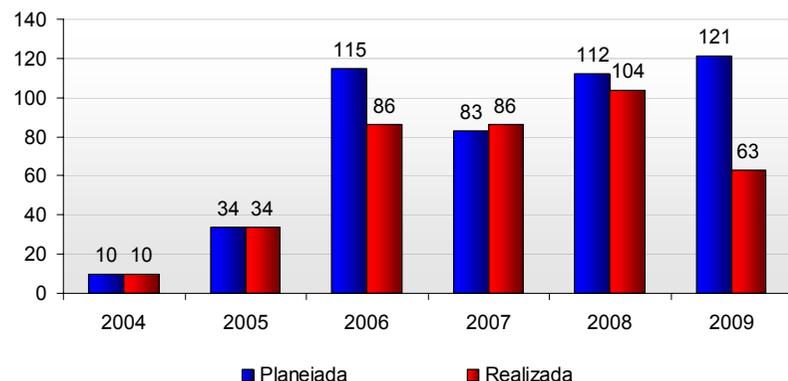
Unidade	Auditoria Interna	Pré-Aud. e Aud. Cert. Fase 1	Supervisão	Recertificação	Follow-up	Certificação Fase 2	Total geral	OBSERVAÇÃO
DEDIS	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
DESEP	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
DGFAJ	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
DGFEX	1	-	1	-	-	-	2	Manutenção da Certificação
01VEMP/CP	1	-	-	-	-	1	2	Manutenção da Certificação
28VCRI/CP	1	1	-	-	-	1	3	Manutenção da Certificação
05VOS/CP	1	1	-	-	-	1	3	Siga Certificado por OCC credenciado pelo Imetro
29VCRI/CP	1	1	-	-	-	1	3	Manutenção da Certificação
DGCON	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para 12/08/2009)
DGDIN	-	-	1	-	-	-	1	Manutenção da Certificação
DGENG	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para Nov/2009)
DGJUR	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para 27/07/2009)
DGLOG	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para 21/08/2009)
DGPES	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para 24/07/2009)
DGSEI	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para 14/07/2009)
DGTEC	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para 22/09/2009)
DGPCF	-	-	-	-	-	-	-	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação (agendada para 14/07/2009)
Total geral	32	3	19	5	-	4	63	



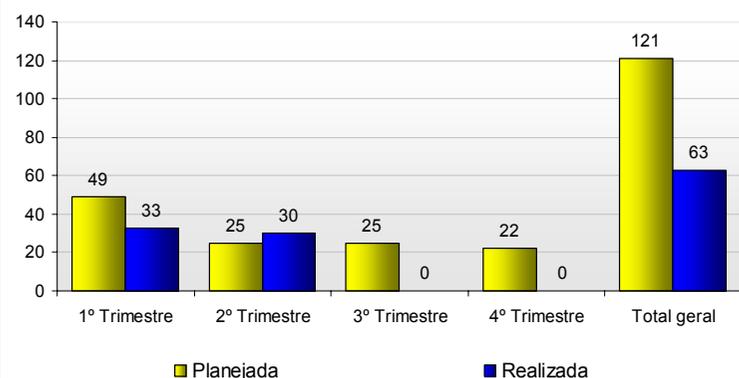
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

Demonstrativo de Auditorias Planejadas e Realizadas, por ano



Demonstrativo de Auditorias Planejadas e Realizadas, por trimestre (2009)



ANÁLISE DE DADOS:

Para o ano estão previstas 121 auditorias, pois se incluiu no planejamento 16 auditorias não realizadas em 2008, em razão da greve de servidores. Até o momento foram realizadas 63 auditorias, das 74 planejadas para o período: 32 internas (03 extraordinárias) e 31 externas. O déficit de 11 auditorias se deve ao adiamento das seguintes auditorias: 08 das Unidade de Apoio, todas elas com nova direção; 01 da 5ª Vara de Órfãos; e 02 da 13ª Vara Cível que, por decisão da Juíza, foram reagendadas para o 2º semestre, quando serão concluídas as ações acordadas em reunião com o Presidente do PJERJ (Proc. Adm. 3526/2009).

As auditorias extraordinárias foram realizadas nos seguintes sistemas:

- SIGA/ DESEP para complementação da auditoria realizada em outubro/2008.
- SIGA/ 32VCRI/CP: mudança do RAS da Unidade;
- SIGA/ IVJEC/CP: mudança da Administração Superior da Unidade.

A migração dos certificados para a nova versão da NBR ISO, está sendo realizada por ocasião das auditorias de supervisão, conforme acordado com a Certificadora - Fundação Vanzolini. Atualmente, dos 38 sistemas certificados, apenas 08 encontram-se na versão antiga: EMERJ, ESAJ, DEGAR, 03VCIV, 08VCIV, 13VCIV, 18VCIV, e IXJECRIM. Até o final de novembro todas as Unidades estarão com os certificados atualizados, ou seja, bem antes de 14/11/2010, data em que os certificados na versão 9001:2000 perderão a validade.

Das 32 auditorias internas realizadas até o momento, 12 (11,5HD) contaram com a participação de servidores do PJERJ. Representa 37,5% das auditorias realizadas no período, sem custo para o TJ, com economia de R\$ 14.260,00 (considerando-se o valor de R\$ 1.240,00 por dia de auditoria).

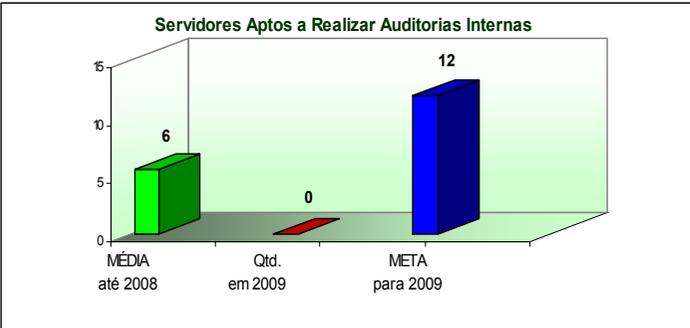
AÇÕES GERENCIAIS:

- (1) Agendar as auditorias pendentes das Unidades;
- (2) Manter o empenho na prevenção de auditorias extraordinárias, para complementação da auditoria anterior, alertando os auditores internos quanto à necessidade de avaliar integralmente o escopo definido para a auditoria;
- (3) Manter contato permanente com o Depto de Movimentação de Magistrados, buscando reduzir as auditorias extraordinárias por mudança de juiz, excetuando-se os casos de promoção, de modo a evitar a rotatividade quando não há titular ou quando o mesmo está afastado;
- (4) Aguardar a publicação do AE com a programação de auditorias para o biênio 2009/2010.



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

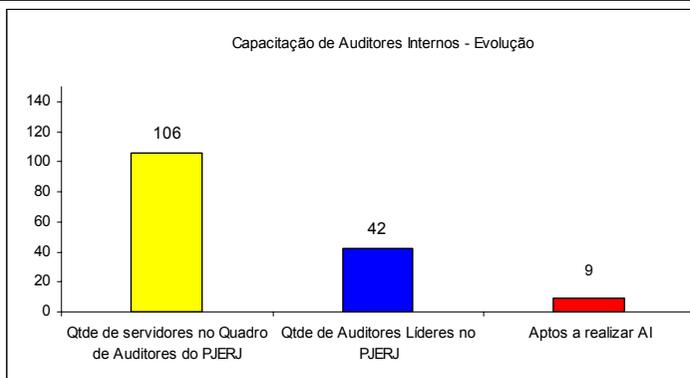
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.

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



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

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



ANÁLISE DE DADOS:

Para 2009, a meta será capacitar mais 03 auditores internos nível II para torná-los aptos. Pretende-se encerrar o ano com 12 auditores aptos. Importante registrar que a meta traçada para 2008, só foi alcançada em março de 2009, o que gerou um esforço extra do Departamento. A greve iniciada em 23/09/2008 impossibilitou o cumprimento das ações planejadas, tais como: treinamentos, realização de auditorias etc.

Os 09 auditores aptos são: Paula Lage (2006), Andreia Moreira (2006), Lourdes Maria (2007), Sergio Ricardo Sydow (2007), Eliane Faller (2007), Ana Paula Sardinha (2007), Walter Grynszpan (2008), Patricia Lourenço (2008/09) e Maria Luisa Rangel (2008/09).

Para atingir a meta de 2009, estão sendo capacitados os servidores: Zanoni da Conceição, Pablo Lechuga, Carla Raposo, Fernanda Otero, Maria Clara Almeida, Ivan Lindenberg, Rosana Rodrigues, Mônica Jeolas e Lisete Gama. Todos são aprovados no Curso de Auditor Líder, classificados como Auditores Nível II, e estão realizando auditorias como 2º auditor. Os SIGA/ 05VOS, DESEP, 01VCIV/CGCP, XXVIIJEC/CP, 32VCRI/CP, 25VCIV/CP, IVJEC/CP, 16VCRI/CP, IX JECRIM, 18CCIV, 28VCRI/ e 29VCRI/CP foram auditados por auditores do PJERJ, tendo os auditados avaliados positivamente o desempenho dos servidores. A complexidade da capacitação impõe que sejam traçadas metas gradativas. A capacitação demanda tempo, pois durante todo o treinamento, os auditores são acompanhados individualmente pela DGDIN para identificação de oportunidades de desenvolvimento.

A situação ideal é que o PJERJ conte com um corpo de 25 auditores aptos, e que cada um deles realize 6 auditorias por ano, o que daria para cumprir um programa de 312 auditorias, cada uma com 2 H/D. De acordo com o programa de auditorias internas, publicado em janeiro/2009, com 63 auditorias internas (127H/D) e levando-se em consideração os números de participação de servidores em 2008, em média, duas auditorias cada um, são necessários 15 auditores aptos. A atuação dos auditores internos demonstra a importância do investimento na formação do Quadro de Auditores do PJERJ, pois concretamente resultará em economia para o Tribunal, reduzindo a necessidade de contratação de auditores externos, além de promover integração entre as diferentes áreas do PJERJ, desenvolvendo uma visão sistêmica para os servidores e preparando-os como gestores.

Das 32 auditorias internas realizadas até o momento, 12 (11,5HD) contaram com a participação de servidores do PJERJ. Representa 37,5% das auditorias realizadas no período, sem custo para o TJ, com economia de R\$ 14.260,00 (considerando-se o valor de R\$ 1.240,00 por dia de auditoria)..

AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Selecionar e convidar os auditores internos nível II para participarem de auditorias como segundo auditor, visando torná-los aptos.
- 2) Aplicar o "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno Nível II" nos respectivos auditores que participaram das auditorias como segundo auditor, avaliando as necessidades de desenvolvimento;
- 3) Convidar e acompanhar os auditores internos nível III na condução de auditorias em 2009;
- 4) Dar feedback sobre a atuação dos auditores internos nível III que conduziram auditorias, identificando, se for o caso, necessidade de atualização;



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

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

5) Trabalhar o aumento da participação dos auditores aptos nas auditorias, para que realizem um mínimo de duas auditorias por ano.



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD

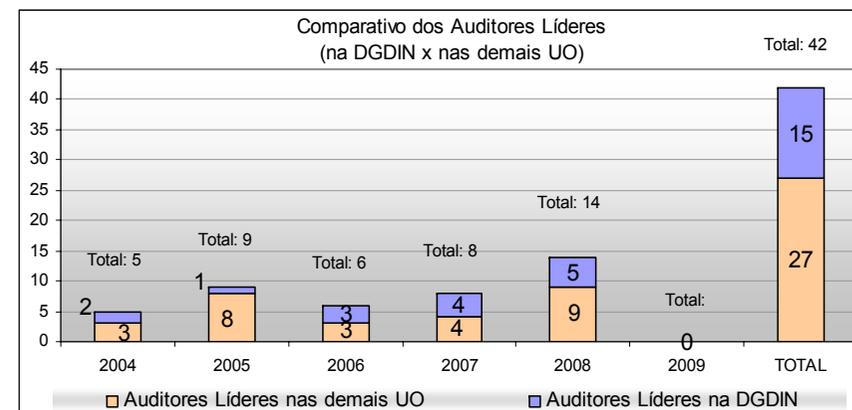
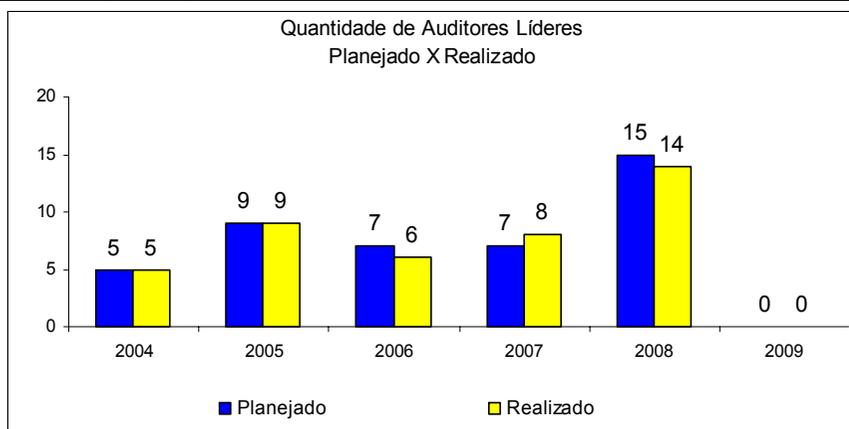
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ										
INDICADOR		(3º Nível) Servidores Aprovados no Curso de Auditor Líder				DESEMPENHO				ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DO INDICADOR		Gerenciar a manutenção do efetivo de 2º auditor										
FÓRMULA		[(\sum servidores aprovados no curso de auditor líder) / (\sum servidores participantes do curso)] x 100, no período										
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD				SENTIDO DE MELHORIA				(MM) Maior é melhor		
META		Capacitar 90% dos servidores participantes no Curso de Auditor Líder em 2009				UNIDADE DE MEDIDA				Percentual		
PERIODICIDADE		Anual										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	PLAN 2004	REAL 2004	PLAN 2005	REAL 2005	PLAN 2006	REAL 2006	PLAN 2007	REAL 2007	PLAN 2008	REAL 2008	
		5	5	9	9	7	6	7	8 (7+1de2006)	15	14	
		PLAN 2009	REAL 2009	PLAN 2010	REAL 2010							
		-	-									
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">RESULTADO % PLANEJADO E REALIZADO NO PERÍODO</p>					<p style="text-align: center;">SERVIDORES QUE CONCLUÍRAM O CURSO DE AUDITOR LÍDER - EVOLUÇÃO</p>					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)		93%					<p>28 42 42</p>					



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

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

MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	-	
META	90%	



ANÁLISE DE DADOS:	<p>O planejamento para 2009 prevê a capacitação de 10 servidores no Curso de Líder de Sistemas de Gestão da Qualidade (Lead Assessor - NBR ISO 9001:2008), com carga horária de 40 horas, envolvendo aulas teóricas e práticas ministradas por empresas credenciadas pelo INMETRO.</p> <p>Para atingir a meta, foram selecionados 15 auditores internos nível I, que já cumpriram as etapas anteriores do programa de capacitação e estão sendo orientados e avaliados pela DGDIN. Antes do curso, os servidores serão treinados e orientados, como meio de assegurar a aprovação. Para tanto, o DEAUD acompanhará os servidores nas auditorias para aplicação do formulário "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno em Treinamento para Indicação ao Curso de Auditor Líder", sendo os servidores informados do resultado, quando são pontuadas as oportunidades de desenvolvimento, caso seja necessário.</p> <p>Com a aprovação no curso de Auditor Líder, o servidor passa à categoria de Auditor Interno Nível II e pode realizar auditorias na qualidade de 2º auditor, com supervisão do auditor líder.</p> <p>No 1º semestre, o investimento na capacitação gerou uma economia de R\$ 14.260,00 (considerando-se o valor de R\$ 1.240,00 por dia de auditoria), pois 12 (11,5 HD) auditorias internas contaram com a participação de servidores do PJERJ: SIGA /05VOS, DESEP, 01VCIV/CGCP ,XXVIIJEC/CP, 32VCRI/CP , 25VCIV/CP, IVJEC/CP , 16VCRI/CP, IX JECRIM , 18CCIV, 28VCRI/CP e 29VCRI/CP .</p> <p>Para verificação da eficácia do Curso de Auditor Líder, realizado pelos servidores da DGDIN em 2008, foi elaborado plano de ação, visando prepará-los para realizar avaliação do SIGA, hoje sobrestado, aguardando o cronograma de certificação de novos SIGA.</p> <p>Atualmente, são 42 servidores aprovados no Curso de Auditor Líder.</p>
AÇÕES	<p>1) Consultar os servidores selecionados acerca do interesse na participação do Curso de Auditor Líder, informando-os das várias fases do programa, inclusive sobre a aplicação do formulário "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno Nível I para indicação ao Curso de Auditor Líder";</p>



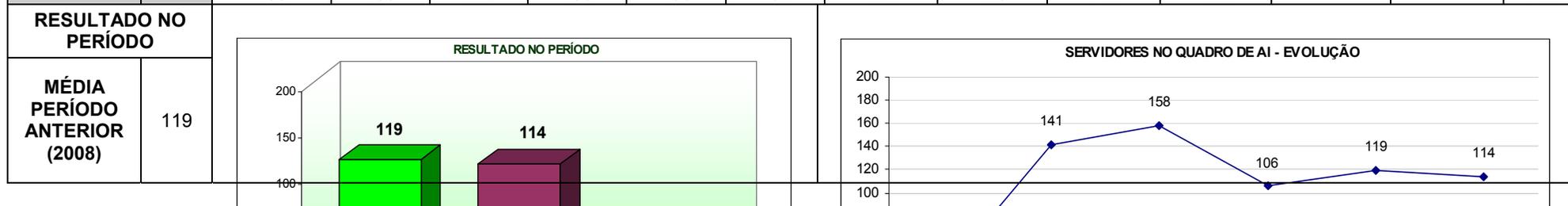
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

GERENCIAIS:	2) acompanhar as ações da ESAJ para a abertura das turmas do Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestão da Qualidade, solicitadas pelo MEMODGDIN Nº 014/2009; 3) preparar os servidores para o curso, objetivando maior aproveitamento no curso; 4) estimular os auditores de nível II para integrar equipes auditoras na condição de segundo auditor; 5) continuar acompanhando o desenvolvimento dos auditores internos nível I, orientando-os para o curso de auditor líder; 6) monitorar as ações estabelecidas no plano de ação; 7) agendar reunião de feedback com os auditores que já realizaram auditorias.
--------------------	--

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEAUD			

PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ													
INDICADOR		(3º Nível) Quantidade de Servidores no Quadro de Auditores Internos do PJERJ								DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Gerenciar a manutenção do Quadro de AI do PJERJ													
FÓRMULA		$(\sum \text{ Servidores no quadro de AI do PJERJ})$													
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD								SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor			
META		N/C (ID de acompanhamento)								UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de servidores no quadro			
PERIODICIDADE		Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2009	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.	
		0	16	34	31	42	63	84	141	151	162	150	158	158	
	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.		
		158	153	112	106	106	102	124	119	111	114	-	-	114	

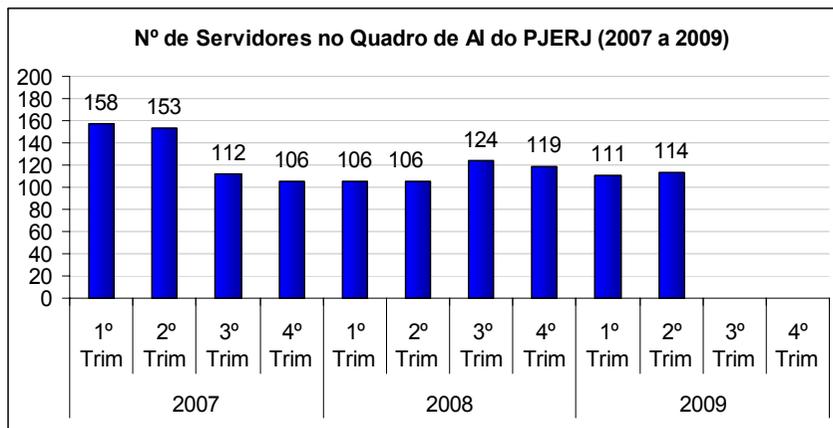




RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	114		
META	-		



ANÁLISE DE DADOS:	<p>O Quadro de Auditores Internos encerra o 1º semestre com 114 integrantes. Comparando-se com o 1º semestre de 2008, houve um aumento de 7%, muito embora não se tenha ainda resultado da capacitação realizada no período. Percebe-se, entretanto, pelos números atuais, que não haverá uma ampliação significativa desse número, tendo em vista o baixo número de inscrições no Curso de Auditoria de Gestão.</p> <p>O cenário atual demonstra também o resultado das ações iniciadas em 2008, objetivando focar o treinamento somente naqueles servidores que realmente apresentam interesse na função de auditor. Em 2008, o ingresso no Quadro se dava automaticamente com a aprovação no Curso de Auditoria de Gestão. Hoje, somente aqueles que fazem a opção pela capacitação, após aprovados no Curso de Auditoria e realização do Curso de Atributos Pessoais, ressaltando-se, entretanto, que os servidores não ficam impossibilitados de acompanhar auditorias para conhecimento do processo na prática.</p> <p>Neste semestre, o DEAUD continuou a consulta, iniciada em 2008, aos integrantes do Quadro de Auditores acerca do interesse e disponibilidade na capacitação, com o fim de conferir maior celeridade e eficácia ao processo de formação de auditores internos.</p> <p>Os servidores do Quadro estão sendo convidados para o curso de Interpretação da Norma NBR ISO - versão 2008, como forma de atualização e reciclagem.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<ol style="list-style-type: none"> (1) atualizar o quadro de auditores internos, principalmente no que diz respeito a relotação de servidores; (2) zelar para que todos os integrantes do Quadro servidores acompanhem e/ou realizem auditorias; (3) continuar convidando os integrantes do Quadro para o curso de Interpretação da Norma NBR ISO - versão 2008.



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

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

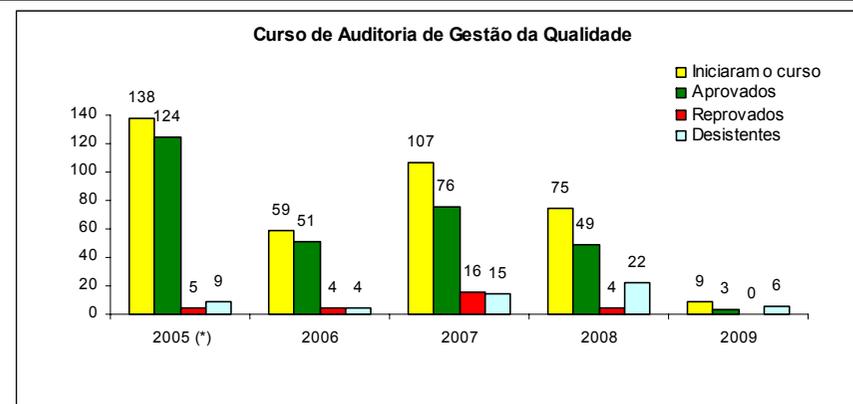
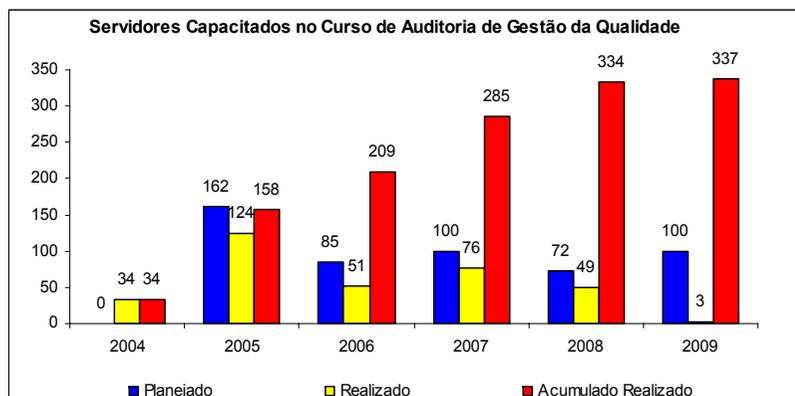
	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEAUD											
PROCESSO DE TRABALHO	Promover auditorias de gestão do SIGA														
INDICADOR	(3º Nível) Índice de servidores aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade									DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Formar multiplicadores de gestão da qualidade e manter Quadro de Auditores Internos.														
FÓRMULA	[(∑ 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 2009						UNIDADE DE MEDIDA				Percentual				
PERIODICIDADE	Trimestral														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2009	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.	
		0	16	18	0	0	20	43	61	0	34	0	17	209	
		1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.	
		0	0	28	48	0	0	25	24	0	3	-	-	337	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR	65%														



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

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

(2008)		
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	-	
META (2009)	70%	





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

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

	<p>Gestão, correspondendo a 50%.</p> <p>Para evitar o problema ocorrido em 2008, relativo a falha de metodologia do professor, que ocasionou o não atingimento da meta estabelecida, foi emitido o RACAP-DGDIN-013/08, remetido à ESAJ, unidade responsável pelo gerenciamento dos cursos, cujas ações estão sendo implementadas em parceria com a DGDIN.</p> <p>Atualmente são 337 servidores capacitados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<ol style="list-style-type: none"> 1) Os diretores gerais e servidores serão contatados pessoalmente, na tentativa de aumentar a participação de servidores nos cursos; 2) continuar estimulando os RAS e RD, com seus substitutos a realizarem a capacitação; 3) 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; 4) orientar e incentivar os servidores a comparecerem ao curso; 5) acompanhar as ações da ESAJ para a abertura das demais turmas de AGQ ; 6) acompanhar as ações propostas no RACAP-DGDIN-013/08, como o fim de assegurar que as ações sejam executadas; 7) acompanhar a atualização do SHF para corrigir a lotação dos servidores aprovados no curso de AGQ, considerando a grande movimentação de pessoal ocorrida em 2009, ainda não estabilizada.

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
	UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEAUD		
PROCESSO DE TRABALHO	Promover Auditorias de Gestão do SIGA			
INDICADOR	(2º nível) Quantidade de Não-conformidades e observações em Auditorias de Gestão	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO
				X



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

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

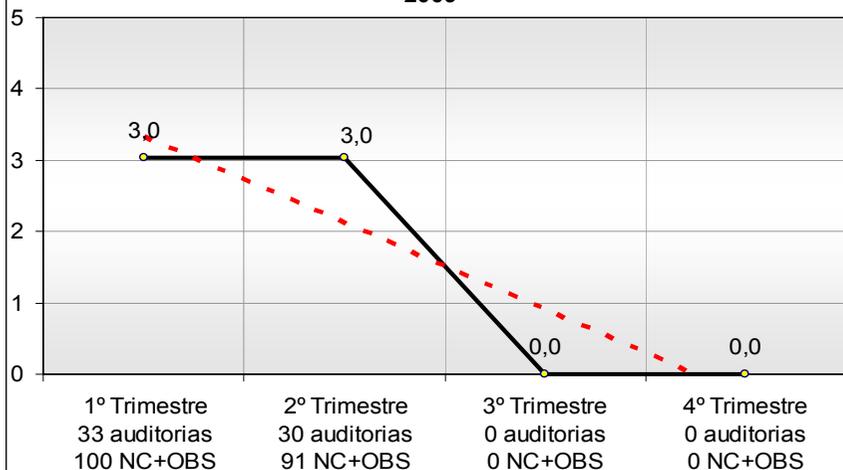
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a eficácia do SIGA									
FÓRMULA		[(\sum NC+ \sum OBS) / (\sum Auditorias Internas)], por unidade e [(\sum NC+ \sum OBS) / (\sum Auditorias Internas)], no PJERJ									
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de Auditoria					SENTIDO DE MELHORIA		(nM) nominal é melhor		
META		N/A					UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula		
PERIODICIDADE		Trimestral									
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	Md. no Per.	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Md. no Per.
		3,2	2,9	3,9	2,9	3,2	3,0	3,0	-	-	3,0
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p>					<p style="text-align: center;">Média Consolidada, por Auditorias Internas x Externas 2009</p>				
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	3,2										
MÉDIA PERÍODO ATUAL (1º Sem/2009)	3,0										
META	Sob acompanhamento (1ª Apuração)										



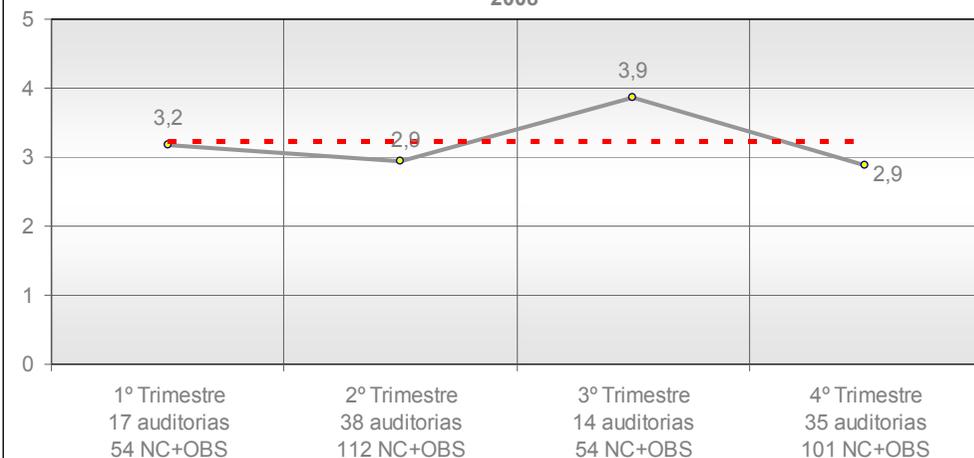
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

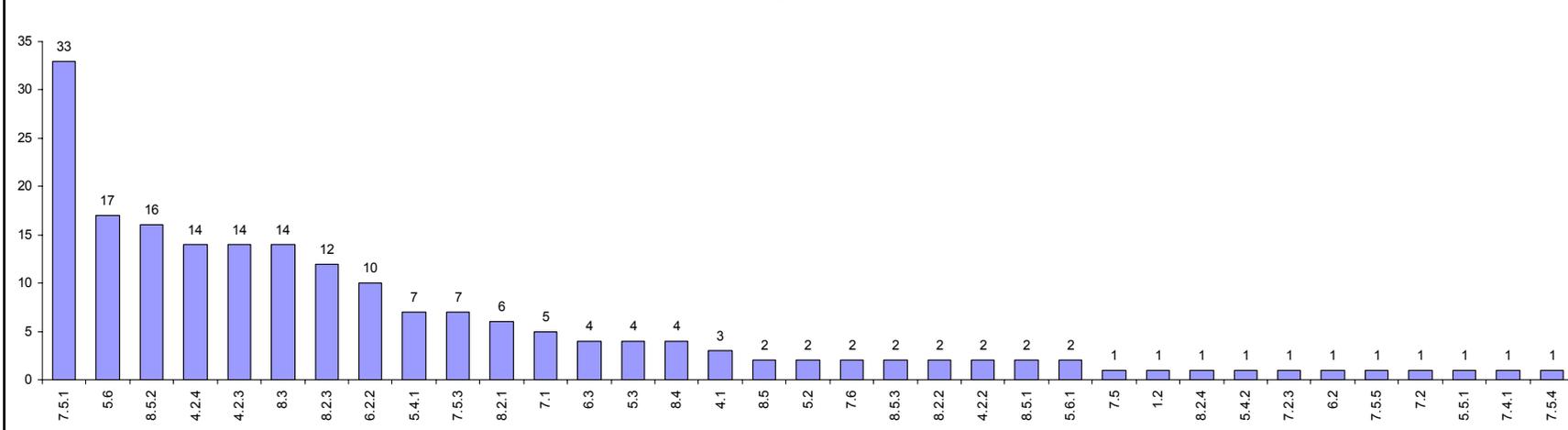
**Média Consolidada, por trimestre - Evolução
2009**



**Média Consolidada, por trimestre - Evolução
2008**



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

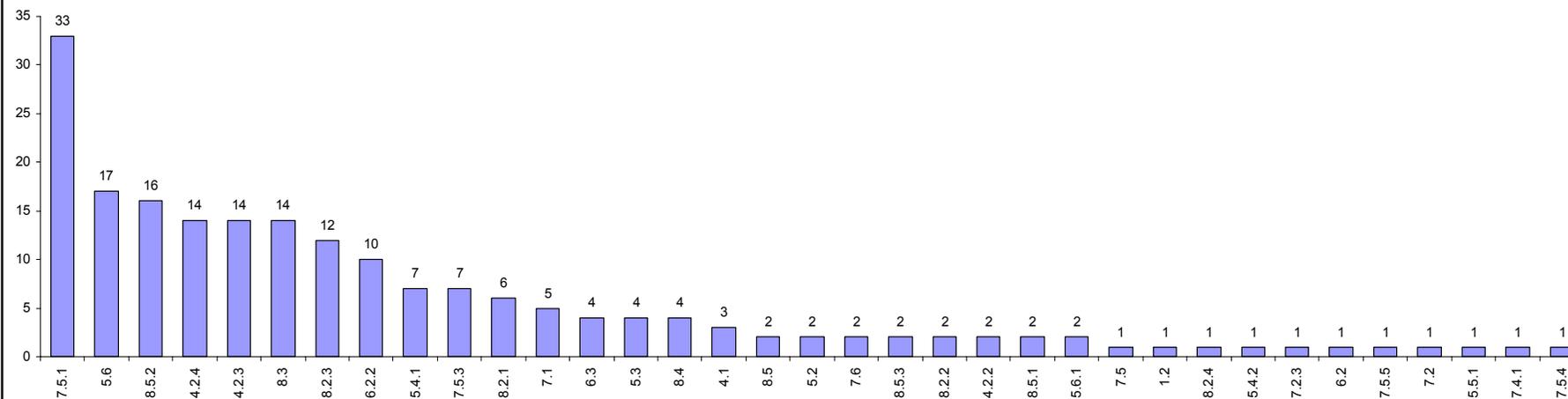




RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

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



ANÁLISE DE DADOS:

As 63 auditorias realizadas no 1º semestre (32 internas e 31 externas) detectaram 192 NC/OBS. Tomando por base os requisitos normativos, foram 106 NC/OBS em auditoria interna e 86 na externa. Em alguns casos, o auditor pode apontar para o mesmo desvio mais de um requisito normativo, daí não haver coincidência nos números.

Dentre os 191 desvios identificados, são destaques os requisitos:

- 7.5.1 (Controle de produção e fornecimento de serviço) com 33 NC/OBS (16,75 %)

- 5.6 (Análise crítica pela direção) com 17 NC/OBS (8,63%)

- 8.5.2 (Ações corretivas) com 16 NC/OBS (8,12%)

- 4.2.3 (Controle de documentos), 4.2.4 (Controle de Registros) e 8.3 (Controle de produto não-conforme), cada um com 14 NC/OBS (7,11%)

Não foram contabilizados os apontamentos das auditorias internas realizadas nas 07VCIV, 35VCIV e 28VCRI, cujos relatórios ainda estão em fase de aprovação.

Quanto aos processos de trabalho, os destaques foram:

- RAD-PJERJ-003 com 19 NC/OBS (9,27%)

- RAD-PJERJ-004 com 18 NC/OBS (7,98%)

- RAD-VCIV-001 com 15 NC/OBS (4,69%)

A partir do 2º semestre de 2008, a Fundação Vanzolini (Organismo de Certificação) alterou a classificação das constatações da auditoria para:

- Não-Conformidade: ausência ou incapacidade total do Sistema atender a um elemento da norma de referência, ou seja uma "quebra" do Sistema, gerando a suspensão do certificado;

-preocupação: falta de cumprimento aos requisitos do Sistema de Gestão, que não implica em "quebra". Nesse caso, é dado à Unidade um prazo para



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

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

	<p>apresentação de Plano de Ação Corretiva.</p> <p>-oportunidade de melhoria: uma falha localizada, não generalizada, que não possui relevância e impacto sobre a atividade auditada.</p> <p>Das 86 constatações verificadas na auditoria externa, 22 foram classificadas como preocupação e 64 como oportunidades de melhoria. As preocupações estão distribuídas entre os sistemas:</p> <p>SETRE, 09VCRI, 01VEMP, CCM/VCIV, cada sistema com 01 preocupação; 25VCIV, 03VCIV/MACP, XXVIIJEC, com 02 cada; 07VCIV e 05VOS, com 03; e IVJEC com 06.</p> <p>Não se destaca as unidades com maior número de apontamento por não haver parâmetros entre elas: São distintos os dimensionamentos das auditorias (HD) e o grau de amadurecimento dos sistemas.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<ol style="list-style-type: none">(1) Revisar as RAD-PJERJ-005 e RAD-DGDIN-006 para adequação da nomenclatura definida pela Fundação Vanzolini;(2) Alertar as U.O, principalmente aquelas já certificadas, sobre o controle durante a execução de seus processos de trabalho (item 7.5.1);(3) o DEDOC e o DEMED continuarão ministrando treinamentos para os servidores, visando à redução das não-conformidades apontadas;(3) orientar os auditores internos a avaliarem mais detalhadamente os processos de trabalho com maior número de não-conformidades.



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

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED													
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ													
INDICADOR	(1º Nível) Grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ (Histórico)									DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar o grau de implementação no prazo das ações corretivas e preventivas no PJERJ														
FÓRMULA	[(\sum RACAP com ações implementadas / \sum RACAP com implementação prevista até a data da medição) x														
ORIGEM DOS DADOS	Sistema de Controle de RACAP									SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor			
META	> 95%									UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula			
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.	
		71,94%	69,50%	81,12%	74,69%	77,63%	70,87%	75,59%	82,03%	81,97%	83,77%	86,41%	82,43%	78,16%	
	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		88,86%	89,18%	90,86%	91,14%	92,52%	91,83%	93,04%	93,43%	94,17%	93,58%	92,34%	93,08%	92,00%	
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.	
		94,14%	93,84%	93,58%	94,36%	95,23%	95,81%	95,47%	96,15%	96,23%	96,60%	96,26%	95,45%	95,27%	
	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.	
		95,91%	96,42%	96,38%	96,48%	96,39%	95,91%	-	-	-	-	-	-	96,25%	
	RESULTADO NO PERÍODO														
	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	95,27%													
	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	96,25%													
	META	95%													



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

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

ANÁLISE DE DADOS:

A porcentagem de RACAP, com implementação até 30/06/09 (data da medição), está em 96,25% (média no período) do total de RACAP previstos. Em comparação com período anterior, o indicador apresentou uma melhora de 1,02 pontos percentual. O total de RACAP emitidos aumentou de 1497 para 1539 em comparação ao mês anterior e a quantidade de RACAP não implementados é de 63, sendo 34 desses, não implementados há mais de 60 dias. Observamos que destes não implementados há mais de 60 dias 10 foram emitidos para unidades de apoio, a saber:

RACAP / ASSUNTO	UO Implem. das ações	Item	Prev da 1ª Imp.	Prorrog.	ANÁLISE DE DADOS
07VCIV/CP – 008/2007 Identificação do número de AR retornada pelo DCP	DGTEC	6.3	30/06/07	30/06/09 31/10/09	A nova versão do sistema DCP (3.10.1) não contempla as ações corretivas previstas no RACAP. A DGTEC solicitou, em 26 de fevereiro de 2009, prorrogação para 30/06/09. E-mail da DGTEC, encaminhado à 07VCIV, do dia 26/02/2009, enviado pelo RD. Alexander Manques, menciona, no último parágrafo: "Por fim, o DESIS sugeriu encaminhamento das soluções propostas ao DERUS para verificar junto à administração se a simples alteração no sistema DCP proposta no Documento de entendimento é suficiente para o controle dos documentos não devolvidos pela ECT, ou se as alternativas apontadas devem ser reavaliadas pela DICOR, a DGTEC e a Administração do TJRJ.
25VCIV/CP-016/07 Há petições e ofícios antigos não juntados aos respectivos processos, ainda que os autos estejam ou estiverem disponíveis no cartório	DGTEC	7.5.1	31/07/08	30/09/08 31/12/08 30/06/09	Expedidos os ofícios: 82/08 à DGTEC solicitando previsão para a implementação da sugestão objeto do Proc. Adm. 2007-285266 e 83/08 ao Des. Corregedor reiterando os termos do of. De nº. 102/07. Aguardando as Respostas dos ofícios. Em 16/06/08 - Of. 82/08 - foi oficiado à DGTEC solicitando previsão para a implementação da sugestão contida no of. 102/07, onde foi respondido através do ofício 809/08 de que não há previsão, tendo em vista a necessidade de atendimento dos projetos prioritários da Presidência até o final do ano. Foram respondidos os ofícios 82 e 102/103/104 informando que as solicitações serão atendidas dentro de um grau de prioridades da DGTEC. Em 12/01/09 foram encaminhados os ofícios 002 e 003/09, respectivamente, ao Exmº Sr Des. Corregedor Geral da Justiça e ao Diretor da DGTEC solicitando-lhe informações solicitadas. Mesma informação da PCMR de maio 2009.
CGJ/DGADM/DEDIS/017/07 Nos casos em que a distribuição da petição inicial é excluída e redistribuída, não há registro de que o jurisdicionado é informado do novo número da petição	DGTEC	8.3	31/01/08	14/03/08 31/07/08 30/08/08 30/10/08 30/03/09 30/05/09	Aguardando DGTEC incluir no sistema DCP a informação ao jurisdicionado. Necessário prorrogar a data de implementação para 30/03/09, tendo em vista que a DGTEC ainda não incluiu no sistema DCP a informação ao jurisdicionado. Prazo prorrogado para 30/05/2009. PCMR de junho 2009 com mesma informação da anterior.
DGCON-005/07 Evidenciado que a NBR 6023, citada no item 8.10 da RAD-DGCON-003 não está sendo controlada para garantir que sua versão está atualizada	DGTEC	4.2.3	31/07/07	28/09/07 30/11/07 25/02/08 05/05/08	Pendência sanada. Proc. 2007-152529. Em 26/02/2009 foi realizado contato telefônico com o DGTEC/DEPRO, atual localização do processo administrativo 2007-152529 que trata da aquisição de versão online de Normas ABNT, para obter informações sobre o andamento processual. O responsável ficou de retornar a ligação. Assim a data de implementação das ações encontra-se comprometida, uma vez que depende de ações de outra UO. Sem informação quanto ao prazo de prorrogação, na PCMR de junho de 2009.



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

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

	<p>DGDIN-013/2008 A 1ª Turma do Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade (AG), realizada no período de 09/06/08 a 03/07/2008, resultou em elevado índice de reprovação dos participantes. Esse fato impossibilitou o alcance da meta estabelecida para o indicador "Índice de servidores aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade.", definindo 90% de aprovação.</p>	DGPES/ ESAJ		30/11/08	30/05/09 31/07/09	<p>RACAP emitido em 17/09/2008, e encaminhado à ESAJ, após negociação com o RAS e com a diretora daquela unidade. O RACAP foi efetivamente encaminhado à ESAJ em 31/10/2008. Entre as ações propostas, estão:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Validação das provas com os instrutores, antes da aplicação,;2) Utilizar o curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (NOI) como nivelamento para o curso de auditoria, aplicando teste eliminatório com nota mínima 7. No dia 01/12/2008, a ESAJ solicitou prorrogação do prazo para implementação das ações para o dia 30/05/2009, tendo em vista que não foi possível realizar a ação de número 3 (Utilizar o curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (NOI) como nivelamento para o curso de auditoria, aplicando teste eliminatório com nota mínima 7). Foi decidido, junto com o DEAUD, adiar o prazo final para a realização das ações para 30/05/2009, tempo suficiente para preparar e realizar turma fechada do curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (já será 9001:2008) e conscientizar os alunos para a necessidade do teste de nivelamento. Com relação às demais ações, a situação atual é a seguinte: <ol style="list-style-type: none">1) Validar a prova com o instrutor antes da aplicação - Implementado nas turmas AGQ 032008, realizada de 10 a 29/10/08.2.1) Estabelecer rotina para aplicação da prova definindo que ela não poderá ser corrigida em sala de aula - Implementado nas turmas AGQ 032008, realizada de 10 a 29/10/08.2.2) Alterar a RAD-DGPES-048 (Implementar Ações de Capacitação), ou incluir em banco de dados, a inclusão dos procedimentos para formulação, aplicação e correção de provas prevista nos itens 1 e 2.1 - Lançado em banco de dados para revisão de documentos em 19/09.2.3) Aplicar estes procedimentos a partir da turma AGQ032008, que será realizada entre 10 e 27/10/08 - Implementado. <p>Utilizar o curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (NOI) como nivelamento para o curso de auditoria, aplicando teste eliminatório com nota mínima 7 - Pendente.</p> <ol style="list-style-type: none">4.1) Retificar a ementa do curso de auditoria de gestão, redigindo novo Objetivo Geral que deixe claro que ele se destina tanto a formar auditores quanto a aprofundar conhecimentos sobre gestão da qualidade - Implementado em 03/11/08.4.2) Incluir no conteúdo do Curso Auditoria de Gestão da Qualidade informações sobre as etapas do Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Auditores Internos do SIGA descrito na RAD-PJERJ-005 - Implementado em 03/11/08. <p>No dia 07/04/2009, foi encaminhado e-mail à ESAJ, solicitando informações quanto ao andamento do RACAP, tendo sido informado que as ações estavam sendo implementadas e que naquele mesmo dia havia sido realizada reunião com a UFF sobre o assunto. No dia 02/06/2009, o RAS da ESAJ solicitou a prorrogação do RACAP para o dia 30/06/2009, tendo em vista que todas as ações foram implementadas, exceto a revisão da RAD-DGPES-048. Apesar de a ação proposta ser a inclusão no banco de dados de sugestões de alteração</p>
--	--	----------------	--	----------	-----------------------------	--



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

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

						ou da revisão da RAD, a ESAJ considera mais conveniente aguardar que a RAD seja revisada e implementada, a fim de que todas as ações sejam consideradas satisfatoriamente realizadas. Como não houve informação da ESAJ quanto à implementação das ações, foi encaminhado e-mail da RAS da DGDIN ao RAS da ESAJ, em 02/07/2009, solicitando informar quanto à conclusão da revisão da RAD-DGPES-048. No dia 03/07/2009, o RAS da ESAJ respondeu ao e-mail informando que durante a revisão da RAD, foram verificadas oportunidades de melhoria em outras atividades não ligadas ao RACAP e que como o procedimento documentado é único, haveria necessidade de prorrogação do RACAP para 31/07/2009. A DGDIN concordou com a prorrogação e irá aguardar informações da ESAJ quanto à revisão da RAD.
	DGLOG/DECAN-006/07 Necessidade de tornar mais claro o preenchimento dos campos da Planilha de Controle de Doações	DGTEC	4.2.3	24/11/07	30/03/08 30/09/08 30/06/09 30/12/09	Na última reunião realizada em 17/07/2008, na DGTEC, ficou acordado que as funções requeridas pela DIANE para a criação de um sistema para acompanhamento das doações serão colocadas no E-PROT, com previsão de implementação no 1º Semestre/2009.
	DGPCF/DEGAR-006/08 Os prazos estabelecidos nos itens 7.8.2, 7.9.2 e 7.9.3 da RAD-DGPCF-019 conflitam com o propósito da divisão que busca diligenciar exaustivamente para cobrar os débitos, a despeito de prazo.	DGTEC	7.1	01/10/08	01/11/08 01/04/09 01/10/09	A DGTEC precisa de mais prazo para desenvolver o aplicativo necessário.
	CCM/VCIV/CP-001/2008 Ofícios para a DGTEC, apresentando sugestões de melhoria para o sistema SCM	DGTEC	4.1	17/09/08	31/12/09	O cronograma está em fase de elaboração pelo DGTEC/DESI, ainda não entregue a CCM. Porém as etapas 5, 6 e 7 foram testadas e estão sendo ajustados pelos analistas. A CCM/VCIV/CP prorrogou o prazo uma vez que: Não concorda com a resposta que a DGTEC apresentou na 3ª etapa do RACAP, Após 09 meses da solicitação das melhorias no sistema SCM foi negociada lista de prioridades das melhorias a serem desenvolvidas. O cronograma já foi entregue pela DGTEC em tempo adequado, e já existem ações que estão em andamento. A DGTEC informou que está aguardando o cronograma com os novos prazos do desenvolvimento (DESI) dos itens solicitados pela Central de Mandados das Varas Cíveis da Capital. Implementação das ações propostas, de acordo com o cronograma enviado pela DGTEC. PCMR de maio 2009 com mesma informação da anterior.
	CCM/VCIV/CP-009/2008 Os mandados relativos às Guias de Remessa de Documentos 2008.000209-41º Vara Cível, com ata de 04/09/2008, recebida em 08/09/2008, ainda	DGTEC	7.5.1	30/11/08	31/03/09 31/12/09	A CCM/VCIV/CP prorrogou o prazo para verificação da eficácia, pois um dos fatores para eliminação da causa baseia-se na ferramenta para medição da produtividade da equipe de processamento que, embora implementada no SCM, não está funcionando devido a erro no Sistema. Será enviada a DGTEC nova solicitação para a correção do erro apresentado. Verificação da eficácia



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

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

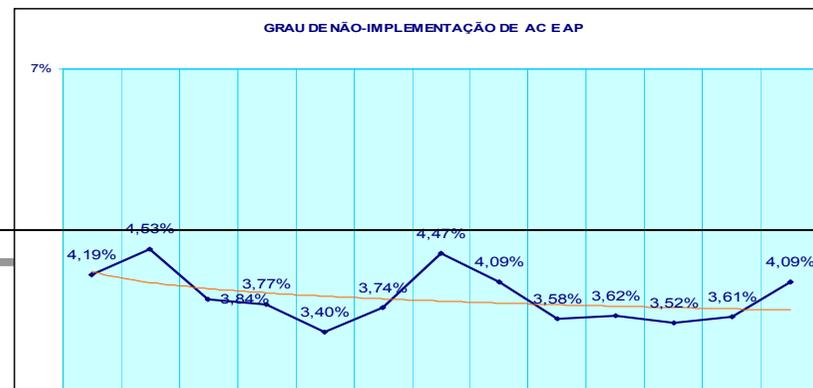
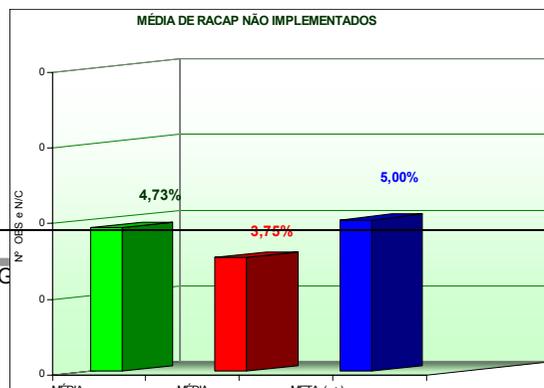
	não foram cadastrados no SCM, em desacordo com o prazo de 24 horas estabelecido a Resolução da Corregedoria da Justiça / CGJ no 04/2006 – publicada em 03/07/2006).					Por verificar a necessidade de se tomar novas ações anulo a data de conclusão das ações e da verificação da eficácia, portanto, solicito a prorrogação da implementação para 31/12/2009. PCMR de maio 2009 com mesma informação da anterior.
AÇÕES GERENCIAIS:	1) Atualizar o andamento de todos os RACAP para o próximo indicador do mês de Julho, mesmo que a unidade não envie a PCMR; 2) A partir de 01 de Julho de 2009 o DEMED implementou uma nova concepção de atendimento junto aos usuários internos, foi criada uma carteira de atendimento para cada chefe de serviço o qual será responsável por 12 unidades certificadas. Tal atitude tornará mais fácil ao responsável por cada unidade visualizar as maiores dificuldades encontradas em suas unidades de apoio.					



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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:						DGDIN/DEMED						
PROCESSO DE TRABALHO		Promover a Melhoria do Desempenho Institucional												
INDICADOR	(2º Nível) Grau de não-implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ	DESEMPENHO						X		ACOMPANHAMENTO				
FINALIDADE DO INDICADOR	Identificar eficiência de implementação das ações corretivas e preventivas, pertinentes às unidades implementadoras													
FÓRMULA	[[\sum RACAP não implementados no prazo] / (\sum 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	< 5%	UNIDADE DE MEDIDA						Conforme Fórmula						
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.
		15,87%	15,20%	9,22%	10,31%	15,08%	20,62%	19,14%	17,30%	10,33%	12,24%	11,33%	9,54%	13,85%
	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.
		6,24%	9,65%	8,18%	7,94%	6,71%	7,48%	6,36%	6,20%	5,83%	6,42%	6,80%	6,92%	7,06%
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.
		5,86%	6,16%	6,42%	5,64%	4,77%	4,19%	4,53%	3,84%	3,77%	3,40%	3,74%	4,55%	4,74%
	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.
		4,09%	3,58%	3,62%	3,52%	3,61%	4,09%	-	-	-	-	-	-	3,75%
	RESULTADO NO PERÍODO													
	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	4,74%												
	MÉDIA PERÍODO ATUAL (1º Sem/2009)	3,75%												
	META	< 5%												





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

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

Apesar do número de RACAP emitidos ter aumentado em 42, se comparado ao mês de maio, o mesmo não acontece com o grau de não-implementação das ações, este aumentou em 09 RACAP. Tal fato reflete-se à conscientização das Unidades em estabelecerem prazos adequados à implementação das ações e um gerenciamento mais adequado dos Relatórios de Ação Corretiva e Ação Preventiva:

ANÁLISE DE DADOS:

RACAP / ASSUNTO	UO Implem. das ações	Item	Prev da 1ª Imp.	Prorrog.	ANÁLISE DE DADOS
03VCIV/MACP-002/08 Adiamento de 07 (sete) audiências de conciliação, por falta de diligência do cartório, a saber, ausência justificada do conciliador, no dia 16/09/08. Processos: 2008.202.018673-6, 2007.202.013597-0, 2008.202.001447-0, 2008.202.012246-1, 2008.202.014450-0, 008.202.011193-1, 2008.202.010770-8.	03VCIV/MACP	4.1.f	31/12/08	31/07/09	1 – Mantido contato verbal com a coordenadora do Núcleo de Primeiro atendimento do Juizado Cível desta Regional, captando estagiários para ingressarem no quadro de conciliadores da Unidade. O Cartório recebeu os documentos de quadro de quatro alunos; 2 – Encaminhado Ofício nº 119-Gab, de 24/11/08, via malote em 27/11/08, para a Presidência do Tribunal, solicitando a designação dos conciliadores. 3- Foi efetivada a indicação/nomeação de 02 conciliadores. Aguardando os documentos necessários para as indicações de mais um conciliador (previsão abril/2009). É necessária a prorrogação do prazo de conclusão das ações implementadas, ante a necessidade de selecionar conciliadores que atendam aos requisitos para o exercício da função. Novo prazo 31/07/2009.
03VCIV/MACP-003/08 Mandados pendentes de devolução acima do limite tolerável pela UO.	03VCIV/MACP	4.1.f	31/10/08	31/12/08 31/07/09	Enviado em 01/12/08 cobrança à CCM. Manutenção das cobranças (03/04/2009). Necessária a prorrogação do prazo de implementação das ações propostas, uma vez que persistem mandados há mais de 20 dias na Central de Mandados. Novo prazo 31/07/2009
03VCIV/MACP-004/08 Em resposta a algumas reclamações de clientes quanto a perda de disponibilidade do sistema informático e a falta de papel para impressão de boletas, respondeu-se no documento respectivo que os usuários deveriam dirigir suas reclamações "aos setores competentes". Além disso, dos treze formulários preenchidos, oito corresponderam a reclamações.	03VCIV/MACP	5.2/4.1	19/12/08	31/07/09	1- Encaminhadas as solicitações contidas no item anterior em 27/11/08, conforme anexos. Realizado treinamento para elaboração da pesquisa. 2- Prorrogação do prazo para implementação, ante a necessidade de implementação da 3ª ação que, por ora, depende da ESAJ. Novo prazo: 31/07/09.
03VCIV/MACP-005/08 A exclusão do item 7.5.2. – Validação de Processos de Produção e Fornecimento de Serviços poderia ser revista, face à existência de processo de atendimento ao jurisdicionado em balcão. Há algumas reclamações de usuários quanto à qualidade do atendimento em setembro de 2008, e quanto ao tempo de espera.	03VCIV/MACP	1.2	31/03/09	30/06/09	1 – O Banco de Dados já contém a sugestão encaminhada em 05/11/08. 2 – Realizado contato com a DGDIN que informou já ter elaborado minuta inserindo o item 7.5.2 da NBR ISO9001: 2000, e que será contactado grupo VCIV para análise da revisão. 3- Em processo de revisão a RAD (em 03/04/2009 contato com a DGDIN). Necessária a prorrogação para 30/06/2009. RAD-PJERJ-001 - entrou em vigor em 22/05/2009.



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

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

<p>03VCIV/MACP-007/08 A meta de se atingir o tempo médio de juntada de 37,8 dias até dezembro de 2008 pode corresponder às expectativas dos usuários, visto que há diversas reclamações relativas à demora para juntada e há regra no CPC para os prazos dos atos da serventia. Além disso, na última pesquisa de satisfação de clientes, esse item não foi bem avaliado pelos clientes, se considerada a meta desejada de satisfação.</p>	03VCIV/MACP	5.2	19/12/08	31/07/09	<p>1 - Os processos pendentes de juntada de petição estão separados por dia, considerando-se a data do protocolo das petições. 2 - Os serventuários deverão juntar (encartar) as petições recebidas diariamente conforme escala por final do nº do processo. Protocolo das petições. 2 - Os serventuários deverão juntar (encartar) as petições recebidas diariamente conforme escala por final do nº do processo. 3- Ante a redução no quadro de serventuários e a necessidade de cadastramento, conforme estabelecido pelo CNJ, existe a necessidade de prorrogação do prazo de implementação. Novo prazo 31/07/2009.</p>
<p>03VCIV/MACP-008/08 Não localizado na serventia o mandado de busca e apreensão 1354/2007 (proc. 04/4921-8).</p>	03VCIV/MACP	7.5.1	19/12/08	19/12/09	<p>1 - Os mandados recebidos estão sendo armazenados em pasta própria. 2 - os serventuários foram orientados. 3 - Designada 1 estagiária para juntada dos mandados. 4 - O mandado relativo ao RACAP não foi localizado tendo sido expedido novo mandado em 01/12/08, conforme cópia anexa. 5 - O mandado acima mencionado retornou negativo, procedendo à busca de novo endereço. 6 - Necessária a prorrogação para 19/12/2009, em razão da necessidade de implementação de nova ação.</p>
<p>03VCIV/MACP-011/08 Processo 2008.202.019329-7 não cadastrado no sistema de informática o CPF do Réu RJM., em discordância com Aviso da Corregedoria, apesar de os autos terem sido recentemente processados</p>	03VCIV/MACP	7.5.3	30/06/09	19/12/09	<p>1-Funcionária designada para cadastramento a partir de 07/01/09. 2 - É designado estagiário para auxílio no cadastramento. 3 - Os novos estagiários designados a partir de junho/2009 iniciarão o cadastramento dos feitos ainda não cadastrados, anotando em listagem própria. Necessária prorrogação até 19/12/09 para verificação da eficácia.</p>
<p>03VCIV/MACP-012/08 Foram detectadas falhas de processamento no processo 2007/7317-4 (equivoco em número da folha citada; falta de certificação de publicação e falta de anexo em ofício), mas isso não foi registrado no quadro de Produtos não-conformes, em discordância com a RAD-VCIV-013, ainda que tais falhas tenham sido solucionadas</p>	03VCIV/MACP	8.3	30/06/09	31/07/09	<p>1- Funcionários orientados sobre a necessidade de preenchimento do formulário de produtos não-conformes no mês de janeiro/2009. 2- Manutenção da orientação sobre a importância de preencher o quadro de controle. Necessária prorrogação para verificação até 31/07/09.</p>



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

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

03VCIV/MACP-001/09 Há falhas na utilização do Quadro de Controle de PNC-FRM-VCIV-013-01 Odo mês de janeiro de 2009: - Sem somatório das ocorrências; cabeçalho em branco.	03VCIV/MACP	8.3	31/05/09		1 - Leitura da RAD-PJERJ-003 e RAD-VCIV-013 pela Substituta. Prorrogação necessária tendo em vista a licença da RAS e férias da substituta em junho.
03VCIV/MACP-003/09 Existem falhas na condução dos RACAP. Ex.a) RACAP -009/08 com campos em branco; b) RACAP - 010/08 com prazo de verificação vencido.	03VCIV/MACP	8.5.2	31/05/09		1 - Reunião realizada entre a Substituta e a DGDIN em 07/04/2009. Prorrogação necessária tendo em vista a licença da RAS e férias da substituta em junho.
05VOS-CP-014/09 Houve registros, em auditoria interna, de registros uso para os quais não foram definidos controles. A organização se limitou a corrigir o exemplo apontado pelo auditor. Na presente auditoria, verificou-se que há mais registros sem controles declarados	05VOS-CP	8.5.2	30/06/09	31/07/09	Proposição de mais uma ação gerencial, sendo necessário apoio do DEGEA.
05VOS-CP-018/09 Há processos sem registros no sistema informático de todos os dados das partes, em discordância com reiterados provimentos da Corregedoria Geral de Justiça	05VOS-CP	7.1	30/06/09	15/12/09	Foi prorrogado pela presidência do TJ o prazo para cadastramento em classes e assuntos dos processos, a fim de que se possa cumprir a determinação existente.
06VCIV/CP-006/08 Não foram cadastrados no DCP os dados completos das partes, em discordância com o Aviso 12/2007, da CGJ	06VCIV-CP	7.5.1	31/07/08	31/10/08 31/12/08 31/01/09 31/03/09 29/05/09 31/12/09	31/07/2008. Não foi possível continuar o cadastramento por falta de funcionários. Prorrogaremos para 31/10/2008. Tendo em vista a greve iniciada em 23/09/2008, não efetuamos o cadastramento. Prorrogaremos o prazo para dezembro de 2008. Ainda não foi possível terminar o cadastramento de todos os processos distribuídos entre 21/09/2006 até 15/10/2007, prorrogamos para março de 2009. Ainda não conseguimos finalizar o cadastramento, prorrogamos para 29 de maio de 2009. Tendo em vista falta de funcionário, ainda não foi possível efetuar o cadastramento de todos os processos.
07VCIV/CP – 008/2007 Identificação do número de AR retornada pelo DCP	DGTEC	6.3	30/06/07	30/10/09	Segundo o Documento de Entendimento de Solicitação, contido nos autos 2007-3600, será criado um campo no andamento de juntada de AR para que o usuário informe o número de registro na ECT da correspondência. Esse campo será de informação obrigatória neste andamento. E ainda será criado um relatório no sistema que exibirá as correspondências com guia de postagem emitida em um período e que ainda não tiveram o AR juntado. Esta solução permite apenas o controle dos ARs não juntados. Para controlar os ARs não devolvidos pela ECT, juntados aos autos ou não, é necessário avaliar a possibilidade de alteração no sistema SISCOR ou integração com o sistema da ECT. Sendo ainda necessário verificar quais os



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

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

						indicadores de desempenho que devem ser implementados no sistema DCP e no Data Mart Judicial de 1ª Instancia que apoiarão as serventias na avaliação. Além dessas, outras soluções foram levantadas, tais como: Integração com o sistema da ECT para obtenção automática das informações sobre as correspondências, incluindo se a mesma foi entregue e, em caso negativo, o motivo por que esta não foi possível. Em 07 de agosto de 2007, foi feita uma reunião com a ECT sobre este assunto, porém na época não houve resposta definitiva sobre a possibilidade de contratação destes serviços; Lançar a informação constante do AR diretamente no sistema SISCOR o que permitiria os próprios funcionários da DICOR a controlar o nível de serviço da ECT, inclusive considerando outros parâmetros, como o tempo de entrega; Cabe ressaltar que essas sugestões implicam mudanças nas rotinas de trabalho tanto da DICOR quanto da CGJ, que deverão avaliá-las. Por fim, o DESIS sugeriu encaminhamento das soluções propostas ao DERUS para verificar junto à Administração se a simples alteração no sistema DCP proposta no Documento de Entendimento é suficiente para o controle dos documentos não devolvidos pela ECT, ou se as alternativas apontadas devem ser reavaliadas pela DICOR, a DGTEC e Administração do TJRJ. Desta feita, como a data de implementação das ações estava prevista para 30/01/2009, solicito prorrogação dela para 30/06/2009 pelos motivos acima mencionados. Prorrogado prazo para 31/10/09, uma vez que a DGTEC ainda não teve como implementar a alteração solicitada já que depende de órgão externo.
	07VCIV/CP – 001/09 Poderiam ser estabelecida metas para os indicadores de desempenho constantes do “MAPA DE INDICADORES DE DESEMPENHO”	07VCIV/CP	8.2.3	30/06/09	15/09/09	Solicita prorrogação do prazo, uma vez que, ocorrerá um acompanhamento dos indicadores por um período de 03 meses para, assim, estabelecer as metas, que ocorrerá em reunião agendada para 11/09/09.
	07VCIV/CP – 004/09 A análise das causas geradoras de não-conformidades poderia ser melhorada, possibilitando a definição de ações corretivas mais efetivas e que eliminassem os problemas	07VCIV/CP	8.5	30/06/09	30/10/09	Solicita prorrogação do prazo, uma vez necessitar analisar todos os RACAP da unidade e isto se dará após nova capacitação da RAS na RAD-PJERJ-004.
	08VCIV-CP-001/09 Não foi realizada, na última Reunião de Análise Crítica de 2008, a análise das exclusões de requisitos, a fim de verificar se as justificativas ainda são válidas.	08VCIV-CP	5.6	31/05/09	30/11/09	Sem informação na PCMR.



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

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

<p>08VCIV-CP-002/09 Os critérios para abertura de RACAP, a partir da frequência de ocorrência de produtos não-conformes, não foram estabelecidos na primeira Reunião de Análise Crítica de 2009.</p>	08VCIV-CP	8.3	31/05/09	30/11/09	Sem informação na PCMR.
<p>18VCIV/CP-001/08 Meta de redução do acervo geral não atingida em 30/06/08</p>	18VCIV/CP	5.4.2 a	31/08/08	31/03/09 30/06/09 31/12/09	Segundo informação da unidade, o RACAP foi prorrogado devido à greve e à falta de funcionários. RACAP com andamento normal. Solicitada prorrogação por falta de funcionários.
<p>18VCIV/CP-027/07 Diferente pelo determinado no Aviso 120/2007, da CGJ, nem sempre estão sendo inseridos todos os dados das partes dos processos.</p>	18VCIV/CP	7.2.1	28/02/08	15/01/09 31/03/09 30/06/09 31/12/09	Já foi definido cronograma com as datas para o cadastramento dos processos. RACAP com andamento normal. Solicitada prorrogação por falta de funcionários.
<p>25VCIV/CP-016/07 Há petições e ofícios antigos não juntados aos respectivos processos, ainda que os autos estejam ou estiverem disponíveis no cartório</p>	DGTEC	7.5.1	31/07/08	30/09/08 31/12/08 30/06/09	Expedidos os ofícios: 82/08 à DGTEC solicitando previsão para a implementação da sugestão objeto do Proc. Adm. 2007-285266 e 83/08 ao Des. Corregedor reiterando os termos do of. De nº. 102/07. Aguardando as Respostas dos ofícios. Em 16/06/08 - Of. 82/08 - foi oficiado à DGTEC solicitando previsão para a implementação da sugestão contida no of. 102/07, onde foi respondido através do ofício 809/08 de que não há previsão, tendo em vista a necessidade de atendimento dos projetos prioritários da Presidência até o final do ano. Foram respondidos os ofícios 82 e 102/103/104 informando que as solicitações serão atendidas dentro de um grau de prioridades da DGTEC. Em 12/01/09 foram encaminhados os ofícios 002 e 003/09, respectivamente, ao Exmº Sr Des. Corregedor Geral da Justiça e ao Diretor da DGTEC solicitando-lhe informações solicitadas.
<p>25VCIV/CP-002/09 Não há evidências de que os critérios para abertura de RACAP tenham sido revistos na primeira reunião de análise crítica de 2009, conforme determina o item 7.3.1 da RAD-VCIV-013. Na ata de reunião de análise crítica de 02/02/09 não consta o registro de ações gerenciais dos indicadores dos objetivos estratégicos. Foi registrada na ata análise crítica de 02/02/09 a decisão de não alterar o Documento da Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos. No entanto, o documento foi alterado e aprovado no mesmo dia da reunião.</p>	25VCIV/CP	5.6.1	30/04/09	30/06/09	Em fase de implementação.



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

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

25VCIV/CP-003/09 Não cumprimento das metas propostas para os objetivos estratégicos no período de 01/07/08 à 31/12/08.	25VCIV/CP	8.2.3	13/03/09	30/06/09	Em fase de implementação.
32VCRI/CP-002/08 A meta redução das inconsistências do sistema DCP não foi atingido.	32VCRI/CP	5.4.1	30/11/08	30/01/09 31/03/09 30/05/09	Em fase de implementação. Justificativa da prorrogação: Em razão de constarem apenas 7 inconsistências no sistema quando em dezembro de 2007 contavam 77, urge sua prorrogação. Ainda continuam constando 7 inconsistências da 32ª Vara Criminal, as quais deverão ser resolvidas até o final de março, tendo em vista providências junto a Corregedoria.
25VCIV/CP-003/09 Não cumprimento das metas propostas para os objetivos estratégicos no período de 01/07/08 à 31/12/08.	25VCIV/CP	8.2.3	13/03/09	30/06/09	Em fase de implementação.
32VCRI/CP-002/08 A meta redução das inconsistências do sistema DCP não foi atingido.	32VCRI/CP	5.4.1	30/11/08	30/01/09 31/03/09 30/05/09	Em fase de implementação. Justificativa da prorrogação: Em razão de constarem apenas 7 inconsistências no sistema quando em dezembro de 2007 contavam 77, urge sua prorrogação. Ainda continuam constando 7 inconsistências da 32ª Vara Criminal, as quais deverão ser resolvidas até o final de março, tendo em vista providências junto a Corregedoria.
CCM/VCIV/CP-009/2008 Os mandados relativos às Guias de Remessa de Documentos 2008.000209-41º Vara Cível, com ata de 04/09/2008, recebida em 08/09/2008, ainda não foram cadastrados no SCM, em desacordo com o prazo de 24 horas estabelecido a Resolução da Corregedoria da Justiça / CGJ no 04/2006 – publicada em 03/07/2006).	DGTEC	7.5.1	30/11/08	31/03/09 31/12/09	A CCM/VCIV/CP prorrogou o prazo para verificação da eficácia, pois um dos fatores para eliminação da causa baseia-se na ferramenta para medição da produtividade da equipe de processamento que, embora implementada no SCM, não está funcionando devido a erro no Sistema. Será enviada a DGTEC nova solicitação para a correção do erro apresentado. Verificação da eficácia Por verificar a necessidade de se tomar novas ações anulo a data de conclusão das ações e da verificação da eficácia, portanto, solicito a prorrogação da implementação para 31/12/2009.
CGJ/DGADM/DEDIS/006/08 Provável impacto que a nova tabela de classificação de classes e assuntos do CNJ poderá causar no SIGA/DEDIS	DEDIS	7.5.3	30/10/08	30/07/09	Necessário prorrogar a data de implementação para 30/03/09, tendo em vista que a ação de revisar e publicar RAD com as alterações da tabela do CNJ somente será realizada após o mês de janeiro/2009, quando terá início a utilização das referidas tabelas. Não possui informação atualizada.
CGJ/DGADM/DEDIS/017/07 Nos casos em que a distribuição da petição inicial é excluída e redistribuída, não há registro de que o jurisdicionado é informado do novo número da petição	DGTEC	8.3	31/01/08	14/03/08 31/07/08 30/08/08 30/10/08 30/09/09	Aguardando a DGTEC incluir no DCP a informação ao jurisdicionado. Necessário prorrogar a data de implementação para 30/03/09, tendo em vista que a DGTEC ainda não realizou a inclusão da informação.



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

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

CGJ/DGADM/DEDIS-002/09 Não foi realizada a reunião com os demais servidores da Unidade com o fim de comunicar os resultados da reunião de análise crítica., em desacordo com o item 5.3 da RAD-DEDIS -001 (rev. 04)	DEDIS	5.6	30/06/09	30/07/09	Incluído no Banco de Dados a alteração do item 5.3 da RAD-DEDIS-001. Necessário prorrogar a data de implementação para 30/07/09. A revisão da RAD será publicada e implementada no mês de JULHO/09.
CGJ/DGADM/DEDIS-003/09 O Documento Estratégico, na seção 4.5, declara que não há exclusões de requisitos. Ao invés disso, na seção 7.3 (pg. 27), que trata sobre a aplicabilidade do item 7.3 da norma, consta: "O DEDIS não possui estrutura administrativa adequada nem para a elaboração, nem para o controle de projeto e desenvolvimento de seus produtos	DEDIS	4.2.2	30/06/09	30/07/09	Necessário prorrogar a data de implementação para 30/07/09. A revisão da RAD será publicada e implementada no mês de JULHO/09.
CGJ/DGADM/DEDIS-004/09 Reclamação na pesquisa de opinião do usuário, a respeito do precário sistema de refrigeração do DEDIS	DEDIS	6.3 / 6.4 / 8.2.1	30/06/09	31/08/09	Encaminhado Ofício à DEENG em 27/05/09. O assunto foi tratado na 2ª Reunião de Análise Crítica, ocorrida em 30/06/09, e ficou estabelecido que fosse realizada uma ação conjunta entre o DEDIS, a DGADM e o Juiz Auxiliar no sentido de reiterar o Ofício 552/2009 enviado a DEENG em 27/05/09, para que haja uma definição quanto ao prazo de conclusão do projeto.
CGJ/DGADM/DEDIS/005/09 A organização poderia reavaliar o indicador horário médio para entrega de expedientes pois conforme análise do mês março/09 apenas 2 dias não atendem o limite de 15h10minh e a média foi prejudicada.	DEDIS	5.4.1	31/05/09	30/07/09	O indicador foi alterado para "percentual de dias em que o movimento esta disponível ao Serviço de Mensageira dentro da meta estabelecida". Necessário prorrogar a data limite para implementação para 30/06/09. Necessário prorrogar a data de implementação para 30/07/09. A revisão da RAD será publicada e implementada no mês de julho/2009.
CGJ/DGADM/DEDIS/009/09 O Relatório RELO do PROT na área da DINSF apresentava na data a existência de 10 processos parados há mais de 30 dias desde 01/02/09. EO: 2008.3617.766, 2008.324.494 e 2009.294.78	DEDIS	7.5.1	30/06/09	31/07/09	1- Foi providenciada a baixa no sistema das pendências apontadas e também de outras existentes. 2- O acompanhamento das pendências será quinzenal. 3- A reunião para revisão da RAD ocorrerá em JULHO/09, assim como sua publicação. 4- Alteramos a data limite para implementação total das ações para 31/07/09.



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

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

CGJ-DGFEX-009/08 Possibilidade de desatualização das informações da planilha "Recadastramento de Serviços Extrajudiciais", do Sistema de Gerenciamento da DGFEX.	DGFEX	7.5.1	20/03/09	20/09/09	Duas das três ações propostas foram realizadas em 17/02/2009, estando pendente apenas a terceira ação. A terceira ação ainda não foi implementada, havendo necessidade de prorrogação do RACAP. Verificada a necessidade de prorrogação do RACAP até 20/09/09.
DGCON-003/08 Evidenciado que os registros de áudio, vídeo entrevistas estão armazenado no mesmo armário do DEGEM, o que não assegura a segurança do backup de realização do processo.	DGCON	6.3	30/12/08	30/06/09	PCMR está com a Diretoria-Geral da unidade para aprovação do andamento dos RACAP. Portanto estamos sem informação quanto ao prazo de prorrogação, na PCMR de junho de 2009.
DGCON-005/07 Evidenciado que a NBR 6023, citada no item 8.10 da RAD-DGCON-003 não está sendo controlada para garantir que sua versão está atualizada	DGTEC	4.2.3	31/07/07	28/09/07 30/11/07 25/02/08 05/05/08	Emitido o PROT 2007/152.529, pela DGLOG. De acordo com as informações do processo, já foi realizada a consolidação das solicitações de aquisição de normas. DGTEC informa que os micros em uso no TJ atendem aos requisitos mínimos exigidos pela ABNT. A DGDIN, através do memorando nº 084/2009/DGDIN, solicitou que a NBR ISSO 9001 fosse adquirida na versão 2008. Atualmente processo encontra-se no GBTEC. PCMR está com a Diretoria Geral da unidade para aprovação do andamento dos RACAP. A DGDIN encaminhou e-mail solicitando à DGTEC informações sobre todos os RACAP em aberto, por dependência de ações da DGTEC, e ainda não obteve resposta.
DGCON/DEGEA-001/07 Maço de Processos não encontrado	DGCON/ DEGEA	7.5.4	05/03/07	16/04/07 18/07/07 30/11/07 31/01/08 31/07/08 31/08/08 15/10/08 31/01/09 31/08/09	Prorrogação autorizada por correio eletrônico em 4/4/07. Mensagem encaminhada à DIOPE em 5/7/07, solicitando informações sobre o RACAP. Prorrogação autorizada em 06/07. Mensagem encaminhada à DIOPE em 7/8 solicitando informações. Mensagem reiterada em 5/9/07. Prorrogação autorizada por correio eletrônico em 14/04. 04/12 Prorrogação autorizada por correio eletrônico. 03/4 = prorrogação autorizada por correio eletrônico. Prorrogado para 31/8/08 Prorrogado para 15/10/2008 Mensagem enviada à DIOPE em 25/11 solicitando informações. 28/1/2009 – Prorrogação autorizada por correio eletrônico. Motivo: Prosseguimento da migração das caixas armazenadas na contratada, cujo cadastramento possibilitará a localização do documento e atendimento à solicitação.
DGCON/DEGEA-010/09 O SEAAD procede a emissão mensal do boletim único de limpeza sem que disponha das informações contratuais de quais são os serviços que devem ser executados diária, mensal, semanal e quadrimestralmente	DGCON/DEGEA	6.3	30/06/09	30/08/09	19/05 encaminhado ao RAS do DEGEA 03/07 - prorrogado data limite para 30/08/09.



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

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

	<p>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</p>	DGENG	8.2.3	30/03/09	30/06/09 31/10/09	<p>Este RACAP foi encaminhado a DGENG para proposição das ações, uma vez que depende desta unidade a resolução dos problemas, tendo a referida unidade determinado a limpeza adequada dos pisos elevados. Estamos no aguardo da implementação das ações.</p> <p>Em contato realizado em 12/03/2009 com o Sr. Ailton, fomos informados que a DGLOG já está a par do problema, tendo como prazo para implementação das ações a data de 18/10/2009. Inclusive a empresa responsável pela construção foi também contatada.</p> <p>Mesmas informações da PCMR de fevereiro.</p> <p>A DGENG informou que fará a troca dos pisos elevados danificados até a data de 10/06/09.</p> <p>RACAP encaminhado a DGENG para proposição das ações. Conforme deliberado entre a chefia de gabinete do 1º Vice e o Engenheiro Antonio Carlos (DGENG), em 10/06/2009 foram efetuadas as trocas somente dos pisos danificados do Departamento. Contudo, o serviço ainda não foi concluído. Desta forma, estamos aguardando novas posições.</p>
	<p>1VP/DECIV-003/09 Com o desenvolvimento dos trabalhos no DECIV, novas dúvidas de prevenção e impedimentos estão surgindo e são solucionadas pelos Diretores e o Servidor envolvido, sem que haja participação do restante da equipe</p>	1VP/DECIV	7.5.1	30/04/09		<p>Em 14/04/2009 foi realizada reunião entre os Diretores do DECIV, ficando deliberado que as dúvidas levantadas por estes e pelos servidores serão levadas à apreciação do 1º Vice-Presidente, tendo como objetivo a uniformização dos procedimentos adotados para análise de prevenção e lançamento de impedimentos. Desta forma, aguardaremos a verificação de eficácia das ações.</p> <p>Em 14/04/2009 foi realizada reunião entre os Diretores do DECIV, ficando deliberado que as dúvidas levantadas por estes e pelos servidores serão levadas à apreciação do 1º Vice-Presidente, tendo como objetivo a uniformização dos procedimentos adotados para análise de prevenção e lançamento de impedimentos. Em 28/05/2009 foi realizada nova reunião para a discussão propriamente dita das dúvidas levantadas. A eficácia das ações será verificada quando da aprovação das atas pelo 1º Vice-Presidente e disponibilização dos enunciados na Intranet do TJERJ.</p>
	<p>DGENG-001/08 Evidenciado no DGENG/DEPLA que, embora esta diretoria atue como apoio, ela não está efetivamente inserida no SIGA.</p>	DGENG	5.4.2	13/02/09	13/03/09 13/04/09 13/05/09 13/06/09 13/08/09	<p>Foi elaborada a RAD-DGENG-006 de 28/10/2008 para execução do projeto de mudança de layout, sendo implementada em 03/11/2008 pelo DEMAP (Departamento de Manutenção Predial). Faltava a RAD do DEPLA que já está pronta, estando em revisão final. Ag. Resposta MEMO200-G da DGENG.</p>



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

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

	<p>DGENG-002/08 A DGENG utiliza algumas ferramentas de gestão informatizadas que não foram "adotadas" e homologadas pela DGTEC</p>	DGTEC	4.2.1-d	30/06/09	30/07/09 30/09/09	A Resolução 20/2008 desvinculou o DEENG da DGLOG, criando a DGENG. Este NOVO RACAP equivale ao RACAP-DGLOG-008/06. Elaborado Plano de Ação para o acompanhamento do cronograma de implementação do novo sistema informatizado. Presidente do TJ decidiu pela compra de sistemas por empresas especializadas. Foi encaminhado Memorando em maio/09 para DGTEC, solicitando resposta. Deflagrado o Proc. 2009-127851.
	<p>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</p>	DGENG	8.2.3	30/06/09	15/12/09	A Resolução 20/2008 desvinculou o DEENG da DGLOG, criando a DGENG. Este NOVO RACAP equivale ao RACAP-DGLOG-001/08. Em processo de verificação de ações propostas estão pendentes de implementação. O novo prazo de prorrogação será solicitado se for necessário. Existe a necessidade de obtenção de novos recursos que foram solicitados no processo administrativo nº 2009-091028 que se encontra em procedimento licitatório.
	<p>DGENG-004/08 Alguns indicadores não estão atingindo a meta estabelecida. Ex.: 1) Percentual de serviços executados abaixo do tempo estimado. Meta 95%, não sendo atingida durante o período de abr/07 a abr/08 2) Percentual de serviços executados no prazo inicial. Meta 95%, sendo atingida apenas nos meses de set/07 a dez/07. (A resolução 20/2008 desvinculou o DEENG da DGLOG, criando a DGENG. Este RACAP equivale ao RACAP-DGLOG-004/08)</p>	DGENG	8.5.1	28/03/09	20/05/09 28/06/09 15/09/09	A Resolução 20/2008 desvinculou o DEENG da DGLOG, criando a DGENG. Este NOVO RACAP equivale ao RACAP-DGLOG-004/08. Em processo de elaboração de um novo planejamento dos processos de trabalho, com definição de metas anuais.
	<p>DGDIN-013/08 A turma do curso de Auditoria de Gestão da Qualidade (AG), realizada no período de 09/06/2008 a 03/07/2008, resultou em elevado índice de reprovação dos participantes. Este fato impossibilitou o alcance da meta estabelecida para o indicador "Índice de servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão da Qualidade", definindo 90% de aprovação.</p>	DGDIN	7.4	30/11/08	30/05/09 31/07/09	RACAP emitido em 17/09/2008, e encaminhado à ESAJ, após negociação com o RAS e com a diretora daquela unidade. O RACAP foi efetivamente encaminhado à ESAJ em 31/10/2008. Entre as ações propostas, estão: 1) Validação das provas com os instrutores, antes da aplicação.; 2) Utilizar o curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (NOI) como nivelamento para o curso de auditoria, aplicando teste eliminatório com nota mínima 7. No dia 01/12/2008, a ESAJ solicitou prorrogação do prazo para implementação das ações para o dia 30/05/2009, tendo em vista que não foi possível realizar a ação de número 3 (Utilizar o curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (NOI) como nivelamento para o curso de auditoria, aplicando teste eliminatório com nota mínima 7). Foi decidido, junto com o DEAUD,



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

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

						<p>adiar o prazo final para a realização das ações para 30/05/2009, tempo suficiente para preparar e realizar turma fechada do curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (já será 9001:2008) e conscientizar os alunos para a necessidade do teste de nivelamento. Com relação às demais ações, a situação atual é a seguinte:</p> <p>1) Validar a prova com o instrutor antes da aplicação - Implementado nas turma AGQ 032008, realizada de 10 a 29/10/08.</p> <p>2.1) Estabelecer rotina para aplicação da prova definindo que ela não poderá ser corrigida em sala de aula - Implementado nas turma AGQ 032008, realizada de 10 a 29/10/08.</p> <p>2.2) Alterar a RAD-DGPES-048 (Implementar Ações de Capacitação), ou incluir em banco de dados, a inclusão dos procedimentos para formulação, aplicação e correção de provas prevista nos itens 1 e 2.1 - Lançado em banco de dados para revisão de documentos em 19/09.</p> <p>2.3) Aplicar estes procedimentos a partir da turma AGQ032008, que será realizada entre 10 e 27/10/08 - Implementado.</p> <p>Utilizar o curso Interpretando a Norma ISO 9001:2000 (NOI) como nivelamento para o curso de auditoria, aplicando teste eliminatório com nota mínima 7 - Pendente.</p> <p>4.1) Retificar a ementa do curso de auditoria de gestão, redigindo novo Objetivo Geral que deixe claro que ele se destina tanto a formar auditores quanto a aprofundar conhecimentos sobre gestão da qualidade - Implementado em 03/11/08.</p> <p>4.2) Incluir no conteúdo do Curso Auditoria de Gestão da Qualidade informações sobre as etapas do Programa de Capacitação e Desenvolvimento de Auditores Internos do SIGA descrito na RAD-PJERJ-005 - Implementado em 03/11/08.</p> <p>No dia 07/04/2009, foi encaminhado e-mail à ESAJ, solicitando informações quanto ao andamento do RACAP, tendo sido informado que as ações estavam sendo implementadas e que naquele mesmo dia havia sido realizada reunião com a UFF sobre o assunto.</p>
--	--	--	--	--	--	---



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

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

	<p>DGDIN-018/08 O gráfico comparativo de evolução de implementação geral do SIGA, de julho de 2008, demonstra que os resultados na SECCM, 2VP, GABPRES e DGADM estão abaixo da meta estabelecida de 60%. Porém, somente para a 2VP foi estabelecido Plano de Ação para tomada de ações corretivas.</p>	DGDIN	8.2.3	30/03/09	30/06/09 31/10/09	<p>RACAP emitido em 03/11/2008. Como correção, serão elaborados planos específicos para as unidades citadas (SECCM, 02VP, 03VP, GABPRES e DGADM). Entre as ações propostas, estão: 1) Realizar a análise crítica extraordinária dos resultados da avaliação (Executando as ações); 2) Elaborar procedimento para avaliação do SIGA (RAD). Os planos de ação já foram elaborados e as ações estão sendo implementadas conforme o planejado. Quanto à realização das ações: - análise crítica dos resultados foi realizada na 1ª Reunião de Análise Crítica de 2009, em 17 e 18/02/09; - Os planos de ação foram revisados e estão sendo executados, conforme o planejado; O planejamento para 2009, da DGDIN, foi revisto e o cronograma para elaboração de procedimento para Avaliação do SIGA passou a constar de 01/04/09 a 16/06/09. Tendo em vista tais alterações, foi solicitada à Diretora-Geral, prorrogação do prazo para implementação das ações, para 30/06/2009. Os planos de ação estão sendo implementados. Foram realizadas reuniões com as unidades objeto do RACAP nos seguintes dias: SECCM: 15/04; GABPRES: 16/04; 02VP:22/04 E DGADM: 13/04 (Por telefone). Também foram enviados, por e-mail, arquivos às unidades, a fim de auxiliá-las nos pontos considerados mais fracos no relatório da 3ª Avaliação do SIGA, tais como cronogramas para elaboração e revisão de RAD, fluxogramas etc. A situação hoje é: -SECCM: Está agendada a segunda reunião para o dia 03/06/09; -GABPRES: Foi realizada uma reunião extraordinária no dia 22/05/09, a fim de orientar quanto aos objetivos estratégicos; -02VP: Reunião agendada para o dia 03/06/09, com Tristão; -DGADM: Já há e-mail preparado convidando a unidade para uma reunião e encaminhando a primeira minuta de avaliação do SIGA.</p>
	<p>DGDIN-006/09</p>	DGDIN	6.3	30/06/09	30/06/09	<p>RACAP emitido em 04/02/2009. Foram propostas as seguintes ações: 1) Levantar os Manuais que estão inseridos no Sistema de Gestão Simplificado, analisando-os; 2) Agrupar os manuais, classificando-os por tipo, como por exemplo: ilustrativos, que transmitem orientações etc; 3) Avaliar a necessidade de incluir texto mais adequado para a RAD-PJERJ-002; 4) Revisar a RAD-PJERJ-002, se necessário. Estão sendo realizadas reuniões com a Diretora-Geral da DGDIN, para avaliação do conteúdo da RAD-PJERJ-002, no que se refere aos Manuais. Já foram realizadas reuniões nos dias 30/03/2009 e 02/04/2009. Novas reuniões foram realizadas nos dias 07/04/09, 14/04/09, 17/04/09 e 28/04/09.</p>



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

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

						<p>A partir das diretrizes fixadas nas reuniões acima mencionadas, a RAD passou a ser alterada pela Diretora do DEDOC, contudo, tendo em vista o tamanho das RAD e a extensão das mudanças a serem efetuadas, não foi possível concluir a revisão. Outro ponto é que a RAD-PJERJ-003 será revisada em conjunto com a RAD-PJERJ-002, razão pela qual se faz necessário solicitar à Diretora-Geral a prorrogação do prazo de implementação do RACAP para 31/10/2009.</p>
	DGLOG/DECAN-006/07 Necessidade de tornar mais claro o preenchimento dos campos da Planilha de Controle de Doações	DGTEC	4.2.3	24/11/07	30/03/08 30/09/08 30/06/09 30/12/09	<p>Na última reunião realizada em 17 de julho de 2008 na DGTEC, ficou acordado que as funções requeridas pela DIANE para a criação de um sistema para acompanhamento das doações serão colocadas no E-PROT, com previsão de implementação até 1º semestre de 2009.</p> <p>Este RACAP será prorrogado até 30/06/09, tendo em vista que uma das ações propostas consiste na implementação de um sistema para viabilizar o controle dos processos de trabalho do SEMOB. Será elaborada uma informação pelo DECAN solicitando manifestação da DGTEC quanto ao andamento da implantação dos sistemas.</p> <p>Em reunião realizada em 23/09/08, objetivou-se levantar regras de negócios e discutir a utilização dos sistemas E-PROT e SISPED, esclarecendo funções inerentes a cada um deles. A previsão para implementação dos sistemas é até o 1º semestre de 2009.</p> <p>Este RACAP será prorrogado até 30/12/09, tendo em vista que uma das ações propostas consiste na implementação de um sistema para viabilizar o controle dos processos de trabalho do SEMOB. O sistema tinha previsão de implantação até o 1º semestre de 2009. Como ainda não foi implantado, foi encaminhada informação à DGTEC solicitando manifestação daquela Diretoria quanto a uma nova previsão.</p>
	DGLOG/DECAN-006/07 Necessidade de tornar mais claro o preenchimento dos campos da Planilha de Controle de Doações	DGTEC	4.2.3	24/11/07	30/03/08 30/09/08 30/06/09 30/12/09	<p>Na última reunião realizada em 17 de julho de 2008 na DGTEC, ficou acordado que as funções requeridas pela DIANE para a criação de um sistema para acompanhamento das doações serão colocadas no E-PROT, com previsão de implementação até 1º semestre de 2009.</p> <p>Este RACAP será prorrogado até 30/06/09, tendo em vista que uma das ações propostas consiste na implementação de um sistema para viabilizar o controle dos processos de trabalho do SEMOB. Será elaborada uma informação pelo DECAN solicitando manifestação da DGTEC quanto ao andamento da implantação dos sistemas.</p> <p>Em reunião realizada em 23/09/08, objetivou-se levantar regras de negócios e discutir a utilização dos sistemas E-PROT e SISPED, esclarecendo funções inerentes a cada um deles. A previsão para implementação dos sistemas é até o 1º semestre de 2009.</p> <p>Este RACAP será prorrogado até 30/12/09, tendo em vista que uma das ações propostas consiste na implementação de um sistema para viabilizar o controle dos processos de trabalho do SEMOB. O sistema tinha previsão de implantação até o 1º semestre de 2009. Como ainda não foi implantado, foi encaminhada informação à DGTEC solicitando manifestação daquela</p>



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

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

						Diretoria quanto a uma nova previsão.
	DGPES-DEDEP-001/09 O Diagrama de Contexto não demonstra a seqüência e interação do processo de trabalho "Elaborar e Desenvolver Projetos"	DGPES/DEDEP	4.1	30/06/09	31/08/09	Aguardando a reativação da RAD-DGPES-039 Aguardando revisão do Documento estratégico.
	DGPES-DEDEP-002/09 A ata de análise crítica de 02.04.2009 não contempla o critério para a abertura de RACAP, a partir das repetições das ocorrências de produtos não-conformes, conforme previsto na RAD-PJERJ-004.	DEDEP	5.6	30/05/09	31/07/09 31/08/09	Solicitação a prorrogação para aguardar a reativação da RAD-DGPES-039 no SIGA. Aguardando revisão do Documento estratégico
	DGPES/ESAJ-010/08 A ESAJ não vem disponibilizando os cursos previstos nos planos de ação de desenvolvimento profissional para os servidores	DGPES/ESAJ	7.1	10/06/09	31/07/09	Prorrogado até a publicação da nova RAD
	DGPES/ESAJ-011/08 Evidenciado no SECAP, por meio do Diário referente ao curso DCT 35/08 (Direito Constitucional) falhas que demonstram fragilidade no controle da realização dos cursos: - Sistema de Controle de Cursos aponta dia 14/10/08 como aula realizada e no Diário consta que não houve aula na mesma data; - Não há registro que evidencie o conteúdo programático ministrado; - Falta de registros de frequência de alguns alunos; - Frequência apontada sem correlação com a data de realização da aula.	DGPES/ESAJ	7.5.1	05/01/09	29/05/09 31/07/09	As ações propostas incluem a revisão da RAD-DGPES-048. O cronograma de revisão das RAD da unidade, previsto para iniciar em janeiro, foi adiado em função da mudança de administração do PJ e da unidade e das adequações daí necessárias. O RACAP, por isso, teve o prazo de implementação adiado para 29/05/2009



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

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

DGSEI-DESEP-014/08 Embora esteja em desenvolvimento na DICIN o projeto "Plano de Escape para o Centro Administrativo do TJERJ", o item 7.3. ainda é considerado excluído do SIGA/DESEP.	DESEP	1.2	28/03/09	28/05/09 28/07/09	Relatório enviado ao integrante da DGDIN para início do projeto Formulário enviado à DGDIN.
DGSEI/DESEP-005/09 Foi verificado que as vistorias mensais de equipamentos contra incêndio não foram realizadas nos meses de dezembro/08 e janeiro/09 conforme consta no plano de fiscalização de equipe contra incêndio	DESEP	7.5.1	15/06/09		Reunião marcada para o dia 15/05/09, com o objetivo de reafirmar a importância de a Organização cumprir o cronograma estipulado.
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	30/06/09 31/12/09	DESTINO DEPRO. O SICS ainda está em fase de implementação no DEPRO e não possui os recursos para monitoramento de indicadores. O novo sistema SICS foi implementado, mas os relatórios que possibilitam a medição dos indicadores ainda não ficaram prontos. Esperamos começar em breve a medição para após análise dos mesmos criamos metas para melhoria das atividades.
EMERJ-002/09 Identificado que o sistema de ar refrigerado central não está atendendo a demanda área administrativa da EMERJ	EMERJ	6.3	30/06/09	30/09/09	Enviou faltando o preenchimento da etapa 04. O prazo foi prorrogado em virtude da análise por parte do DGENG
IVJEC/CP-007/08 Em desacordo com as resoluções CGJ 06/06; 02/07 e 11/2007, nem sempre são preenchidos todos os dados das partes no sistema de informática. Ex: 2008.001.090575-8	IVJEC/CP	7.2	05/12/08	31/12/09	Tentando dar continuidade ao RACAP, é necessário prorrogar o prazo de implementação, tendo em vista a quantidade de processos e o nº de serventários disponíveis. Estão sendo realizados lançamentos de todos os dados das partes nos processos que ingressam no cartório, além de atualizar os dados quando remessas de autos.
IVJEC/CP-010/09 Evidenciada dissonância entre os dados registrados no formulário FRM-DGPES-040-06 (identificação das competências Profissionais do Servidor) e sua conseqüente consolidação no formulário FRM-DGPES-040-08 (Consolidação das Necessidades de Desenvolvimento da UO). Exemplos: 1. Foi identificado para a funcionária R. M. C. o desenvolvimento da competência "informática: Windows". No FRM-DGPES-040-08, todavia, não há	IVJEC	6.2.2	15/06/09	31/07/09	Em implementação Ação proposta para leitura de RAD pela RAS e substituta, porém, houve nomeação de nova RAS, necessária a dilatação do prazo.



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

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

	menção ao treinamento. 2. Verificados 19 formulários FRM-DGPES-040-06 assinalando necessidade de treinamento na Lei 9099/95. Não obstante, no FRM-DGPES-040-08, o referido treinamento está planejado para apenas 18 interessados					
	IVJEC/CP-013/09 O número de processos em conclusão há mais de 30 dias subiu de um valor histórico de 10 processos para 480 processos em março de 2009	IVJEC	5.2	15/06/09	---	Sem informação na PCMR
	IVJEC/CP-018/09 Não implementada a RAD-002 para a estagiária L.M.F., em desacordo com a RAD-PJERJ-003	IVJEC	6.2	15/06/09	31/07/09	Ação proposta para leitura de RAD pela RAS e substituta, porém, houve nomeação de nova RAS, necessária a dilatação do prazo.
AÇÕES GERENCIAIS:	A partir de 01 de Julho de 2009 o DEMED implementou uma nova concepção de atendimento junto aos usuários internos, foi criada uma carteira de atendimento para cada chefe de serviço o qual será responsável por 12 unidades certificadas. Tal atitude tornará mais fácil ao responsável por cada unidade visualizar as maiores dificuldades encontradas em suas unidades de apoio.					



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

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

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



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

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

			Março/2008	Setembro/2008		
	01VP		94%	93%	88%	Desembargadores / Assessores / Secretários / Advogados / Estagiários
	CADAT		100%	100%	100%	
			Março/2008	Setembro/2008		
	01VEMP		100%	100%	100%	Advogados / Estagiários / Executados / Outros
	05VOS		90%	(Prorrogada para Julho/2009)	90%	
	SETRE		79%	68%	80%	
	CCM/VCIV		90%	98%	98%	
	01VEMP		97%	(Em realização)	80%	
			Novembro/2008	Maio/2009		
			90%	(Prorrogada para Julho/2009)	90%	
			Novembro/2008	Julho/2009		

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

SIGA/VCIV (1º GRUPO)

QUESITOS (Ótimo + Bom)	03VCIV			07VCIV			08VCIV			13VCIV			18VCIV			35VCIV		
	1ª PSU	2ª PSU	1º PSU	1ª PSU	2ª PSU	1º PSU	1ª PSU	2ª PSU	1º PSU	1ª PSU	2ª PSU	1º PSU	1ª PSU	2ª PSU	1º PSU	1ª PSU	2ª PSU	1º PSU
	JAN/08	JUL/08	JAN/09	JAN/08	JUL/08	JAN/09	JAN/08	JUL/08	JAN/09	JAN/08	JUL/08	JAN/09	JAN/08	JUL/08	JAN/09	JAN/08	JUL/08	JAN/09
Localização do Processo SIM	97,62%	96,21%	90,71%	98,05%	99,59%	99,06%	99,27%	100,00%	99%	100,00%	100,00%	-	99,21%	99,18%	97,56%	100%	100,00%	100%
Tempo de Atendimento	98,43%	93,33%	71,03%	89,77%	98,41%	94,50%	100%	98,69%	100%	100,00%	100,00%	-	87,97%	86,72%	94,49%	87,56%	89,73%	84,47%
Objetividade das Informações	96,03%	97,01%	73,79%	94,29%	99,20%	98,20%	98,56%	100,00%	97,09%	100,00%	100,00%	-	90,84%	85,71%	94,44%	96,39%	91,62%	92,31%
Cortesia do Atendente	99,21%	96,24%	79,86%	96,76%	98,41%	100%	99,29%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	-	93,96%	93,85%	98,48%	97,40%	92,97%	96,15%
Como foi o Atendimento?	99,21%	97,01%	77,62%	94,37%	100,00%	100%	100%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	-	90,77%	96,90%	96,92%	96,67%	93,48%	96,04%
Serviço Cartorário	81,89%	84,85%	73,10%	76,80%	89,19%	83,67%	93,57%	98,05%	87,50%	100,00%	100,00%	-	59,02%	64,10%	61,61%	76,06%	73,96%	73,86%
Prazo para Marcação de Audiências	83,46%	81,89%	66,21%	70,89%	77,37%	77,27%	91,37%	96,10%	78,91%	100,00%	98,70%	-	61,61%	66,99%	58,89%	77,17%	75,16%	66,67%
Tempo Decorrido	78,74%	76,56%	61,81%	59,87%	67,20%	71,26%	85,71%	97,39%	70,59%	100,00%	98,67%	-	53,77%	59,60%	40,66%	65,35%	66,86%	60,53%



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

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

entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença																		
Conjunto	90,99%	89,71%	71,91%	84,89%	91,33%	90,39%	95,50%	98,60%	78,09%	100,00%	99,65%	-	78,09%	80,41%	80,94%	85,87%	84,12%	83,03%

SIGAVCIV (1º Grupo): Lembrar as Unidades da realização da pesquisa e posterior envio da análise de dados com conseqüente ação gerencial. Avaliar as análises, orientando para ações mais específicas, que realmente busquem melhoria nos quesitos que apresentaram queda, fazendo a correlação com o mapa de indicadores, como instrumento de monitoramento. Mostrar ao RAS os indicadores que auxiliam no monitoramento dos quesitos que obtiveram queda. Apoiar na realização da análise de dados da PSU, caso o RAS tenha dificuldades.

QUESITOS (Ótimo + Bom)	06VCIV			25VCIV			01VCIV-CG		
	1ª PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1ª PSU JAN/09	1ª PSU JAN/09	2ª PSU JUL/09	1ª PSU JAN/09	1ª PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1ª PSU JAN/09
Localização do Processo - SIM	97,96%	96,77%	95,87%	93,12%	97,92%	98,33%	100,00%	100,00%	100%
Tempo de Atendimento	96,60%	86,76%	75,59%	85,00%	87,37%	93,48%	95,45%	99,16%	96,97%
Objetividade das Informações	97,99%	90,37%	73,23%	88,06%	94,82%	95,56%	94,25%	97,50%	93,85%
Cortesia do Atendente	99,32%	92,70%	81,10%	92,35%	95,96%	96,30%	94,19%	96,33%	98,47%
Como foi o Atendimento?	97,97%	92,42%	78,74%	90,40%	94,39%	97,08%	96,55%	96,33%	98,45%
Serviço Cartorário	74,24%	75,20%	52,46%	74,16%	73,74%	65,55%	82,35%	81,25%	79,03%
Prazo para Marcação de Audiências	77,39%	75,44%	50,85%	71,43%	66,46%	70,91%	79,52%	75,93%	72,17%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	66,67%	66,36%	47,41%	65,24%	57,50%	59,46%	65,06%	67,26%	58,04%
Conjunto	88,39%	83,46%	66,09%	81,71%	82,66%	83,95%	86,96%	88,67%	86,14%

SIGAVCIV (2º Grupo): Lembrar as Unidades da realização da pesquisa e posterior envio da análise de dados com conseqüente ação gerencial. Avaliar as análises, orientando para ações mais específicas que realmente busquem melhoria nos quesitos que apresentaram queda, fazendo a correlação com o mapa de indicadores, como instrumento de monitoramento. Mostrar ao RAS os indicadores que auxiliam no monitoramento dos quesitos que obtiveram queda. Apoiar na realização da análise de dados da PSU, caso o RAS tenha dificuldades.



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

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

SIGA/VCIV (3º GRUPO)						
QUESITOS (Ótimo + Bom)	03VCIV-MA			04VCIV-MA		
	1ª PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1ª PSU JAN/09	1ª PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1ª PSU JAN/09
Localização do Processo - SIM	96,74%	97,40%	98,85%	96,15%	100,00%	100%
Tempo de Atendimento	90,91%	87,80%	80,43%	77,96%	97,50%	97,56%
Objetividade das Informações	81,63%	93,90%	90,22%	87,74%	96,10%	95,18%
Cortesia do Atendente	88,12%	93,96%	92,63%	93,64%	100,00%	96,34%
Como foi o Atendimento?	90,72%	96,06%	90,43%	87,61%	100,00%	95,24%
Serviço Cartorário	52,63%	66,67%	70,59%	57,69%	85,29%	79,76%
Prazo para Marcação de Audiências	47,13%	65,06%	64,20%	60,00%	74,55%	78,57%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	40,66%	57,81%	56,96%	53,66%	64,41%	74,39%
Conjunto	71,11%	81,51%	78,80%	74,86%	89,96%	88,12%

SIGA/VCIV (3º Grupo): Lembrar as Unidades da realização da pesquisa e posterior envio da análise de dados com conseqüente ação gerencial. Avaliar as análises, orientando para ações mais específicas que realmente busquem melhoria nos quesitos que apresentaram queda, fazendo a correlação com o mapa de indicadores, como instrumento de monitoramento. Mostrar ao RAS os indicadores que auxiliam no monitoramento dos quesitos que obtiveram queda. Apoiar na realização da análise de dados da PSU, caso o RAS tenha dificuldades.



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

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

SIGA/JECRIM						
QUESITOS (Ótimo + Bom)	AUDIÊNCIA			BALCÃO		
	1ª PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09	1ª PSU JAN/08	2ª PSU JUL/08	1º PSU JAN/09
Localização do Processo - SIM	---	---	---	95,92%	98,78%	95,65%
Tempo de Atendimento	---	---	---	93,46%	91,30%	96,05%
Tempo de Espera para Audiência	72,78%	95,80%	87,14%	---	---	---
Objetividade das Informações	97,63%	95,76%	95,77%	96,33%	94,44%	96,05%
Cortesia do Atendente	98,20%	100,00%	97,18%	97,17%	96,84%	97,40%
Como foi o Atendimento?	98,22%	100,00%	97,18%	96,37%	97,87%	96%
Serviço Cartorário	---	---	---	91,43%	86,11%	92,11%
Prazo para Marcação de Audiência	---	---	---	---	77,76%	92,21%
Tempo de Duração do Processo	---	---	---	---	72,86%	89,47%
Conjunto	91,69%	97,89%	94,35%	91,62%	89,23%	94,18%

SIGA/JECRIM (Balcão): Orientar a Unidade a elaborar planos de ação para buscar o aumento nos índices que apresentaram queda.

SIGA/JECRIM (Audiência): Orientar a U.O. a melhorar o tempo de espera para audiência, através de plano de ação.

SIGA/CCIV			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	18CCIV		
	1º PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1ª PSU MAR/09
Localização do Processo - SIM	100,00%	100,00%	100%
Tempo de Atendimento	100,00%	98,77%	100%
Objetividade das Informações	100,00%	100,00%	100%
Cortesia do Atendente	100,00%	100,00%	100%



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

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

Como foi o Atendimento	100,00%	100,00%	100%
Serviço de Secretaria	100,00%	97,40%	100%
Prazo para Marcação das Sessões de Julgamento	98,41%	95,95%	100%
Tempo Decorrido entre a Distribuição do Recurso e o Julgamento	98,41%	95,95%	100%
Conjunto	99,57%	98,35%	100%

SIGA/CCIV: Em relação aos números apresentados pela unidade, não temos ação gerencial específica, porém a unidade nos solicitou apoio para melhorar as questões do produto apoio a prestação jurisdicional. Já iniciamos contatos para tal mudança que será implementada na próxima pesquisa em setembro.

QUESITOS (Ótimo + Bom)	SIGA/JEC					
	IV JEC			XXVII JEC		
	1ª PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09	1ª PSU MAR/08	2ª PSU OUT/08	1º PSU MAR/09
Localização do Processo - SIM	99,56%	98,22%	88,50%	96,15%	96,94%	99,24%
Tempo de Atendimento	96,64%	79,77%	73,55%	66,21%	93,14%	83,21%
Objetividade das Informações	99,16%	83,82%	78,33%	71,76%	96,08%	89,21%
Cortesia do Atendente	99,58%	87,47%	88,24%	78,18%	95,05%	95,71%
Como foi o Atendimento	100,00%	88,44%	83,19%	75,58%	96,04%	93,48%
Serviço Cartorário	93,19%	66,05%	52,29%	47,06%	79,57%	74,64%
Prazo par Marcação de Audiência	89,50%	66,46%	53,06%	48,53%	70%	55,88%
Tempo de Duração do Processo	78,99%	50,60%	30,48%	35,96%	66,67%	49,26%
Conjunto	93,86%	74,96%	66,75%	60,96%	85,86%	77,49%

SIGA/JEC: Elaborar planos de ação, juntamente com o RAS. Orientar as UO (RAS e Alta Direção) ao monitoramento dos indicadores e execução dos planos de ação. Orientar as Unidades a emitirem RACAP pelo não atingimento das metas na pesquisa.



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

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

QUESITOS (Ótimo + Bom)	09VCRI			19VCRI			32VCRI		
	1ª PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09	1ª PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09	1ª PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAR/09
Localização do Processo - SIM	97,67%	100,00%	100%	96,18%	100,00%	97,87%	100,00%	100,00%	100%
Tempo de Atendimento	95,92%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100%	94,29%	100,00%	100%
Objetividade das Informações	97,96%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100%	97,14%	100,00%	100%
Cortesia do Atendente	97,92%	100,00%	100%	96,21%	100,00%	100%	94,44%	100,00%	100%
Como foi o Atendimento?	97,92%	100,00%	100%	96,21%	100,00%	100%	97,22%	100,00%	100%
Serviço Cartorário	97,37%	100,00%	100%	96,36%	100,00%	100%	97,06%	100,00%	100%
Prazo para Marcação de Audiências	94,44%	98,08%	95,56%	100,00%	97,67%	100%	93,10%	100,00%	100%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	94,44%	92,16%	97,78%	100,00%	97,44%	97,06%	90,46%	96,55%	100%
Conjunto	97,71%	98,64%	99,11%	96,93%	99,41%	99,68%	95,13%	99,52%	100%

SIGAVCRI (1º Grupo): Buscar junto à 32VCRI as ações gerenciais realizadas, com o fim de repassar às outras Unidades. Verificar junto às Unidades que tiveram queda nos índices "prazo para marcação de audiências", "localização do processo" e "tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença" a causa da queda na satisfação dos usuários em relação e esses itens e orientá-las na elaboração dos planos de ação, caso necessitem



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

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

SIGAVCRI (2º GRUPO)									
QUESITOS (Ótimo + Bom)	16VCRI			28VCRI			29VCRI		
	1ª PSU MAI/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAI/09	1ª PSU MAI/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAI/09	1ª PSU MAI/08	2ª PSU SET/08	1º PSU MAI/09
Localização do Processo - SIM	94,92%	100,00%	100%	100,00%	98,18%	--	97,87%	96,08%	96,15%
Tempo de Atendimento	88,52%	96,11%	98%	96,41%	96,77%	--	94,74%	96,77%	98,11%
Objetividade das Informações	86,67%	100,00%	97,87%	100,00%	98,41%	--	96,72%	98,36%	96,23%
Cortesia do Atendente	91,67%	96,23%	98%	96,83%	100,00%	--	95,00%	100,00%	92,31%
Como foi o Atendimento?	86,67%	100,00%	97,87%	96,41%	98,39%	--	96,31%	100,00%	96,23%
Serviço Cartorário	89,36%	90,91%	95,83%	94,12%	94,64%	--	91,07%	96,49%	92%
Prazo para Marcação de Audiências	83,72%	90,00%	83,72%	85,11%	83,02%	--	86,79%	96,43%	83,67%
Tempo Decorrido entre a Distribuição da Petição Inicial e a Sentença	73,06%	85,71%	84,21%	82,96%	73,08%	--	83,64%	91,07%	89,90%
Conjunto	86,83%	94,94%	94,12%	94,44%	92,70%	--	92,52%	97,12%	92,76%

SIGAVCRI (2º Grupo): Orientar as Unidades a buscarem as causas da queda dos índices percentuais, com análise do Mapa de Indicadores e das pesquisas de opinião. Orientar a 28VCRI a analisar o motivo do não atingimento da amostra da população para realização da PSU de março/09 e propor ação gerencial compatível.



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

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

01VP															
QUESITOS (Ótimo + Bom)	Desembargadores			Assessores			Secretários			Advogados			Estagiários		
	MAR/08	SET/08	MAR/09	MAR/08	SET/08	MAR/09	MAR/08	SET/08	MAR/09	MAR/08	SET/08	MAR/09	MAR/08	SET/08	MAR/09
Quanto ao Atendimento	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	99%	95,00%	100%	100%	97,00%	91,00%	93%	98,00%	85,00%	96%
Quanto à Distribuição em Situações Não Urgentes	---	---	---	---	---	---	---	---	---	91,00%	84,00%	82%	92,00%	84,00%	87%
Quanto à Distribuição em Situações de Urgência	---	---	---	---	---	---	---	---	---	93,00%	85,00%	88%	100,00%	81,00%	81%
Quanto à Autuação	93,00%	91,00%	97%	94,00%	92,00%	89%	84,00%	88,00%	81%	---	---	---	---	---	---
Quanto ao Exame da Prevenção	93,00%	85,00%	92%	83,00%	84,00%	86%	82,00%	100,00%	92%	---	---	---	---	---	---
Quanto à Distribuição	98,00%	100,00%	96%	96,00%	98,00%	93%	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Quanto à Entrega dos Processos Distribuídos	---	---	---	---	---	---	100,00%	96,00%	100%	---	---	---	---	---	---
Total	96,00%	94,00%	97%	94,00%	94,00%	92%	91,00%	95,00%	92%	94,00%	87,00%	87%	96,00%	84,00%	90%

SIGA/01VP/DECIV: RAS da unidade foi orientado para aperfeiçoar a análise do conjunto. Após analisado pelo DEMED foi verificado que os números da análise não estão de acordo com o que foi apresentado na pesquisa. Foram analisadas as ações gerenciais para cada usuário da pesquisa e estão de acordo com os objetivos da unidade.

SIGA/CADAT			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	03VCIV-MA/CADAT		
	1ª PSU FEV/08	2ª PSU AGO/08	1ª PSU FEV/09
Localização do Processo - SIM	100,00%	100,00%	100,00%



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

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

Tempo de Atendimento	100,00%	100,00%	100,00%
Objetividade das Informações	100,00%	100,00%	100,00%
Cortesia do Atendente	100,00%	100,00%	100,00%
Como foi o Atendimento	100,00%	100,00%	100,00%
Conjunto	100,00%	100,00%	100,00%

SIGA/CADAT: Não há necessidade de ações gerenciais.

SIGA/01VEMP		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	01VEMP	
	1ª PSU MAI/08	2ª PSU NOV/08
Tempo de Atendimento	83,33%	98,02%
Objetividade das Informações	90,60%	95,05%
Cortesia do Atendimento	93,33%	95,10%
Como foi o atendimento	93,28%	98,04%
Conjunto	90,13%	96,55%

SIGA/VEMP: Orientar o RAS acerca da revisão da RAD para incluir o novo FRM. Orientar o RAS e alta direção da UO para monitoramento dos indicadores operacionais, com o fim de observar a evolução positiva e negativa, para conseqüente tomada de ação gerencial.

SIGA/05VOS		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	05VOS	
	1ª PSU MAI/08	2ª PSU FEV/09
Localização do Processo - SIM	90,06%	92,59%
Tempo de Atendimento	69,90%	54,55%
Objetividade das Informações	80,20%	69,05%



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

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

Cortesia do Atendente	86,96%	79,55%
Como foi o Atendimento	80,19%	70,24%
Conjunto	79,32%	68,31%

SIGAVOS: Orientar a UO à emitir RACAP para analisar as causas da queda dos índices dos quesitos e propor ações corretivas e/ou preventivas.

SIG/SETRE		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	SETRE	
	1ª PSU MAI/08	2ª PSU MAR/09
Localização do Processo - SIM	98,64%	96,97%
Tempo de Atendimento	95,34%	99,09%
Objetividade das Informações	97,44%	100%
Cortesia do Atendente	97,44%	100%
Como foi o Atendimento	98,45%	100%
Serviço da Secretaria	84,21%	95,96%
Prazo Decorrido entre a Publicação da Data de Sessão de Julgamento e sua Realização	79,55%	94,95%
Informações Disponíveis para Acompanhar os Processos pelo Site do TJERJ	77,96%	93,94%
Conjunto	90,36%	97,82%

SIG/SETRE: Buscar informação junto a UO acerca das ações gerenciais propostas. Orientar quanto ao monitoramento dos indicadores operacionais e elaboração de plano de ações.

SIG/CCM		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	CCM/VCIV	
	1ª PSU	2ª PSU



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

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

	JUN/08	NOV/08
Tempo de Atendimento	95,58%	100%
Objetividade das Informações	96,03%	98,41%
Cortesia do Atendente	98%	99,21%
Como foi o Atendimento	97,22%	96,83%
Conjunto	96,71%	98,61%

SIGA/CCM: Buscar informação com o RAS acerca da PSU do mês. Orientar a UO para monitorar os indicadores operacionais.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEMED			
PROCESSO DE TRABALHO		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ				
INDICADOR	(1º Nível) Satisfação do Usuário das Unidades Administrativas em Processo de Certificação	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários					
FÓRMULA	Média (Ótimo + Bom) do conjunto de conceitos estabelecidos pela unidade					
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SIPDIN	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é Melhor			
META	De acordo com a meta estabelecida pelas unidades	UNIDADE DE MEDIDA	Conforme Fórmula			
PERIODICIDADE	Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 ~ 2008	VER TABELA ABAIXO:				
RESULTADO NO PERÍODO	SIGA/UO	Resultado e Período da 1ª PSU - 2008	Resultado e Período da 2ª PSU – 2008 ou 2009	META	USUÁRIOS	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	-	72,48% Abril/2008	77,83% Outubro/2008	77,83% Outubro/2008	75%	Magistrados, Alunos da EMERJ, Funcionários, Visitantes e Professores
	-	91,93% Maio/2008	97,95% Novembro/2008	97,95% Novembro/2008	93%	Gestores do PJERJ
MÉDIA PERÍODO	-	97,71% Setembro/2008	97,41% Março/2009	97,41% Março/2009	Não informada	Advogados, Serventuários, Partes, Serventias e Outros



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

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

ATUAL (2007)		96,40% Abril/2008	96,34% Outubro/2008	96,34% Outubro/2008	97%	Escrivão/RE, Diretores, Responsável pelo Arquivo da UO, Pessoal de NUR
		99,24% Setembro/2008	98,68% Março/2009	98,68% Março/2009	Não informada	Contratadas / Partes, Fiscais de Contrato, Unidades Organizacionais
META		79% Janeiro/2008	82% Maio/2008	82% Maio/2008	Não informada	Servidores, Advogados, Magistrados e Outros
		74% Março/2008	96% Setembro/2008	96% Setembro/2008	Não informada	Servidores, Advogados, Magistrados e Outros
		99% Maio/2008	99% Novembro/2008	99% Novembro/2008	96%	Magistrados, Secretários de Juiz, Diretores-Gerais, Auditores Internos, Juizes Dirigentes de NUR, Facilitadores do SIGA nos NUR, RAS/RD/RDS e Outros

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

ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS:

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



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

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

Total	91,93%	97,95%
-------	--------	--------

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

SIGA/DEGAR			
QUESITOS (Ótimo + Bom)	DGPCF/DEGAR		
	1ª PSU MAR/08	2ª PSU SET/08	1ª PSU MAR/09
Tempo de Atendimento	100%	97,96%	96,56%
Objetividade das Informações	100%	96,94%	96,56%
Cortesia do Atendente	100%	98,98%	99,14%
Como foi o Atendimento	100%	96,94%	97,42%
Cobrança	100%	98,44%	100%
Restituição	100%	87,50%	95,65%
Apostilamento	100%	100%	96,43%
Permissão	---	---	75%
Outros Serviços	100%	100%	100%
Conjunto	100%	97,70%	97,41%

DEGAR: Esclarecer com a unidade como é feita a divulgação da PSU conforme determinado na RAD-PJERJ-010, item 10.1 e caso necessário, orientá-la sobre o assunto.

SIGA/DEGEA	
QUESITOS	DGCON/DEGEA



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

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

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

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

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

DECAN: Não há necessidade de ações gerenciais.

SIGA/DEDIS		
QUESITOS (Ótimo + Bom)	CGJ/DGADM/DEDIS	
	1º PSU	2º PSU



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

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

	MAI/08	NOV/08
PROGER	73,00%	75,00%
Plantão Judiciário	75,00%	70,00%
DINSP	97,00%	99,00%
DIDIC	94,00%	98,00%
Conjunto	82,00%	86,00%

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

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

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

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



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

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 1º Semestre de 2009)

Tabela 3 – Comparativo do Quadro de Pessoal da DGDIN (2004, 2005, 2006, 2007, 2008 e 1º Semestre de 2009)

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

Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

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

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

(3) O DEDOC já foi avisado que o funcionário terceirizado irá deixar a equipe em julho/2009, por ter sido aprovado em concurso público de outro órgão.

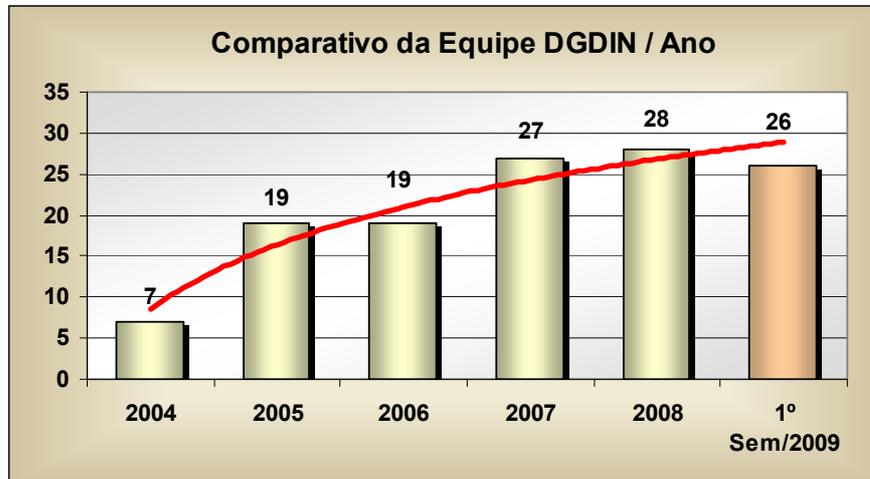
(4) Uma das servidoras do DEAUD (Chefe do SECCA) está de licença maternidade até Outubro/2009.

(5) Um dos servidores do DEMED irá deixar a equipe em julho/2009 para secretariar o Juiz do IV Juizado Especial Cível.



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

Gráfico 4 – Total da Equipe DGDIN por ano



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

No gráfico, pode-se observar que a atual tendência de preenchimento dos quadros da equipe DGDIN é de queda e que, conforme as observações nº. 3 e 5 na tabela da página anterior, em julho/2009, o quantitativo total de servidores irá cair para 24.

Em meados de 2008, foi iniciado, pelo DEDEP, processo para seleção interna de servidores para integrar a equipe DGDIN. Em março de 2009, 8 servidores foram lotados na Diretoria Geral. Destes, até o momento, 4 (quatro) desistiram de integrar a equipe e mais 1 (um) irá deixar a DGDIN em julho/2009, para secretariar o juiz do IV JEC, ou seja, menos da metade da lotação considerada ideal à época foi mantida.

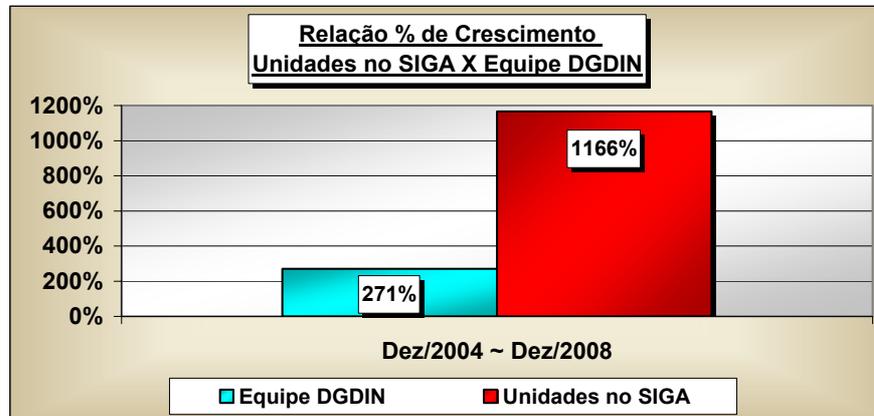
Tendo em vista a necessidade de suprir o quadro de pessoal, foi elaborado o memorando DGDIN nº. 309/2009, que está sendo analisado pelo Juiz Auxilair da Presidência vinculado à DGDIN, Dr. Gilberto Abdelhay, que solicita à DGPES a reavaliação do quantitativo de estagiários a serem disponibilizados para a DGDIN, para 8 estagiários, dois para cada unidade. Até o momento da emissão deste relatório, não havia sido recebido retorno do Juiz Auxiliar e o memorando encontra-se pendente de envio.

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



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

Gráfico 5 – Relação % Equipe DGDIN X UO Certificadas



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

Cabe ressaltar, ainda, que a DGDIN ampliou a aplicação da Metodologia do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis para o 2º e o 4º Núcleos Regionais, totalizando 54 Varas Cíveis (27 em cada NUR), sem deixar de atender às unidades do 5º e do 12º Núcleos Regionais, nas quais o Modelo Simplificado de Gestão foi iniciado em 2007.

A DGDIN atende, ainda, a todas as Unidades Executoras e às unidades já certificadas, na manutenção de seus sistemas de gestão.

4.2 Capacitação

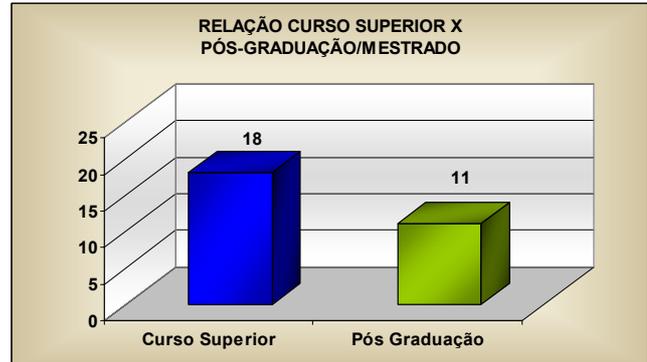
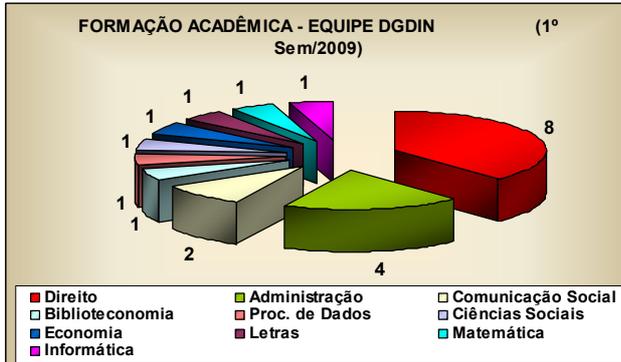
Dos 26 integrantes que compõem a equipe da DGDIN, 18 são servidores de cargos efetivos que possuem curso superior e 3 deles possuem mais de uma formação e 12 possuem curso de especialização ou pós-graduação. Pode-se verificar nos gráficos a seguir a formação multidisciplinar da equipe de servidores, o que contribui para a troca de conhecimentos e experiências e enriquece a capacitação no próprio ambiente de trabalho.

Gráficos 6 e 7 – Formação Acadêmica da Equipe DGDIN



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

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



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

Dos 90% de servidores efetivos que possuem formação superior, os 11 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 Estratégica de RH;
- Gestão Corporativa e Finanças;
- Administração da Qualidade;
- Processo Civil.

No que se refere à capacitação institucional, a DGDIN mantém controle dos cursos realizados pelos servidores desde o ano de 2007. Tal controle pode ser evidenciado nas tabelas a seguir, que detalham a capacitação dos servidores da DGDIN, no 1º semestre/2009:

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

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN (2009)	
CURSOS	SERVIDORES
Administração do Tempo	Adriane Luna
CODJERJ	Marcelo Tristão
Consolidação Normativa da CGJ	Marcia de Moura, Claudio Heitor Vasconcellos e Siléa Macieira



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

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

Estatística e Análise de Dados Gerenciais	Iara Sym
Excel	Anna Cláudia Oliveira, Adriane Luna, Denise Gomes, Lillian Carla Rocha e Siléa Macieira
Gestão de Projetos	Claudia Lorette, Joandyr Pintas, Michele Vieira e André Vianna
Indicadores de Desempenho	Danielle Ribas, Flavia Martelotta, Denise Gomes e Mauricio Pastor
Técnicas de Negociação	André Vianna
Word	Denise Gomes e Mauricio Pastor

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN

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

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

Tabela 6 – Cursos realizados por servidores da DGDIN –2009

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN		
AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	SERVIDORES PARTICIPANTES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Noções Básicas da Norma ISO 9001:2008	Flavia Martelotta	12/05/2009 a 21/05/2009
Implementando e Gerenciando o Sistema de Registro de Preços	Mauricio Pastor	20/05/2009 a 29/05/2009
Elaborar Relatório de Gestão	Marcelo Tristão	Abril/2009
Processo Decisório	Carla Marques, Michele Vieira, Marcia de Moura e Mauricio Pastor	Junho/2009

Fonte: Sistema de Controle de Cursos da ESAJ

4.3 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.3.1 Sistemas

No ano de 2005, a DGDIN teve como objetivo estratégico o apoio à DGTEC para o planejamento de sistemas informatizados que contribuíssem para a realização dos serviços executados na DGDIN. Foram elaborados estudos de casos para os sistemas do



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

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

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

As três empresas apresentaram a DGDIN seus sistemas informatizados e encaminharam propostas. O sistema da Active Software, apresentado à DGDIN em 2008, tendo inclusive ocorrido visita de alguns servidores da DGDIN à Sul América Seguros, que é cliente da referida empresa, não foi considerado o mais adequado. O sistema da Stratec, apesar de adequado, não possibilitava a interface com outros sistemas, como, por exemplo, de controle de RACAP e RAD, que não eram desenvolvidos pela empresa, tendo sido, por isso, descartado. A SoftExpert enviou uma proposta comercial, que está sendo estudada por esta Diretoria Geral.

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

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

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

Fonte: FRM-DGDIN-005-08

4.3.2 Sistema Corporativo para Controle de RACAP



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

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

A DGTEC deliberou que o acompanhamento de RACAP deveria ser atendido pelo novo E-PROT, que está em desenvolvimento. E-mail enviado ao DEMED/SECIM em 06/01/2009, pelo servidor Paulo Henrique, da DGTEC, confirmou que o sistema para controle de RACAP será um módulo do E-PROT, que será implantado em duas etapas:

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

No início de julho/2009, a DGDIN teve notícia de que, em agosto, será efetuada apresentação e treinamento do E-PROT.

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

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

As últimas alterações no sistema foram efetuadas em 2008, quando a DGDIN solicitou que fosse aprimorado o SIPDIN, desenvolvendo uma alteração no sistema, que possibilitasse a emissão de mais 2 (dois) tipos de relatórios; um, que contivesse um resultado com dois grupos de perguntas, a da primeira parte de formulário que trata de atendimento ao balcão e a da segunda parte de formulário que tratava do apoio à entrega da prestação jurisdicional, para que fosse possível a visualização gráfica, separadamente, facilitando a análise de dados e a fixação de meta para os dois grupos de perguntas. O outro aprimoramento solicitado visava atender à implementação do Modelo de Gestão Simplificado, em implementação nos Núcleos Regionais, de modo que se pudesse emitir relatórios de várias unidades, por segmentos selecionados de Comarcas/Regionais, por Núcleos, além de se obter um relatório geral do Núcleo, por segmento, possibilitando uma visão geral da satisfação do usuário pelas unidades, comarcas e núcleos.

Todas as alterações solicitadas pela DGDIN foram efetuadas pela DGTEC em 2008, que também treinou os Facilitadores dos NUR na utilização do SIPDIN.

4.3.4 Indicadores de Desempenho – Relatórios Estatísticos Consolidados



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

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

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

Após a especificação dos indicadores necessários, no mesmo ano, os modelos de relatórios foram encaminhados à DGTEC. O relatório estatístico consolidado para Varas Cíveis foi concluído e disponibilizado em 06/01/2009, contudo, observa-se a necessidade de ajustes e inclusão de alguns indicadores para melhor retratar a realidade.

O relatório específico para varas criminais, apesar de já se encontrar disponível, está em discussão pelos juízes do SIGA/VCRI para definição de novos indicadores, em sintonia com as resoluções do CNJ e dos atos normativos internos. Já o relatório estatístico referente ao Cartório da Dívida Ativa, está disponibilizado com a maior parte dos indicadores necessários à análise das atividades.

As pendências estão sendo trabalhadas conjuntamente pela DGTEC, DGJUR/DEIGE e DGDIN, de modo que os relatórios estatísticos desenvolvidos estejam adequados às necessidades das unidades.

4.3.5 Equipamentos

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

Tabela 8 - Demonstrativo do Material de Informática

FINAL DE 2008			FINAL DE 2009		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
21 ⁽¹⁾	12 ⁽²⁾	27	27 ⁽¹⁾	12	26

Fonte: Inventário DGDIN

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

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

Em abril/2009, tendo em vista a chegada dos novos servidores da seleção interna em março, foram enviados à DGDIN 6 (seis) computadores. Neste período, a DGDIN passou a contar com 35 (trinta e cinco) pessoas e o quantitativo de computadores ainda estava



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

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

aquém do necessário. Ao final de junho, o quantitativo de computadores em relação ao número de servidores pode ser considerado plenamente satisfatório.

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

4.4 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

4.4.1 Instalações

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

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

As visitas continuam ocorrendo em 2009, e a última visita realizada antes da conclusão deste relatório foi realizada em 11/03/2009 e a próxima visita está agendada para o dia 15/07/2009.

4.3.2 Materiais de Consumo

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

A DGDIN, também preocupada em obedecer ao artigo 28, do Ato Normativo Tj 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 mais de 20% do material solicitado no mês (sendo aceitável a variação entre



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

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

os limites de 15% até 25%). Na DGDIN, o estoque, considerando-se as variações sazonais de consumo de material, é suficiente para durar, em média, 7 dias.

A tabela a seguir compara as médias de consumo dos anos de 2007 e 2008 com o 1º semestre/2009. Do ano passado até o momento, a média de consumo vem se mantendo dentro dos limites considerados desejáveis.

Tabela 9 – Média de Consumo

CONSUMO MÉDIO DA DGDIN		
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008	1º Sem/2009
31%	21%	22%

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

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

No que se refere ao consumo de papel, a tabela abaixo informa a média de consumo no período, o que também demonstra o rigoroso controle e o comprometimento da unidade com a economicidade.

Na tabela abaixo, pode ser verificado o comparativo do consumo médio de papel, entre os anos de 2007 e 2008 com o 1º semestre/2009:

Tabela 10 – Média de Consumo de Papel A4

CONSUMO MÉDIO DE PAPEL		
FINAL DE 2007	FINAL DE 2008	1º Sem/2009
43 resmas / mês	58 resmas / mês	52 resmas / mês

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

4.3.3 Materiais Permanentes

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

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.



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

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

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

4.5 Documentação e Informação (RAD e Registro)

A DGDIN conta, ao final do 1º semestre/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 2 (dois) processos de trabalho: Avaliação do SIGA, conforme estabelecido no RACAP-DGDIN-018/2008, com prazo prorrogado até 31/10/2009 e o processo de trabalho referente à implementação do Modelo de Gestão Simplificado, que estão em fase de identificação das etapas dos processos de trabalho.

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 (faltando apenas parte das RAD da DGLOG e DGTEC) 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.

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

Tabela 11 – Situação das RAD DGDIN (1º Semestre/2009)

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD AO FINAL DO 1º SEM/2009	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD DGDIN 001	06	Documento Estratégico	NECESSITA REVISÃO	Tendo em vista a mudança da Administração Superior e as alterações que serão efetuadas nos processos de trabalho da DGDIN com a implementação da Resolução 70/2009, do CNJ, o Documento Estratégico da DGDIN terá de passar por ampla revisão. Os pontos de maior impacto estão sendo inseridos no respectivo Banco de Dados, a fim de que a RAD	A verificação da eficácia da atual revisão não foi realizada, uma vez que não houve alteração de conteúdo, somente ajustes relacionados à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO.



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

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

				setembro/2009.	
RAD DGDIN 002	03	Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por pequenos ajustes, para adequação ao conteúdo da RAD-PJERJ-004, que está passando por revisão. Minuta já foi apresentada à Diretora da DGDIN, que sugeriu algumas alterações que estão efetuadas pelo DGDIN/DEMED.	
RAD DGDIN 003	05	Tratamento de Produtos Não- conformes na DGDIN	ADEQUADA	A revisão 04 (antes da atual) entrou em vigor em novembro/2008, após amplas reflexões da equipe, em que se alterou cerca de 2/3 dos produtos não-conformes relacionados ou os critérios para emissão de RACAP. No momento, o conteúdo da RAD ainda está adequado aos processos de trabalho da DGDIN.	
CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD AO FINAL DO 1º SEM/2009	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD DGDIN 004	03	Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e de Registros	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por um pequeno ajuste, a fim de incluir um modelo de RAD (template), como anexo, a fim de auxiliar as unidades na elaboração das rotinas administrativas e ao próprio SECRA, na capacitação.	A verificação da eficácia da atual revisão não foi realizada, uma vez que não houve alteração de conteúdo, somente ajustes relacionados à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO. A verificação da eficácia será realizada com as novas revisões.
DGDIN 005	05	Gerir a DGDIN	NECESSITA REVISÃO	A RAD passará por revisões a partir de julho/2009, tendo em vista a necessidade de adequação de diversos pontos, tais como: Referências, Frequência, infra-estrutura, entre outros. As alterações, além de incluídas em minuta de revisão da RAD, serão inseridas no respectivo Banco de Dados.	



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

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

RAD DGDIN 006	02	Promover Auditorias de Gestão	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita de mínimos ajustes, para adequação do conteúdo com a nomenclatura utilizada pelo Organismo Certificador.	
RAD DGDIN 007	03	Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ	ADEQUADA	RAD revisada em 15/05/2009, tendo em vista o RACAP-DGDIN-11/2009 (A RAD-DGDIN-007, rev. 02, não prevê a realização de auditorias internas de "escopo reduzido" por auditores nível 2, em fase de qualificação para nível 3 - auditor líder)	A verificação da eficácia ocorrerá com a ocorrência de auditoria de escopo reduzido por auditor de nível II, após a revisão da RAD, em que se verifique o conhecimento da equipe do DEAUD.
RAD DGDIN 008	03	Controlar Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por pequenos ajustes, para adequação ao conteúdo das RAD-PJERJ-002 e 003, que estão passando por revisão. Minutas já foram apresentadas à Diretora da DGDIN, que sugeriu algumas alterações que estão efetuadas pelo DGDIN/DEDOC.	A verificação da eficácia da atual revisão não foi realizada, uma vez que não houve alteração de conteúdo, somente ajustes relacionados à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO.
RAD DGDIN 009	02	Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ	NECESSITA REVISÃO	A RAD necessita passar por pequenos ajustes, para adequação ao conteúdo da RAD-PJERJ-010, que está passando por revisão. Minuta já foi apresentada à Diretora da DGDIN, que sugeriu algumas alterações que estão efetuadas pelo DGDIN/DEMED.	A verificação da eficácia será realizada com as novas revisões.
CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD AO FINAL DO 1º SEM/2009	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA



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

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

RAD DGDIN 010	01	Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, a Análise de Dados e a Análise Crítica	NECESSITA REVISÃO	RAD revisada em 15/02/2009, já dentro dos parâmetros que seriam adotados para as demais RAD-DGDIN. Os indicadores constantes desta RAD foi alterado após a realização de auditoria de supervisão na DGDIN, tendo sido incluído em Banco de Dados. A RAD precisa ser revisada, a fim de contemplar as mudanças efetuadas nos indicadores.	Na época da revisão desta RAD, só havia um único funcionário no serviço (SEAAC), que foi o responsável por sua proposição. A análise foi efetuada pelo Diretor do Departamento (DEMED) e aprovada pela Diretora da DGDIN. Como se trata de RAD operacional, à época de sua elaboração, a mesma não precisou ser implementada para outros servidores.
---------------	----	---	-------------------	--	--

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

A seguir tabela com a situação das RAD-PJERJ ao final do 1º semestre/2009:

Tabela 12 – Situação das RAD Gerais

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 001	04	Documento Estratégico do PJERJ	NECESSITA REVISÃO	O Documento Estratégico do PJERJ está passando por alterações que estão sendo efetuados pela Diretora da DGDIN e pela Diretora do DEDOC, tendo em vista as profundas modificações realizadas nas RAD-PJERJ-003 e 002. Já foram realizadas inúmeras reuniões (Ex. dias 11/05/09, 12/05/09, 20/05/09, 04/06/09, 18/06/09, 24/06/09), entre as duas diretoras, a fim de discutir os pontos de revisão do Documento Estratégico.	A versão 03 foi publicada antes do início do prazo para verificação da eficácia da versão 02. Estava em estudo uma “dinâmica” de grupo para verificação da eficácia da revisão 03, quando foi necessária a publicação da revisão 04 para adequação à versão 2008 da NBR ISO e adiada a verificação da eficácia. No momento, a referida RAD está novamente em revisão, razão pela qual convencionou-se que a verificação da eficácia será feita com a revisão 05.
RAD PJERJ 002	04	Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 04 a partir de 28/01/2009, tendo sido publicada na intranet no dia 12/01/2009 e implementada nos dias 15 e 16/01/2009. Após esta revisão, verificou-se a necessidade de novas alterações. Foi elaborada pelo DEDOC, em março/2009, minuta de revisão, já tendo sido realizadas várias reuniões, entre a Diretora da DGDIN e do DEDOC nos dias 02/04/09, 07/04/09, 14/04/09, 17/04/09, 28/04/09, 08/05/09.	A ser realizada com a publicação da revisão 05. As alterações já estão sendo efetuadas pela Diretora do DEDOC.
CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA



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

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

RAD PJerJ 003	09	Controle de Documentos e de Registros	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 09 a partir de 21/01/2009. A RAD foi revisada e publicada na intranet no dia 12/01/2009 e implementada nos dias 15 e 16/01/2009, juntamente com a RAD-PJerJ-002. Foi elaborada pelo DEDOC, em março/2009, minuta de revisão, já tendo sido realizadas várias reuniões, entre a Diretora da DGDIN e do DEDOC nos dias 02/04/09, 07/04/09, 14/04/09, 17/04/09, 28/04/09, 08/05/09.	A ser realizada com a publicação da revisão 10. As alterações já estão sendo efetuadas pelo DEDOC.
RAD PJerJ 004	08	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 08 a partir de 15/12/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. A principal alteração se refere ao retorno da obrigatoriedade de emitir RACAP em todas a NC e OBS apontadas em auditorias de gestão; na inclusão de planejamento e informação do prazo de verificação da eficácia das ações já implementadas, bem como nos FRM-PJerJ-004-001 (RACAP) e 002 (PCMR), visando facilitar seu preenchimento. Nova alteração já vem sendo efetuada pelo Diretor do DEMED e pela Chefe do SECIM, com orientações da Diretora da DGDIN. Uma das principais modificações, por exemplo, se referem à alteração dos FRM RACAP e PCMR. Reunião para avaliação do conteúdo já foram realizadas nos dias 20/07/09, 28/07/09 e 03/08/09.	A ser realizada com a publicação da revisão 09. As alterações já estão sendo efetuadas pelo DEMED.
RAD PJerJ 005	11	Auditoria Interna do SIGA	ADEQUADA	Vigência da revisão 11 a partir de 25/05/2009. As principais alterações foram relacionadas à: a) Inclusão de aplicação de prova no curso de Interpretação da NBR ISO; b) Eliminação da fase de entrevistas individuais e coletivas, que eram realizadas pelo DEDEP, visando tornar mais dinâmico o programa de capacitação de auditores internos do PJerJ; c) Incluir que o auditor de nível III pode atuar como líder em auditorias extraordinárias.	A ser realizada a partir de 25/08/2009, com a observação, pela Diretora do DEAUD, da aplicação dos itens alterados, tanto na DGDIN, como pelos auditores do PJerJ.

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
--------	---------	---------------	-----------------	-------------	-------------------------



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

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

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 006	05	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 05 a partir de 28/01/2009. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. No momento, com a publicação da Resolução 70/2009, do CNJ, que dispõe sobre o planejamento estratégico do Poder Judiciário nacional, a RAD necessitará passar por grandes revisões. Tal ação, que ainda não foi iniciada, em razão da necessidade de melhor avaliar as alterações que serão necessárias, já faz parte do plano de ação do objetivo estratégico de alinhamento do planejamento estratégico do PJERJ às diretrizes do CNJ.	A verificação da eficácia da revisão 04 (última revisão de conteúdo) foi realizada com a publicação da versão final dos objetivos estratégicos do PJERJ, referente ao biênio 2007/2008.
RAD PJERJ 007	05	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 05 a partir de 28/01/2009. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. No momento, com a publicação da Resolução 70/2009, do CNJ, que dispõe sobre o planejamento estratégico do Poder Judiciário nacional, a RAD necessitará passar por grandes revisões, a fim de adequar o RIGER às alterações que serão realizadas no planejamento estratégico. Tal ação, que ainda não foi iniciada, em razão da necessidade de melhor avaliar as alterações que serão necessárias, já faz parte do plano de ação do objetivo estratégico de alinhamento do planejamento estratégico do PJERJ às diretrizes do CNJ.	A verificação da eficácia da revisão 04 (última revisão de conteúdo) foi realizada com a emissão dos RIGER Anuais pelas Unidades Executoras do PJERJ, tendo sido alcançado o resultado de 95% das unidades executoras elaborando RIGER ao final de 2008.
RAD PJERJ 008	05	Sigário do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 05 a partir de 28/01/2009. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. O conteúdo da RAD está adequada e não há planos de revisão, até o momento.	É continuamente realizada pela equipe do DEDOC, com a utilização das siglas atualizadas nas RAD formatadas pelo DEDOC.
RAD PJERJ 009	04	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 15/12/2008. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. O conteúdo da RAD está adequada e não há planos de revisão, até o momento.	É continuamente realizada pela equipe do DEDOC, com a utilização dos termos atualizados do Glossário nas RAD formatadas pelo DEDOC.



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

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

RAD PJERJ 010	06	Medir a Percepção do Usuário	NECESSITA REVISÃO	Vigência da revisão 05 a partir de 28/01/2009. As alterações foram relacionadas à adequação da nomenclatura à versão 2008 da NBR ISO 9001. Atualmente, a RAD-PJERJ-010 já está em fase final de revisão. Os principais pontos que foram alterados estão relacionados à divulgação dos resultados da PSU que permite que as unidades administrativas não sejam obrigadas a usarem o FRM padrão e à realização e divulgação do PO, que permite que as unidades organizacionais realizem e divulguem suas pesquisas em formulários diferentes dos que estão na RAD-PJERJ-010.	A ser realizada com a publicação da revisão 07. As alterações já estão sendo efetuadas pelo DEMED.
---------------------	----	------------------------------------	----------------------	---	--

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

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

Outra forma de compartilhamento utilizada é o “Portal DGDIN”, que se constitui de parte do sítio do PJERJ, disponibilizado pela DGTEC, tendo em vista que o P:\ não estava suportando a carga de arquivos da DGDIN. São armazenados no portal os arquivos que sejam alterados excepcionalmente, em razão da dificuldade observada no procedimento para sua alteração. Entretanto, o “Portal DGDIN” tem o benefício de permitir que sejam rastreadas as alterações efetuadas, bem como os usuários responsáveis pelas mesmas.

4.6 Situação dos Contratos Fiscalizados

A DGDIN mede a despesa da unidade por meio de um comparativo entre as despesas planejadas e efetivamente realizadas para cada contrato em que a DGDIN atua como fiscal. Até o final do 1º semestre/2009, 92,57% do valor planejado para pagamento dos contratos da DGDIN foram realizados e atestados pela Diretoria Geral. Em 2008, este valor foi de 99,96%. Os contratos atualmente fiscalizados pela DGDIN são:

Tabela 14 – Controle de Contratos



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

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

EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2009	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2008	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2009 (Até 1º semestre)	OBSERVAÇÕES
Fundação Getúlio Vargas (FGV)	298.307/2007 003/0065/2008	R\$ 4.776.600,00 Início: 07/02/2008 Fim: 06/02/2009	R\$ 796.100,00	R\$ 3.184.400,00	R\$ 796.100,00	Todas as parcelas do contrato foram atestadas no prazo. As duas últimas parcelas deste contrato foram atestadas em 2009, tendo sido finalizado em fevereiro. Novo contrato com a FGV está em estudo pela Administração Superior do PJERJ.
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) (Auditorias Internas)	003/754/2008 043.976/2008	R\$ 162.440,00 (131 HD, sendo R\$ 1.240 por HD) Validade: Set/08 a Dez/09	R\$ 16.740,00 (13,5 HD)	R\$ 145.700,00 (117,5HD)	R\$ 48.360,00 (39 HD)	Em 2008, em função da greve de servidores, utilizou-se apenas R\$ 16.740,00, do empenho inicialmente solicitado de R\$ 33.480,00. Em 2009, estão sendo realizados os serviços planejados, incluídas as auditorias não realizadas no ano anterior.
Zaytec Brasil (Pesquisa de Imagem Institucional)	90.281/2008 003/615/2008	R\$ 165.000,00 Início: 01/08/2008 Fim: 11/12/2008	R\$ 66.000,00	R\$ 99.000,00	R\$ 66.000,00	Todas as atividades previstas no cronograma para o ano de 2008 foram realizadas, conforme planejamento e efetivamente atestadas e pagas. O valor de R\$ 66.000,00, pendente para 2009 era referente à finalização do relatório da pesquisa (40% do valor total do contrato), tendo sido atestado em fevereiro/2009. O contrato já foi finalizado.
Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) (Auditorias Externas)	003/901/2007 177.302/2007	Inicial: R\$ 275.200,00 1ª alteração. R\$ 312.400,00 (com 3 follow up a R\$ 900,00) 2ª alteração R\$ 306.800,00 (com 3 follow up a R\$ 900,00) 3ª alteração R\$ 342.800,00 com 3 follow up a R\$ 900,00 Validade: 48 meses Início: 01/11/2007 Rescisão: 26/06/09	R\$ 99.300,00	R\$ 112.000,00 (70 HD)	R\$ 64.480,00	Considerando a necessidade de inclusão de novos serviços e a impossibilidade de novas alterações, em razão da necessidade de observância do limite de 25% previsto em lei, foi submetido à FCAV a rescisão do contrato 003/901/2007 a partir de 26/06/09, e iniciado processo para a formalização de novo contrato, com data de vigência a partir de 1º/08/09, conforme o artigo 24, inciso XIII, da Lei federal 8.666/93. A contratação da FCAV está sendo tratada no Proc.116.489/2009

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

Cabe mencionar que a DGDIN realizou, no 2º e no 3º trimestres de 2008, reuniões com a DGPCF com a finalidade de adequar o rateio das despesas que lhe são atribuídas. Até o momento, entretanto, não há informação de aprovação da alteração nas regras de rateio. Tabela que compara as regras de rateio dos contratos firmados pela DGDIN e a proposta de modificação, com as justificativas consta do RIGER anual de 2008.



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

4.7 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

4.7.1 Divulgação do SIGA/PJERJ

Em 2009, a DGDIN realizou várias ações de capacitação e palestras para a divulgação do SIGA no PJERJ. As principais são as matérias na Revista Eletrônica Interação e a realização de ações de capacitação e de palestras para estagiários e servidores que ingressam no quadro do PJERJ.

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

Até o final do 1º semestre de 2009, a DGDIN ministrou 3 (três) cursos SIGA, nos meses de março, maio e junho atingindo, aproximadamente, 136 participantes, conforme tabela a seguir:

Tabela 15 – Curso SIGA (1º Sem/2009)

PERÍODO	CURSOS REALIZADOS	Nº. DE SERVIDORES
Março/2009	1 curso	64 servidores
Maio/2009	1 curso	41 servidores
Junho/2009	31 curso	31 servidores
TOTAL	2 cursos	136 servidores (Aprox.)

Fonte: Informações da ESAJ

A DGDIN também realiza cursos SIGA extraordinariamente, em unidades que necessitam capacitar maior número de pessoas, como foi o caso em junho/2009, em que o SIGA foi ministrado para, aproximadamente, 23 servidores do IV JEC, para 17 servidores do DGLOG/DELFA e para, aproximadamente, 90 servidores da 3ª Vice-Presidência, divididos em 4 (quatro) turmas, alcançando mais 130 servidores.

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



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

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

gestão da qualidade no PJERJ, além de apresentar uma visão sistêmica da instituição na qual estão ingressando.

Até o final do 1º semestre/2009, 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. Em 2008, a DGDIN realizou palestra para, aproximadamente, 1.035 estagiários.

Tabela 16 – Palestras para estagiários realizadas pela DGDIN (1º Sem/2009)

PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	Nº DE PALESTRAS REALIZADAS	Nº. APROXIMADO DE ESTAGIÁRIOS
JANEIRO	1 palestra	90 estagiários
FEVEREIRO	1 palestra	90 estagiários
MARÇO	1 palestra	95 estagiários
ABRIL	1 palestra	90 estagiários
MAIO	1 palestra	90 estagiários
JUNHO	1 palestras	150 estagiários
TOTAL	6 palestras	600 estagiários (Aprox.)

Fonte: E-mails convite da ESAJ

Para os servidores que ingressaram no PJERJ, a DGDIN realizou em 2009, até o momento, 2 (duas) palestras, que atingiram, aproximadamente, 66 novos servidores, conforme convocação promovida pela ESAJ para os Programas de Integração Funcional (PIF). Uma das palestras, em Junho/2009, foi realizada para 6 servidores com visão monocular convocados pelo PJERJ.

4.7.2 A DGDIN e o CNJ

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

A DGDIN vem mantendo a interface com o CNJ no que se refere ao projeto “Justiça em Números”, consolidando os indicadores das unidades para envio ao CNJ. Tal projeto visa, entre outros objetivos, à formação de um perfil do Poder Judiciário Brasileiro. Nunca é demais destacar que a centralização dos dados na DGDIN evita a duplicidade de indicadores e a pluralidade de fontes de coleta de dados, além de estimular a análise de dados e o desenvolvimento da gestão nas diferentes áreas do PJERJ.



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

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

Em 2008, a DGDIN também esteve envolvida no projeto de implementação das Tabelas Processuais Unificadas no PJERJ, sendo membro do Comitê Gestor das Tabelas Unificadas do PJERJ (CGT/PJERJ), instituído pelo Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº. 42/2008, auxiliando na realização de mais de 25 reuniões com as outras unidades-membro, a fim de implementar as Tabelas Unificadas com os parâmetros do CNJ no PJERJ. A implementação do projeto foi realizada nas unidades de 2º grau em 2008 e no 1º grau, a implementação está sendo realizada em 2009, momento em que o projeto passou a ser conduzido pela Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR).

Outro ponto de interface quase que permanente da DGDIN com o CNJ se refere ao “Movimento pela Conciliação” (campanha promovida pelo CNJ para estimular a conciliação nos Tribunais de Justiça do Brasil), em que a DGDIN, atendendo a recomendação nº. 08, do CNJ, de 27/02/2007, dá publicidade ao referido movimento por intermédio da emissão de relatório gerencial do PJERJ, que também consolida dos dados coletados no ano de referência.

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

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

Após a análise das metas, concluiu-se que a DGDIN possui relação com parte da meta 6 “Capacitar o administrador de cada unidade judiciária em gestão de pessoas e de processos de trabalho, para imediata implantação de métodos de gerenciamento de rotinas”. Sendo a DGDIN responsável pela capacitação em processos de trabalho, tal meta foi incluída entre os projetos estratégicos da DGDIN para o biênio 2009/2010, tendo sido traçada como meta a capacitação de, pelo menos, 900 gestores de unidades judiciais em processos de trabalho. As atividades relacionadas a este projeto já foram iniciadas e estão detalhadas no item 2.2 deste relatório.

No que se refere ao alinhamento estratégico do PJERJ, foi publicada, em 24/03/2009, a Resolução 70/2009, do CNJ, que dispunha sobre o Planejamento e a



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

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

Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário. Tal Resolução estabelece diretrizes para o alinhamento da gestão estratégica de todos os Tribunais de Justiça.

Entre os pontos que necessitam de alinhamento, em relação ao que já vinha sendo realizado no PJERJ, desde 2004, pode-se destacar a adequação da nomenclatura e dos objetivos e metas do PJERJ.

A fim de facilitar o alinhamento, o CNJ vem promovendo ações e encontros com as unidades responsáveis pela condução das atividades do projeto nos Tribunais. Até o momento, a Diretora da DGDIN já esteve uma vez em Brasília para buscar esclarecimentos e informações. Nesta viagem, por exemplo, o CNJ forneceu modelo de Formulário de Plano para Implementação de Projetos, que, caso aprovado pela Administração Superior, será adotado no PJERJ; também foi fornecido arquivo com os atributos e responsabilidades dos gestores de projeto.

A Diretora da DGDIN também participou do I Encontro de Assessores de Gestão Estratégica, ocorrido entre os dias 03 e 05/06/2009. Neste encontro, além da realização de palestras para aprofundamento de temas relacionados à gestão estratégica e à metodologia de gestão de projetos, também foram tratados, entre outros, dos seguintes temas:

- Estratégia para o Poder Judiciário – Palestrante Rubens Curado (Secretário Geral do CNJ);
- A Resolução nº. 70/2009, do CNJ, de 18/03/2009 – Palestrante Joel Solon Farias de Azevedo (Chefe do Núcleo de Gestão Estratégica e Projetos do CNJ);
- Auxílio Técnico e Científico aos Tribunais - Palestrante Joel Solon Farias de Azevedo (Chefe do Núcleo de Gestão Estratégica e Projetos do CNJ).

Nesta última palestra, foi informado que o CNJ enviará uma equipe para realização de consultoria técnica, a fim de auxiliar os Tribunais de Justiça no alinhamento estratégico. Alguns dias depois, foi encaminhado e-mail aos participantes, recomendando cursos online sobre Controle e Avaliação por *Balanced Scorecard* (BSC) e enviando arquivo com o planejamento preliminar dos próximos passos.

A DGDIN realizou reunião com a ESAJ no dia 16/07/2009, a fim de transmitir as informações necessárias sobre capacitação, tanto a recomendada pelo CNJ, como a que



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

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

será futuramente necessária para aprimoramento dos gestores do PJERJ. Em agosto/2009, está planejado curso de Metodologia de Gestão de Projetos, que, conforme solicitado à ESAJ, já será alinhado às diretrizes do CNJ. Este curso terá a participação de servidores do GBDIN, a fim de que funcione como um tipo de piloto.

O CNJ também recomendou que fosse realizada uma entrevista com a Administração Superior, a fim de coletar informações para futura consolidação da gestão estratégica. O questionário de entrevistas já foi encaminhado ao Juiz Auxiliar da Presidência, Dr. Gilberto Abdelhay, para análise.

O CNJ distribuiu, ainda, proposta de Mapa Estratégico para o Poder Judiciário, com temas e objetivos estratégicos, caso sejam aprovado pela Administração Superior, será futuramente adotado no PJERJ, alinhando-se os projetos já propostos pelas Unidades Executoras a esta metodologia.

Cabe destacar que a DGDIN já possui, para auxiliar no planejamento estratégico, dados referentes à uma Pesquisa de Imagem Institucional, também sugerida pelo CNJ, e um Diagnóstico de Inovação do PJERJ, ambos realizados no 4º trimestre de 2008.

Outro ponto a ser analisado pela Administração Superior é a aprovação do planejamento estratégico do PJERJ pelo Órgão Especial, para um período de 4 (quatro) a 5 (cinco) anos. Atualmente, o planejamento estratégico do PJERJ é aprovado pela Comissão de Gestão Estratégica (COGES), para um período máximo de 2 (dois) anos. Caso tal mudança seja aprovada pela Administração Superior, a DGDIN se encarregará de elaborar minuta de Resolução a ser apresentada ao Órgão Especial, valendo a partir de 2010, a ser apresentada àquele órgão em dezembro/2009.

4.7.3 Certificação e Recertificação de Unidades

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

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



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

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

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



Participantes da Solenidade – Unidades Certificadas e Recertificadas em 2009

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

Cabe destacar que, até o momento, o PJERJ conta com um total de 38 unidades certificadas.

4.7.4 Modelo de Gestão Simplificado

A implementação do Modelo de Gestão Simplificado vem sendo ampliada em 2009.

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

Nestas solenidades, o Chefe do PJERJ destacou a importância do comprometimento dos funcionários envolvidos com o SIGA, agradeceu o empenho dos



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

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

servidores e magistrados que contribuíram para o desenvolvimento do projeto e prometeu disponibilizar o que fosse necessário para que consigam desempenhar adequadamente suas atividades.



Entrega dos diplomas para alguns dos servidores do 12NUR

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

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



Premiação dos Servidores – Modelo de Gestão Simplificado

Visando promover a ampliação do projeto, em 30/06/2009, foi realizado o lançamento do Modelo de Gestão Simplificado para as Varas Cíveis do 2º e 4º Núcleos Regionais, assumindo, mais uma vez, o compromisso de premiar os cartórios que obtiverem melhor desempenho durante a implementação do modelo.



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

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

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

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



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

4.7.5 Reunião com Juízes do SIGA

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

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

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



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

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

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



Encontro com as Unidades Prestadoras de Jurisdição Certificadas

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

Para o segmento cível, foram realizadas 5 reuniões, nos dias 03/04/2009, 07/05/2009, 29/05/2009, 05/06/2009 e 18/06/2009; para o segmento criminal, foi realizada uma reunião no dia 18/05/2009, já estando outras agendadas para os meses de julho e agosto/2009.

A DGDIN planeja, ainda, iniciar a realização do mesmo tipo de reuniões para os Juizados Especiais Cíveis e outras reunindo as demais unidades prestadoras de jurisdição certificadas.



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

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

4.7.6 Prêmio Innovare

Em 2009, por sugestão do Juiz Auxiliar da Presidência, Dr. Gilberto Abdelhay, a DGDIN está inscrevendo o projeto do Modelo de Gestão Simplificado na VI edição do Prêmio Innovare, que tem como tema “Justiça rápida e eficaz” e cujos critérios de seleção das práticas premiadas serão: eficiência, celeridade, qualidade, criatividade, exportabilidade, satisfação do usuário, alcance social e desburocratização.

Foi preenchido formulário obtido do site do Innovare e encaminhado ao Juiz Auxiliar da Presidência, para avaliação do conteúdo. Ao final de junho/2009, prazo final para envio da proposta do projeto, as inscrições foram prorrogadas para o dia 31/07/2009, data em que a inscrição do projeto será encaminhada.

O lançamento da VI edição do Prêmio Innovare foi realizado no PJERJ, ocasião em que o Presidente, em seu discurso de abertura da solenidade, elogiou o Prêmio Innovare que, segundo ele, “*prestigia práticas eficazes que tornam a Justiça mais célere*”.

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 Auditorias de Gestão

Até o final do 1º semestre/2009, o SIGA/DGDIN passou por uma auditorias de supervisão, em abril/2009. A próxima auditoria (interna) está planejada para a 2ª quinzena de agosto/2009. O detalhamento da auditoria de supervisão pode ser observado na tabela abaixo:

Tabela 18 – Auditoria de Supervisão no SIGA/DGDIN – 2009

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / “Preocupação” / OM APONTADAS
PRÉ-CERTIFICAÇÃO	---	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria em 2009. A unidade foi certificada em 2007, ano em que passou por pré-auditoria.
CERTIFICAÇÃO 1ª FASE	---	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria, porque não estava contemplado este tipo de auditoria em 2007, ano em que a unidade foi certificada.
CERTIFICAÇÃO 2ª FASE	---	A DGDIN não passou por este tipo de auditoria em 2009.
SUPERVISÃO	06/04/2009	Não foram realizados apontamentos.

Fonte: Relatório de Auditorias

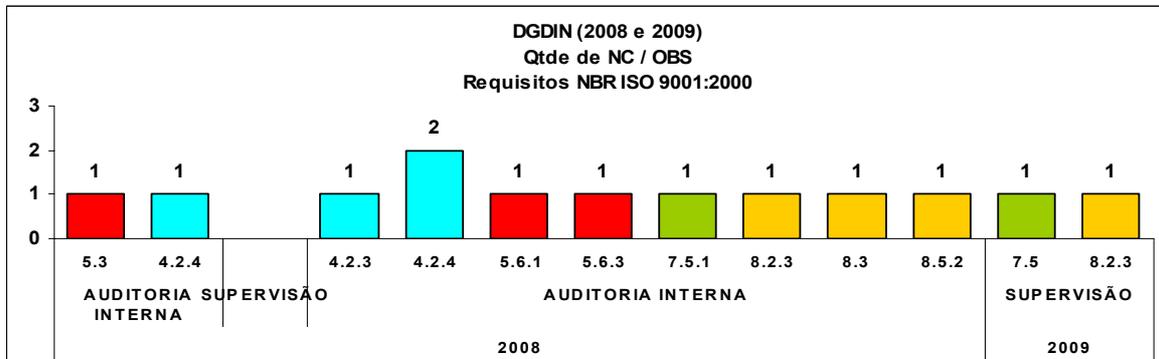
Nos gráficos apresentados a seguir, podem ser observados os itens normativos e os Processos de Trabalho em que foram apontadas as NC/OBS no SIGA/DGDIN na auditoria realizada em 2009, comparando-se com as anteriormente realizadas.



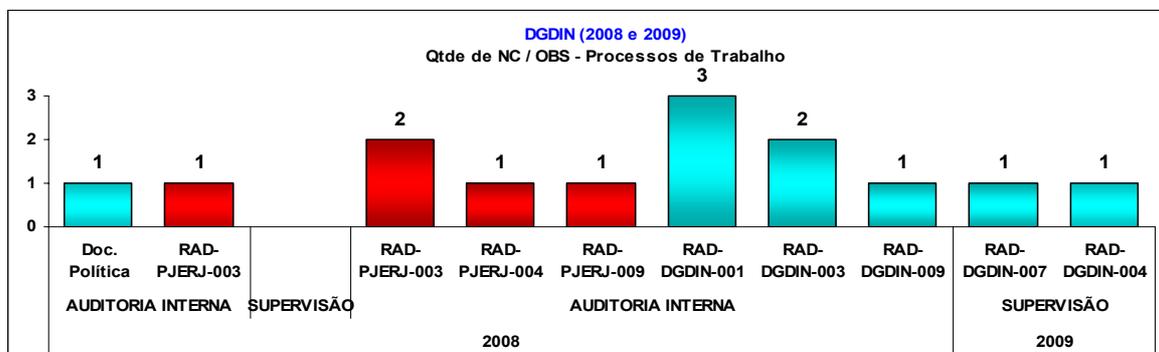
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE (2009)

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

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



Fonte: Relatório de Auditorias



Fonte: Relatório de Auditorias

Na tabela a seguir, está resumida a situação dos 02 (dois) RACAP emitidos na auditoria de supervisão realizada no SIGA/DGDIN no ano de 2009:

Tabela 19 – Acompanhamento dos RACAP-DGDIN emitidos em razão das auditorias realizadas no ano de 2009

RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAP-DGDIN-011/2009	<p>ações implementadas.</p> <p>RACAP em fase de verificação de eficácia</p>	<p>A RAD-DGDIN-007, rev. 02, não prevê a realização de auditorias internas de "escopo reduzido" por auditores nível 2, em fase de qualificação para nível 3 (auditor líder)</p> <p>A RAD-DGDIN-007 foi alterada, tendo sido incluída a sugestão objeto do RACAP no item 12.1. As ações foram implementadas e a RAD publicada em 15/05/2009. Foi conveniado com a Diretora do DEAUD que a verificação da eficácia ocorrerá com a ocorrência de auditoria de escopo reduzido por auditor de nível II, após a revisão da RAD.</p>
RACAP-DGDIN-012/2009	<p>ações em implementação</p> <p>(Até 30/08/09)</p>	<p>A forma de apuração do indicador de "Não-conformidades e Observações em Controle de Registros, em Auditorias de Gestão", acompanhado pelo Serviço de Capacitação em Rotinas Administrativas, poderia levar em consideração dados acumulados. Desta forma, a variabilidade dos resultados diminuiria, possibilitando análise de comportamento deste indicador, mais apropriada</p> <p>A necessidade de revisão do indicador já havia sido observada pela Diretora de DEDOC e pelo Chefe do SECRA. A análise das alterações já estão em andamento, sendo efetuadas por Joandyr (GBDIN) e Maurício (SECRA). As fórmulas da planilha de medição de indicadores também serão alteradas.</p> <p>Os indicadores já estão sendo ajustados, a fim de que sejam apresentados em sua nova versão na reunião de análise crítica da DGDIN, a ser realizada em agosto/2009.</p>

Fonte: PCMR DGDIN



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

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

5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA

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

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas em 2009, 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.

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

Quanto ao Modelo de Gestão Simplificado, as boas experiências obtidas no 5º e no 12º Núcleos Regionais, levaram à ampliação do projeto para o 2º e 4º Núcleos Regionais, onde o nível básico já foi iniciado, destacando-se, também, o grande apoio da Alta Administração.

No que se refere ao alinhamento estratégico do PJERJ, pode-se afirmar, que se constitui em um dos maiores desafios da DGDIN para o ano de 2009; as ações necessárias já estão sendo implementadas por esta Diretoria Geral.

Outros grandes desafios estão relacionados à capacitação de, aproximadamente, 900 gestores no PJERJ em processos de trabalho e à ampliação do grau de implementação dos elementos do SIGA entre as Unidades Executoras do PJERJ.

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.



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

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

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN

1º nível (DG)	INDICADORES
P.11) Impulsionar o desenvolvimento institucional do PJERJ	ID.11.1 QUANTIDADE DE SISTEMAS DE GESTÃO IMPLEMENTADOS E PLANEJADOS² (\sum sistemas de gestão implementados) e (\sum sistemas de gestão planejados) ID.11.2 QUANTIDADE DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO SIGA/PJERJ (\sum pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ) ³ ID.11.3 QUANTIDADE DE SISTEMAS CERTIFICADOS E PLANEJADOS PARA CERTIFICAÇÃO (\sum sistemas certificados) e (\sum sistemas planejados para certificação) ID.11.4 ACERVO DE RAD DO PJERJ, POR UNIDADE [(\sum RAD em vigor no PJERJ), por unidade] ID.11.5 AUDITORIAS REALIZADAS E AUDITORIAS PLANEJADAS NO PERÍODO [(\sum auditorias realizadas) e (\sum de auditorias planejadas) por tipo e unidade] ID.11.6 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ (HISTÓRICO) [(\sum RACAP com ações implementadas/ \sum RACAP com implementação prevista até a data da medição) x100] ID.11.7 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, POR SIGA, DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO (\sum dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA)/ \sum das unidades do SIGA) 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 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ (\sum dos percentuais do Plano de Ação realizado, por unidade) / (\sum dos percentuais do Plano de Ação planejado), por unidade ID.11.10 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ ATÉ O 2º NÍVEL [(\sum ID implementados) / (\sum de ID do PJERJ)] x 100 ID.11.11 ÍNDICE DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS [(\sum RIGER emitidos) / (\sum Unidades Executoras da Administração Superior ⁴)] x 100 ID.11.12 ÍNDICE DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS [(\sum RIGER encaminhados no prazo) / (\sum RIGER encaminhados)] x 100 ID.11.13 SERVIDORES APTOS A REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS (\sum servidores aptos a realizar auditorias)

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

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

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



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

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

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



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

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

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



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

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

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.3) Promover a melhoria do desempenho institucional (DEMED)	ID.11.3.1 GRAU DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ [(Σ RACAP não implementados no prazo)/(Σ RACAP com implementação prevista até a data da medição)] x 100, por unidade implementadora	P.11.3.1) Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ (SEREL)	ID. 11.3.1.1 ÍNDICE DE ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO, POR SIGA [(Quantidade de elogios, sugestões e reclamações) / (quantidade de opiniões no período)] x 100	Sem processo de trabalho
		P.11.3.2) Controlar os instrumentos de melhoria (SECIM)	---	P.11.3.2.1) Manter vigilância sobre o funcionamento do SIGA P.11.3.2.2) Acompanhar os objetivos estratégicos e operacionais com base em ID P.11.3.2.3) Controlar RACAP
		P.11.3.3) Apoiar a análise de dados e a realização de reuniões de análise crítica (SEAAC)	ID.11.3.3.1 GRAU DE NÃO CONFORMIDADES, 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 [(Σ (AUDITORIAS COM OCORRÊNCIAS NO REQUISITO 5.6 EM UNIDADES JURISDICIONAIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES) / Σ (AUDITORIAS EM UNIDADES JURISDICIONAIS REALIZADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES))X100 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 [(Σ (AUDITORIAS COM OCORRÊNCIAS NO REQUISITO 5.6 EM UNIDADES ADMINISTRATIVAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES) / Σ (AUDITORIAS EM UNIDADES ADMINISTRATIVAS REALIZADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES))X100 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 [(Σ (AUDITORIAS COM OCORRÊNCIAS EM ANÁLISE DE DADOS EM UNIDADES JURISDICIONAIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES) / Σ (AUDITORIAS EM UNIDADES JURISDICIONAIS REALIZADAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES))X100	P.11.3.3.1) Coletar e tratar ID P.11.3.3.2) Promover a capacitação em métodos estatísticos P.11.3.3.3) Apoiar a realização de reuniões de análise crítica
		P.11.3.4) Promover a ampliação do SIGA/PJERJ (SEMAR)	---	P.11.3.4.1) Apoiar a manutenção do SIGA P.11.3.4.2) Replicar o modelo de gestão



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

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

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