



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

**Escola da Magistratura do Estado do
Rio de Janeiro - EMERJ**

1º Trimestre de 2006



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	3
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	3
2.2 Objetivos Estratégicos	4
2.2.1 Descrição dos Objetivos	4
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	8
3.1 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados da Unidade.....	8
3.2 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados dos Departamentos	8
3.2.1 Departamento de Ensino	8
3.2.2 Departamento de Magistrados	15
3.2.3 Unidades de Apoio da Administração Superior.....	18
3.2.4 Departamento de Administração.....	22
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
5 ANEXO	27
5.1 ANEXO I – ÁRVORE DE PROCESSOS E INDICADORES DE DESEMPENHO POR DEPARTAMENTO	27
ANEXO I – ÁRVORE DE PROCESSOS E INDICADORES DE DESEMPENHO POR DEPARTAMENTO	28



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

1 APRESENTAÇÃO

Este é o primeiro Relatório de Informações Gerenciais - Trimestral no ano de 2006 elaborado pela EMERJ. Tem como objetivo apresentar os resultados decorrentes da realização dos principais processos de trabalho nas unidades organizacionais que compõem a EMERJ, por meio de análise dos indicadores de desempenho estratégicos e operacionais, com o foco no ciclo de análises e melhorias.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os direcionadores estratégicos da EMERJ são analisados criticamente e validados em todas reuniões de análise crítica ordinária. Caso ocorra alguma mudança que venha a impactar o SIGA/EMERJ, é convocada uma reunião de análise crítica classe extraordinária.

Na última reunião de análise crítica ordinária nº01/06, realizada no dia 09/02/06, foram validados os direcionadores estratégicos da EMERJ a ser apresentados a seguir:

Política da Qualidade

Com sustentação financeira, recrutar profissionais do Direito, prepará-los para o concurso de ingresso na magistratura de carreira, manter ambiente propício ao aperfeiçoamento dos magistrados e buscar o comprometimento da equipe com a melhoria contínua visando à eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade – SIGA/EMERJ.

Missão

Preparar profissionais do Direito para o ingresso na magistratura de carreira e aperfeiçoar Magistrados.

Visão de Futuro

Ser escola-modelo na preparação e no aperfeiçoamento de magistrados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

Valores

- responsabilidade social;
- conhecimento jurídico atualizado;
- seriedade no ensino;
- comprometimento com o ensino jurídico;
- transmissão de valores éticos.

2.2 Objetivos Estratégicos

O SIGA/EMERJ está alinhado ao SIGA do Poder Judiciário, sendo assim, a EMERJ está contribuindo com o foco estratégico nº 3 - Sistema Orientado para o Processo de Certificação ISO 9001:2000, mediante objetivos estratégicos da EMERJ.

A última revisão do documento Objetivos Estratégicos da EMERJ de 2006 foi realizada na Reunião de Análise Crítica Ordinária nº 01/06, em 09/02/06, quando se promoveu alteração na redação e na meta do Objetivo Estratégico nº 05.

2.2.1 Descrição dos Objetivos

Objetivo Estratégico nº 1 : “ Manter o certificado ISO 9001:2000 do Sistema de Gestão da Qualidade na EMERJ.”

Indicador de Desempenho: 1.1- Percentual da evolução do Plano de ação

Meta: Implementação de 100% do que foi planejado em 2006

Fórmula: Percentual da implementação do plano de ação



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

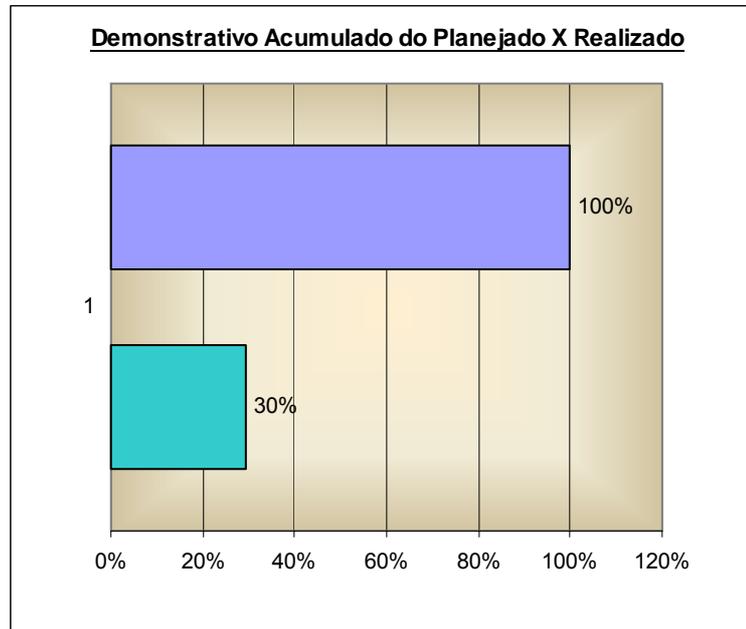
Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

Percentual da Implementação do Plano de Ação



Fonte: ASGET

Análise de dados/ Ações Gerenciais: No gráfico comparativo de planejado x realizado até 07/04/06 foi realizado de acordo com planejado. Solicitar ao grupo de gestão a entrega dos indicadores de dentro do prazo solicitado a fim de elaborar o RIGER do 1º Trimestre de 2006, que será entregue à DGDIN no dia 10/04/06.

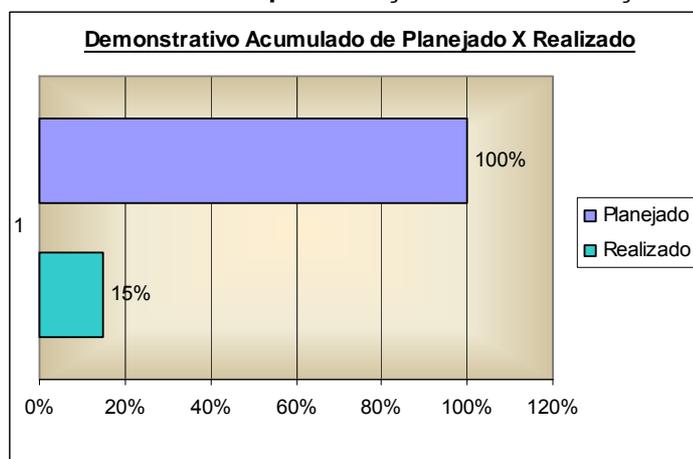
Objetivo Estratégico nº 2 : “Viabilizar a inclusão de mais um semestre letivo no Curso de Preparação à Carreira da Magistratura.”

Indicador de Desempenho: 2.1- Percentual da evolução do Plano de ação

Meta: Implementação de 100% do planejado em 2006

Fórmula: Percentual da implementação do plano de ação

Percentual da Implementação do Plano de Ação



Fonte: DENSE



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

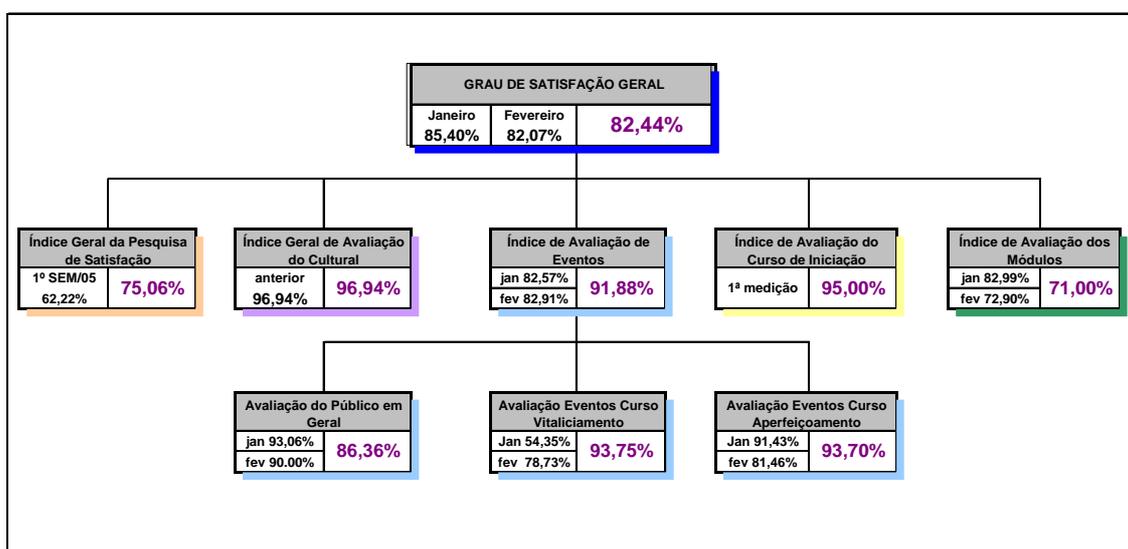
Análise de dados/Ações Gerenciais: O planejamento vem sendo cumprido dentro do prazo estabelecido haja vista que os Coordenadores de Área têm prazo de entrega dos novos planos de curso até 30/04/06. Manter a mobilização de toda a equipe no sentido de conduzirmos a reformulação da grade curricular dentro do prazo planejado.

Objetivo Estratégico nº 3 : “Aumentar a satisfação dos clientes da EMERJ.”

Indicador de Desempenho: 3. 1 - Grau de Satisfação Geral.

Meta: ≥85%

Fórmula: Média ponderada dos índices de satisfação por tipo de avaliação



Fonte: ASGET

Análise de dados/ Ações Gerenciais: No mês de março o índice de Avaliação de Eventos obteve um aumento de 8,97%. No entanto com a nova metodologia de avaliação dos módulos, o índice de Avaliação de Módulos diminuiu em 0,39% , uma vez que o peso é maior que o de Avaliação de Eventose, assim, não obtivemos um aumento significativo no grau geral. Solicitar ao DENSE um esforço maior para aumentar o Índice de Avaliação de Módulos e acompanhar a pesquisa de satisfação dos alunos

Objetivo Estratégico nº 4 : “Aumentar o índice de aprovação de alunos e ex-alunos da EMERJ dentre os inscritos nos Concurso de Ingresso à Magistratura de Carreira.”

Indicador de Desempenho: 4.1 - Percentual de aprovados por concurso

Meta: superior a 60%

Fórmula: Nº de aprovados alunos e ex-alunos da EMERJ / dividido pelo nº aprovados x 100%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

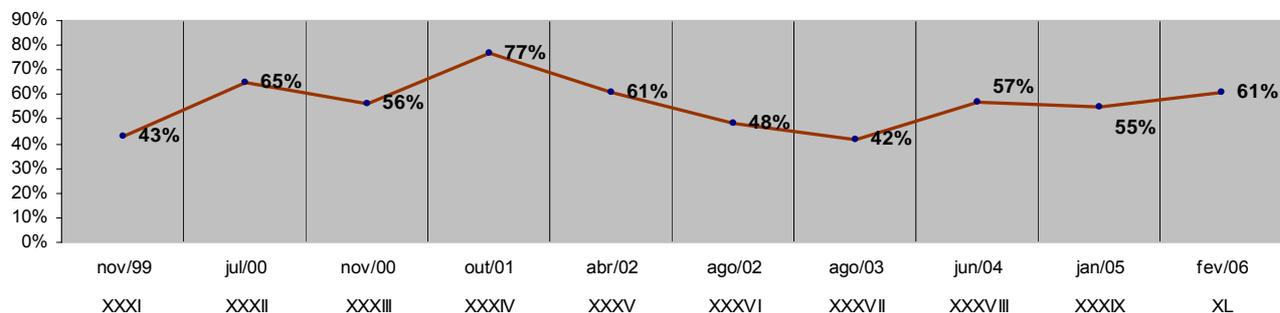
Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

Índice de Aprovação dos Alunos da EMERJ nos Concursos da Magistratura



Fonte: SECGE

Análise de dados: Em fevereiro de 2006, foi publicado o resultado do concurso, tendo a EMERJ ultrapassado a meta estipulada de 60%. Dos 1923 inscritos no Concurso Classificaram-se 54 candidatos, sendo 33 da EMERJ, resultando um índice de aprovação dos alunos da EMERJ.

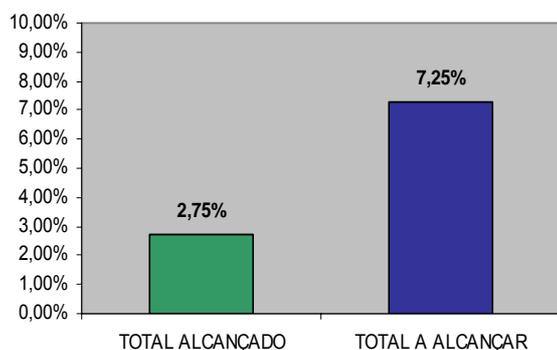
Objetivo Estratégico nº 5: “Aplicar em tecnologia, inovação e capacitação, por meio da otimização de custos e captação de recursos de patrocinadores externos”.

Indicador de Desempenho: 4.1 - Percentual aplicado

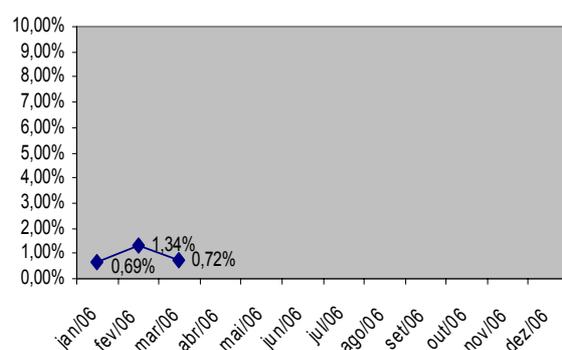
Meta: 10%

Fórmula: Quantidade de reais aplicados em tecnologia, inovação e capacitação / valor arrecadado X 100

Aplicação Acumulada no Ano



Acompanhamento Mensal



Fonte: DEADM

Análise de dados: Tendo em vista os compromissos já assumidos, comprometendo o percentual de 4,13%, aplicar, durante o exercício, valor correspondente a 10% da arrecadação do Fundo EMERJ (alcançada até o exercício de 2005) em tecnologia, inovação e capacitação. Conforme estabelecido na reunião de análise crítica, dar-se-á maior atenção a investimento em capacitação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

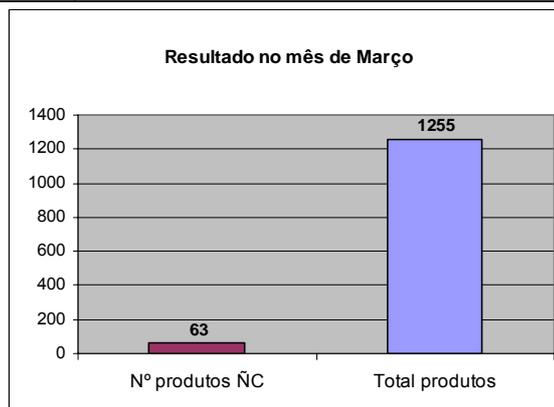
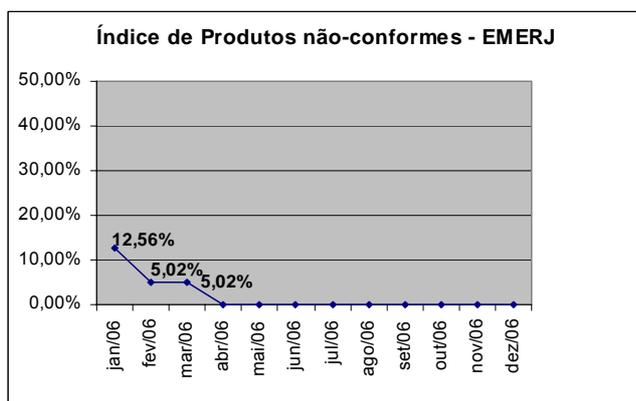
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados da Unidade

No Indicador de Desempenho e na análise de dados de primeiro nível, o Grau de satisfação dos clientes será apurado conforme ficar estabelecido na RAD-EMERJ-029. Medir a percepção dos Clientes da EMERJ passou a ser o Objetivo Estratégico nº 3 da Escola em 2006 conforme descrito no capítulo 2.2.1.

Apresentam-se no anexo I a arvore de processos e indicadores de desempenho por departamento.

MACROPROCESSO : “Realizar Administração Superior.”	
Indicador de Desempenho: 1.3.5.5 Índice de Produtos não-conformes	
Periodicidade de Medição: Mensal	Origem dos dados : ASGET
Meta: 5%	Fórmula: Total de produtos não-conforme / total de produtos x 100



Fonte: ASGET

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Podemos observar o índice tem se mantido estável. E destacamos que após o estabelecimento dos prazos e ação gerencias do DENSE em solicitar aos outros setores um comprometimento contribuir com atendimento dos prazos.

3.2 Indicadores de Desempenho e Análise de Dados dos Departamentos

Apresentamos a seguir os indicadores de desempenho e análise de dados de segundo nível:

3.2.1 Departamento de Ensino

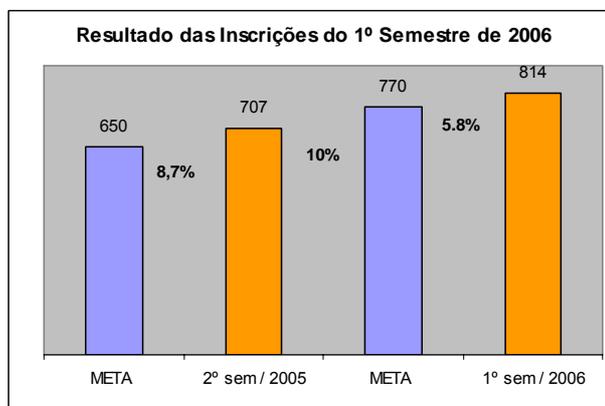
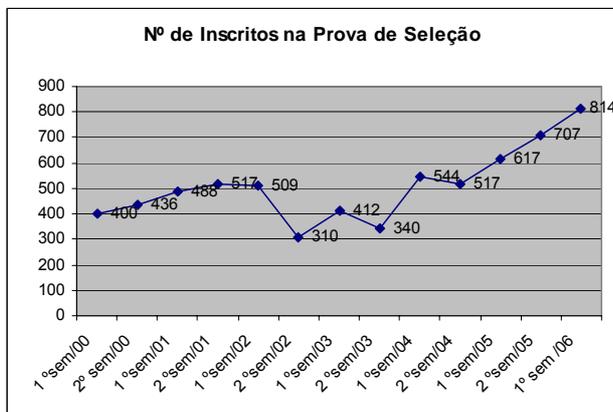
MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”	
Indicador de Desempenho: 1.1.1 Nº total de candidatos inscritos	
Periodicidade de Medição= o final de	Origem dos dados = Relação da Secretaria



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional: EMERJ	Aprovado por: Des. Paulo Roberto Leite Ventura	Período: Jan a Abr	Data de Emissão: 10/04/2006
---	--	------------------------------	---------------------------------------

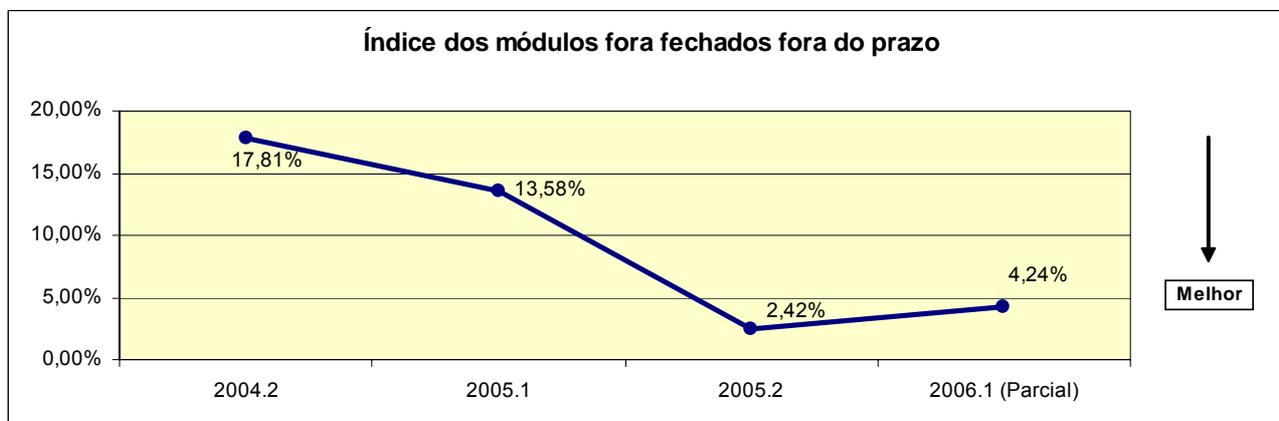
cada período de inscrição	Acadêmica
Meta: ≥900	Fórmula: N° absoluto



Fonte: ASGET

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Uma vez superada a meta estabelecida em 5.8%, bateu-se o recorde histórico, como se pode observar no gráfico de tendência. Atribuiu-se este sucesso à continuidade das ações realizadas no concurso anterior, incluindo-se divulgações no jornal O GLOBO no dia 17/11 e no Jornal do Comércio e envio de panfletos de divulgação (cerca de 3000) da prova de seleção por meio de mala direta para os candidatos inscritos nos dois últimos concursos da magistratura. Os meios de divulgação para próxima prova serão mantidos.

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”	
Indicador de Desempenho: 1.1.2 Programas de curso fora do prazo	
Periodicidade de Medição: Semestral	Origem dos dados = Controle de fechamento de módulos
Meta: 5% o número de módulos fechados fora do prazo	Fórmula: Número de Programas de curso que ultrapassaram a data limite de aprovação / número total de módulos X 100



Fonte: DENSE

Análise Dados/ Ações gerenciais: Revista a meta anteriormente estabelecida tendo de considerando-se que os valores obtidos no semestre passado superaram em muito as



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

expectativas, fez-se necessária esta modificação. Os números obtidos no mês de março demonstram que as ações se mostraram eficazes. Manter o regime de treinamento do grupo de servidores responsável pela marcação das aulas, durante reuniões periódicas, ao encaminhar o programa de curso logo que ocorrer o fechamento. Consultar, na falta do Coordenador titular, o substituto indicado.

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”

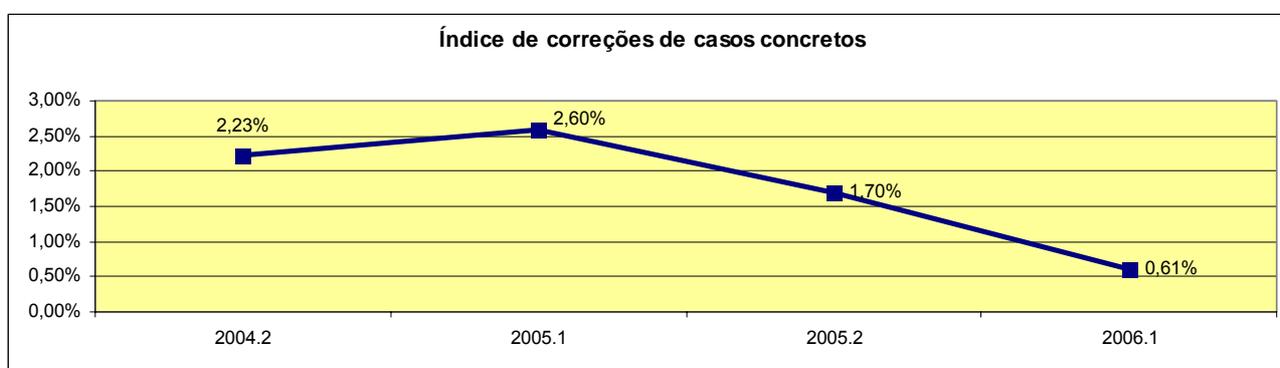
Indicador de Desempenho: 1.1.3 Índice em correção de casos concretos

Periodicidade de Medição: Semestral

Origem dos dados : Relatório diário de aulas

Meta: 1,50%

Fórmula: Número de casos concretos corrigidos / número total de casos concretos x 100



Fonte: DENSE

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Os valores obtidos ainda foram elevados. Porém motivados por solicitação da Direção da Escola aos professores para que participem ativamente no aprimoramento do caderno de exercícios. Intensificou-se o processo de seleção e de análise dos casos concretos pelos Coordenadores de Área, a fim de minimizar o número de alterações. Encontra-se em fase de elaboração o caderno de exercícios de 2006.2. momento oportuno para implementação destas medidas.

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”

Indicador de Desempenho: 1.1.4 Índice de avaliação dos módulos

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados : SIEM

Meta: Alcançar o índice de 70% de média ao final do semestre

Fórmula: Alcançar o índice de 70% de média ao final do semestre.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

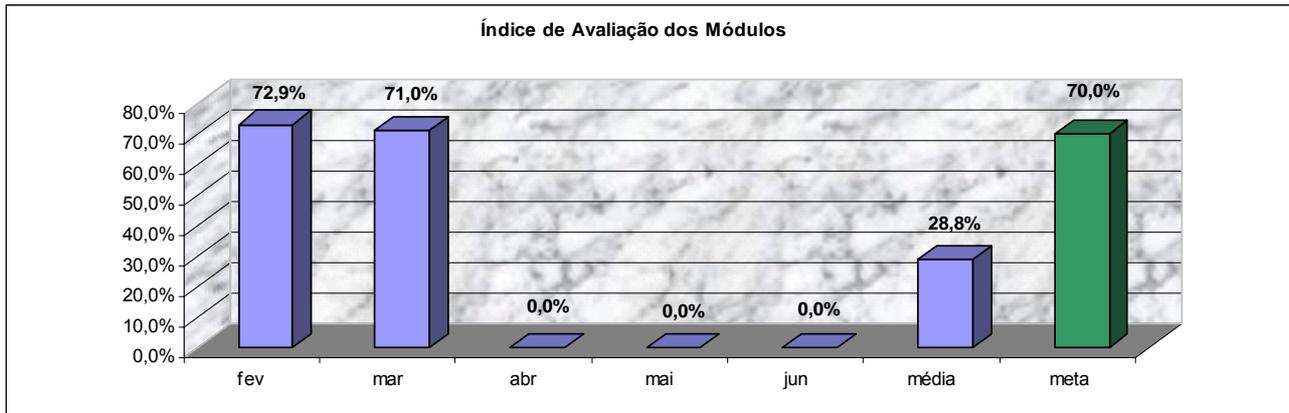
Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006



Fonte: DENSE

Análise de Dados/Ações Gerenciais: Verificamos que o índice desejado vem sendo alcançado sem que houvesse anormalidades na avaliação. Feita a análise das possíveis causas para os resultados obtidos, encaminhamos o mapa de avaliação de módulo aos Coordenadores para apreciação das informações prestadas e tomada de posições.

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”

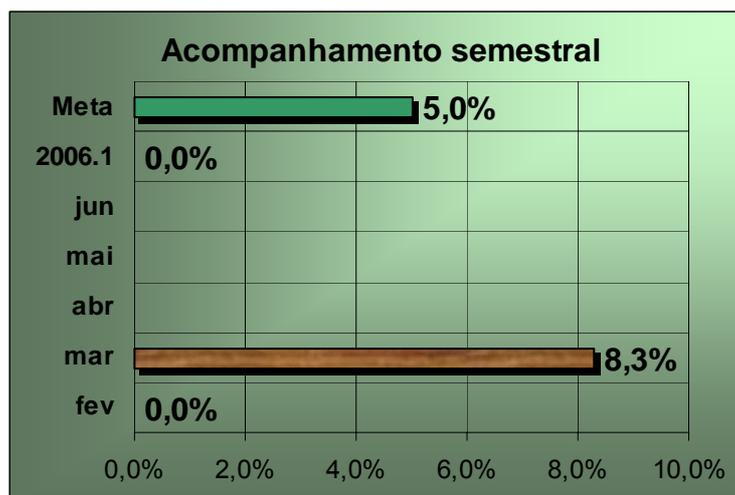
Indicador de Desempenho: 1.1.5 Não atendimento ao prazo inicial de entrega da prova regular para digitação e ao prazo de entrega da prova regular pronta para cópia

Periodicidade de Medição= Mensal

Origem dos dados = SIEM

Meta: Alcançar o índice de 5% de média ao final do semestre

Fórmula: (Número de atividades fora do prazo / número total de atividades) x 100



Fonte: DENSE

Análise de Dados/Ações gerenciais: Em todos os casos de desrespeito aos prazos estabelecidos, verificou-se que houve demora dos Coordenadores na devolução das provas para digitação e revisão. Intensificar as ações de cobrança junto aos Coordenadores para a devolução das provas para serem preparadas para digitação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

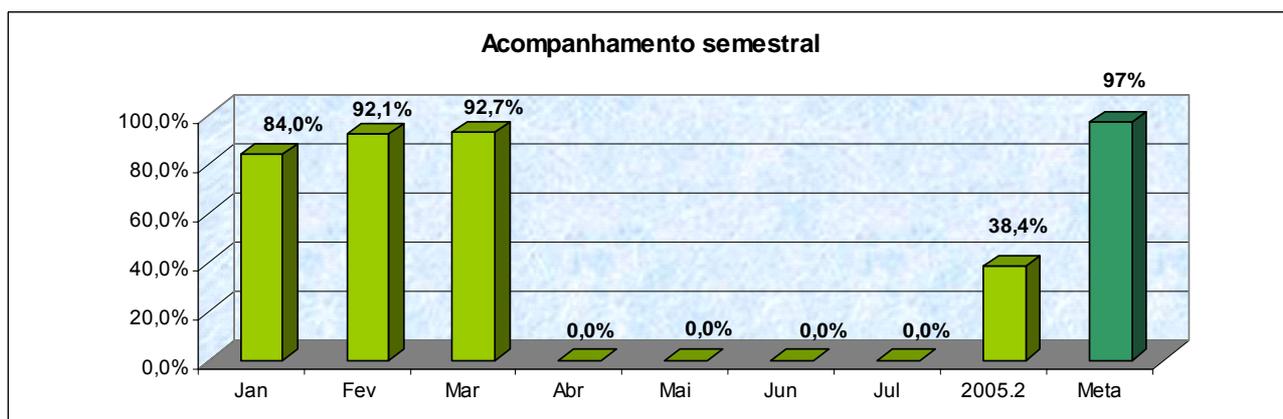
Unidade Organizacional: EMERJ	Aprovado por: Des. Paulo Roberto Leite Ventura	Período: Jan a Abr	Data de Emissão: 10/04/2006
---	--	------------------------------	---------------------------------------

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”

Indicador de Desempenho: 1.1.6 Índice de requerimentos atendidos no prazo

Periodicidade de Medição: Mensal **Origem dos dados:** Relação da Secretária Acadêmica

Meta: Alcançar o índice de 97% de média ao final do semestre **Fórmula:** Somatório de nº de requerimentos atendidos no prazo / quantidade de requerimentos protocolizados x 100



Fonte: DENSE

Análise de Dados/Ações gerenciais: Os valores do período aproximam-se dos números que tradicionalmente são obtidos. O Setor de Cursos Diurno e Noturno apresentou problemas ao demorar no fornecimento da informação de requerimentos de abono de faltas. Manter a mobilização dos setores envolvidos no trâmite dos requerimentos na obtenção dos avanços obtidos de 2005.1 para 2005.2. Solicitar aos responsáveis pela manutenção do SIEM o cumprimento do cronograma de desenvolvimento de campos específicos para o lançamento de informações importantes à emissão de documentos e impressão automática de alguns dos documentos solicitados. Indicação de servidor substituto ao Chefe do Setor de Cursos Diurno e Noturno para dar andamento dos requerimentos encaminhados ao setor.

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”

Indicador de Desempenho: 1.1.7 Aulas não realizadas

Periodicidade de Medição: Mensal **Origem dos dados:** SIEM

Meta: Máximo de 2,0% de não atendimentos ao final do semestre **Fórmula:** Número de aulas não ocorridas / número de aulas marcadas x 100



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

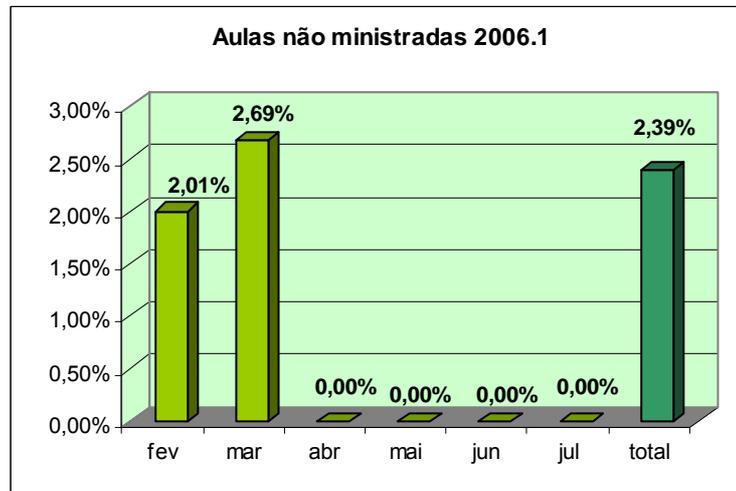
Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006



Fonte: DENSE

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Imprevistos, todos justificados, determinaram a desmarcação de várias aulas momentos antes de sua realização, o que inviabilizou a escalação de professor substituto. Destas aulas, apenas quatro não ainda não foram repostas. A meta foi alcançada, após obter-se sucesso na ação de aumentar-se o nº de alunos do turno da noite. Manter ação de estimular aos alunos do turno da manhã e noite. Manter o empenho na prevenção de possíveis faltas dos professores e, secundariamente, utilizar todos os recursos para a reposição das aulas não realizadas, utilizando, se necessário, os sábados.

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”	
Indicador de Desempenho: 1.1.8 Número de estagiários matriculados no CP III	
Periodicidade de Medição: Mensal	Origem dos dados = SIEM
Meta: Alcançar o índice de 80%	Fórmula: Média dos índices obtidos no semestre



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

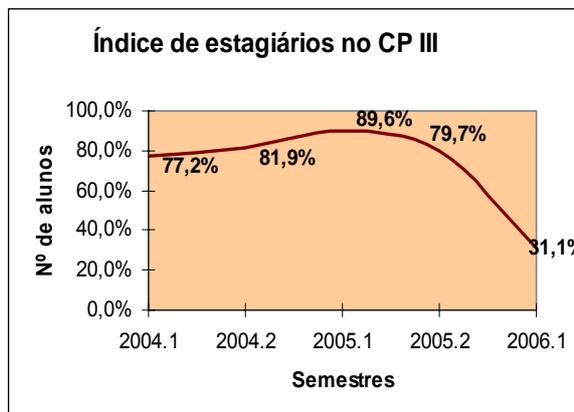
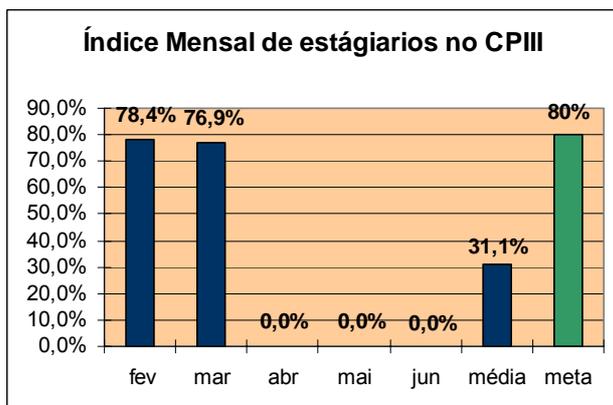
Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006



Fonte: DENSE

Análise de Dados/Ações Gerenciais: A pequena redução no índice está diretamente relacionada com o grande número de alunos da Escola, aprovados nas fases preliminares dos concursos da Defensoria Pública e do Ministério Público Estadual, que interromperam o estágio para se dedicarem integralmente aos estudos. Ao final dos concursos, os números tendem a se aproximar do normal. Investir-se-á mais nas palestras da Desembargadora responsável pelo Estágio, direcionadas aos alunos do CP III.

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”

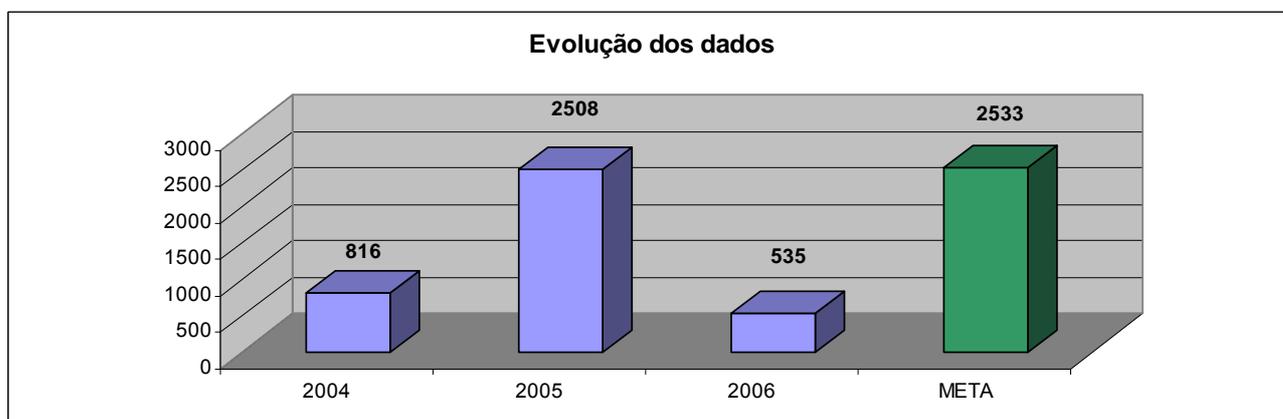
Indicador de Desempenho: 1.1.9 Quantidade de material processado

Periodicidade de Medição = Mensal

Origem dos dados = Formulários estatísticos

Meta: Total de 2533 material processado no ano (correponde ao aumento de 1%)

Fórmula: Número absoluto



Fonte: DENSE



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Mantém-se a situação descrita no mês anterior, tendo em vista o baixo número de materiais processados em virtude dos trâmites burocráticos na compra dos livros e novos materiais (empenho, orçamento, etc.)

MACROPROCESSO : “Preparar profissionais de direito para o ingresso na Magistratura de carreira.”

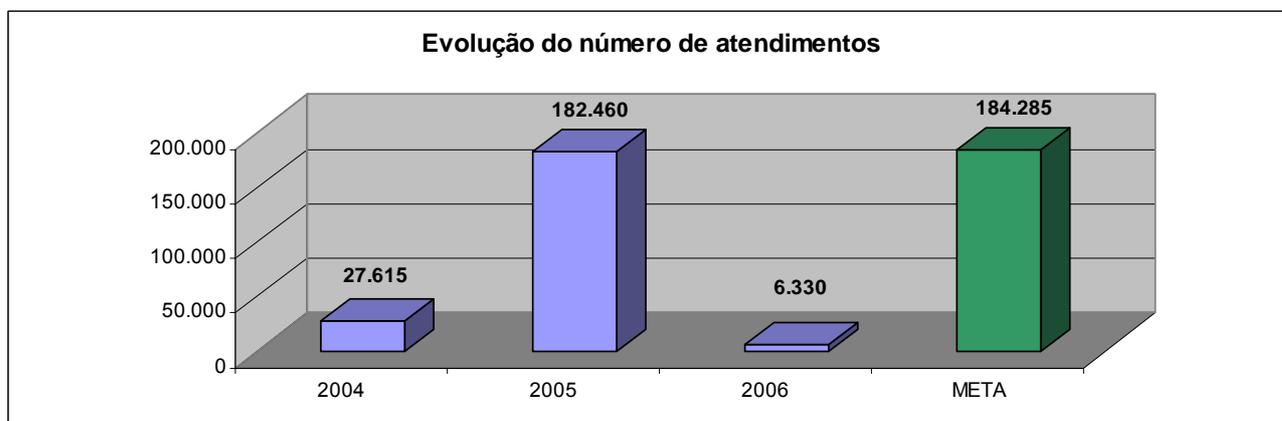
Indicador de Desempenho: 1.1.9.1 Quantidade de atendimento aos usuários

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados : Formulários estatísticos

Meta: Total de atendimentos de 184.285 (corresponde ao aumento de 1%)

Fórmula: Número absoluto



Fonte: DENSE

Análise de Dados/ Ações gerenciais: A elevação se deve à grande procura dos candidatos aprovados nas fases preliminares dos concursos da Defensoria Pública e do Ministério Público do Estado e, principalmente, à intensificação do número de provas e pesquisas que daí resultam. O empenho em renovar o acervo da Biblioteca será mantido, a fim de atrair, cada vez mais, um número maior de alunos para a pesquisa.

3.2.2 Departamento de Magistrados

MACROPROCESSO : “Aperfeiçoar Magistrados.”

Indicador de Desempenho: 1.2.1 Índice da avaliação de Curso de iniciação de Magistrados

Periodicidade de Medição: ao final de cada CIM

Origem dos dados: Formulários estatísticos

Meta: 95%

Fórmula: $ISa_1 + \dots + ISa_{10} / 10 \times 100$



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

Análise Dados: O Curso de iniciação só terá início este ano após a nomeação dos Juízes do Concurso XL ,pelo Presidente do Tribunal de Justiça.

MACROPROCESSO : “Aperfeiçoar Magistrados.”

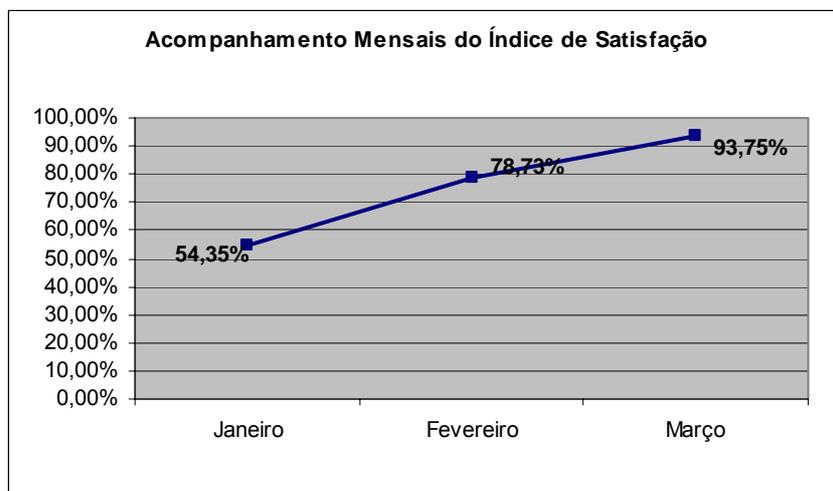
Indicador de Desempenho: 1.2.2 Índice da avaliação de Curso de Vitaliciamento de Magistrados

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados: Formulário de Avaliação de Eventos

Meta: 85%

Fórmula: $ISa_1 + \dots + ISa_{10} / 10 \times 100$



Fonte: DIVIT

Análise de Dados/ Ações gerenciais: No mês de março, foram devolvidos 39,08% das avaliações distribuídas. O índice de satisfação foi bem elevado (93,75%), o que demonstra o interesse despertado pelo tema e o sucesso do evento. Cumpre registrar que o seminário teve um número de participantes muitíssimo elevado, os dois auditórios da EMERJ ficaram lotados e tivemos que disponibilizar também o auditório da AMAERJ. A meta foi modificada de 77% para 85%. Apesar do alto nível de satisfação demonstrado no último evento, não se pode considerar o resultado da avaliação para estabelecer uma nova meta, pois tem-se consciência de que o tema, por seu conteúdo atual, suplantou a expectativa.

MACROPROCESSO : “Aperfeiçoar Magistrados.”

Indicador de Desempenho: 1.2.3 Índice da avaliação de Curso de Aperfeiçoamento de Magistrados

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados: Resumo da Ficha das Atividades Complementares do SIEM -

Meta: 90%

Fórmula: $ISa_1 + \dots + ISa_{10} / 10 \times 100$



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

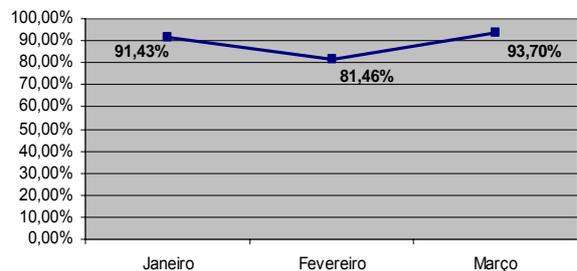
Período:

Jan a Abr

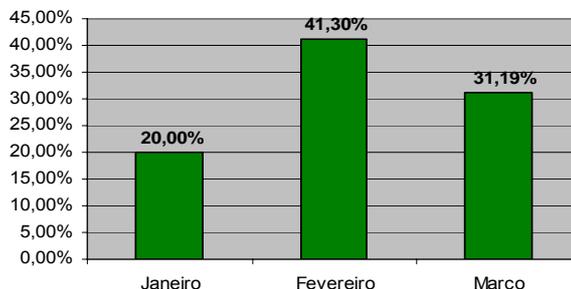
Data de Emissão:

10/04/2006

Acompanhamento Mensais do Índice de Satisfação



Índice de Amostragem



Fonte: DIFEI

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Houve um aumento significativo no índice de satisfação, ultrapassando-se a meta. Atribuo a queda na amostragem ao aumento do número de participantes do evento, mas, proporcionalmente, a entrega diminuiu (fevereiro-46 participantes para 19 avaliações entregues e março 109 participantes para 32 avaliações entregues). Continuar a estimular-se a devolução de entregas das avaliações.

MACROPROCESSO : “Aperfeiçoar Magistrados.”

Indicador de Desempenho: 1.2.3.1 Número de participações dos juízes

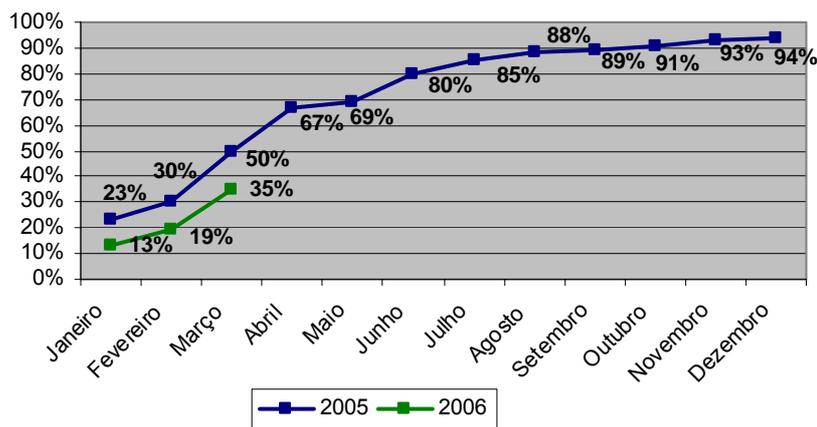
Periodicidade de Medição= Mensal

Origem dos dados : Resumo da Ficha das Atividades Complementares do SIEM - Eventos

Meta: 90%

Fórmula: Quantidade de juízes em aperfeiçoamento participantes / Quantidade de juizes em aperfeiçoamento X 100

Comparativo Acumulado



Fonte: DIFEI

Análise de Dados/ Ações gerenciais: O índice de participação dos magistrados vem subindo mensalmente, proporcional à quantidade de eventos oferecidos e exibições de vídeos obrigatórios, apesar de, percentualmente, mais baixo que em 2005 (32 em 2005 e 25 em 2006). Atribuo essa diferença também ao fato de grande número de juizes já terem



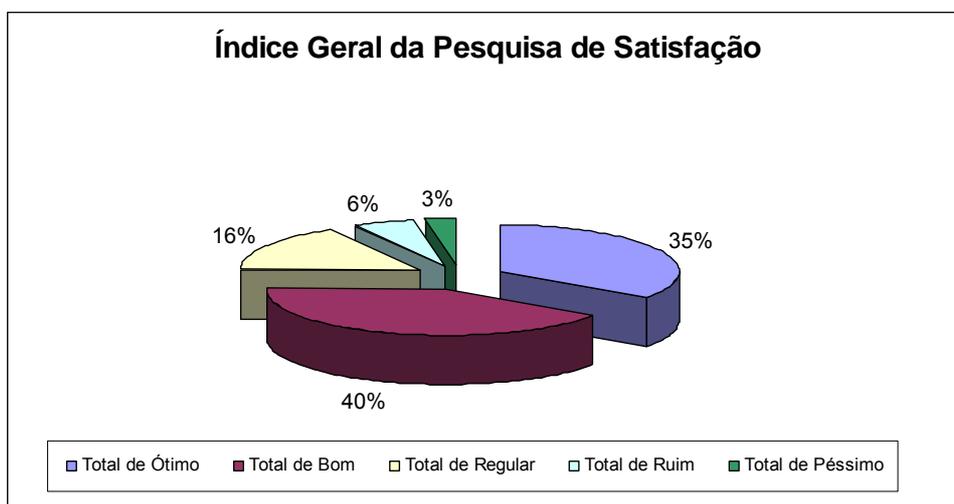
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional: EMERJ	Aprovado por: Des. Paulo Roberto Leite Ventura	Período: Jan a Abr	Data de Emissão: 10/04/2006
---	--	------------------------------	---------------------------------------

completado as 220 h e de ter aberto apenas uma lista de remoção e promoção nesse mês, o que estimula os juízes a cumprir as horas.

3.2.3 Unidades de Apoio da Administração Superior

MACROPROCESSO : “Realizar Administração Superior.”	
Indicador de Desempenho: 1.3.1 Índice Geral da Pesquisa de Satisfação	
Periodicidade de Medição: Semestral	Origem dos dados : Relatório da Pesquisa de Satisfação do Cliente
Meta: 75%	Fórmula: Número de respostas O+B /número total de respostas x 100



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL	75,06%
-----------------------------------	---------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

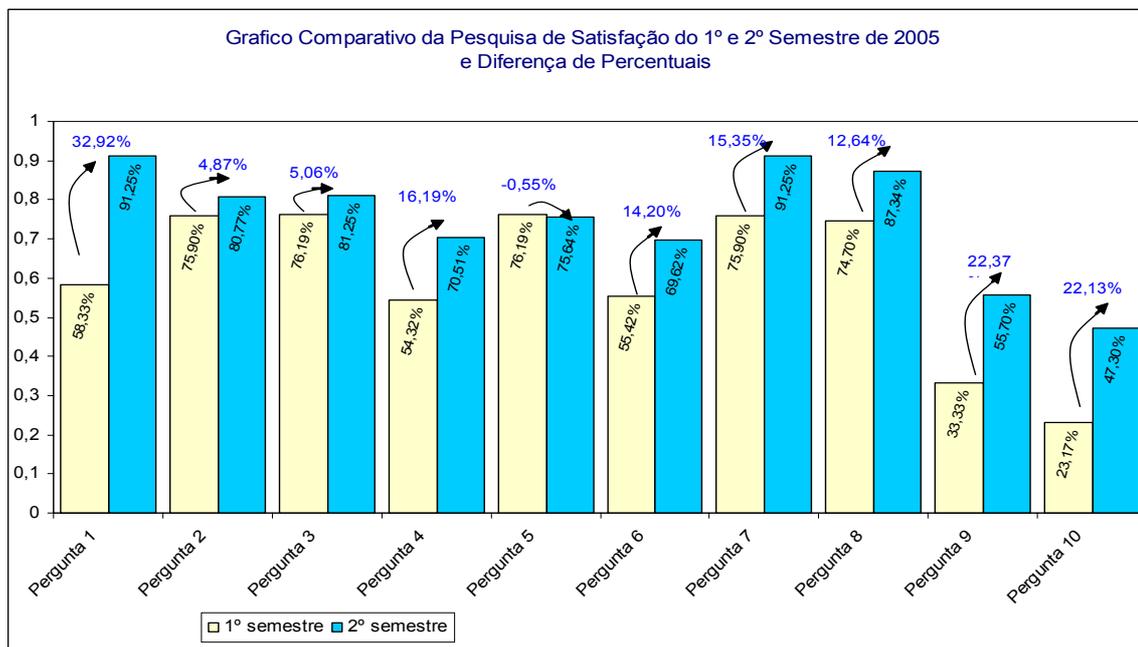
Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006



Fonte: CEPES

Análise de Dados/ Ações gerenciais: A amostra representativa obtida foi de 73,39%, considerada superior à anterior que foi de 50,60%. O grau de satisfação foi superado em 5%. O item 5 (A qualidade dos equipamentos da EMERJ - microfone, áudio, vídeo etc) permaneceu inalterado, considerando-se diferença insignificativa. Todos os outros índices de satisfação por assunto alcançaram resultados superiores ao da pesquisa anterior. Sugerir para a próxima reunião de análise crítica o aumento do índice de satisfação geral para 80% e incentivar o aumento da amostra representativa para 75%, enviando os resultados da pesquisa a ser aplicada no 1º semestre de 2006 para análise da Administração Superior.

MACROPROCESSO : “Realizar Administração Superior.”	
Indicador de Desempenho: 1.3.1.2 Fórum Permanentes realizados	
Periodicidade de Medição: Trimestral	Origem dos dados : Agenda de Fóruns Permanentes
Meta: Realizar 4 (quatro) reuniões por ano, de cada fórum permanente.	Fórmula: Número de Fóruns realizados (por tipo de Fórum)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

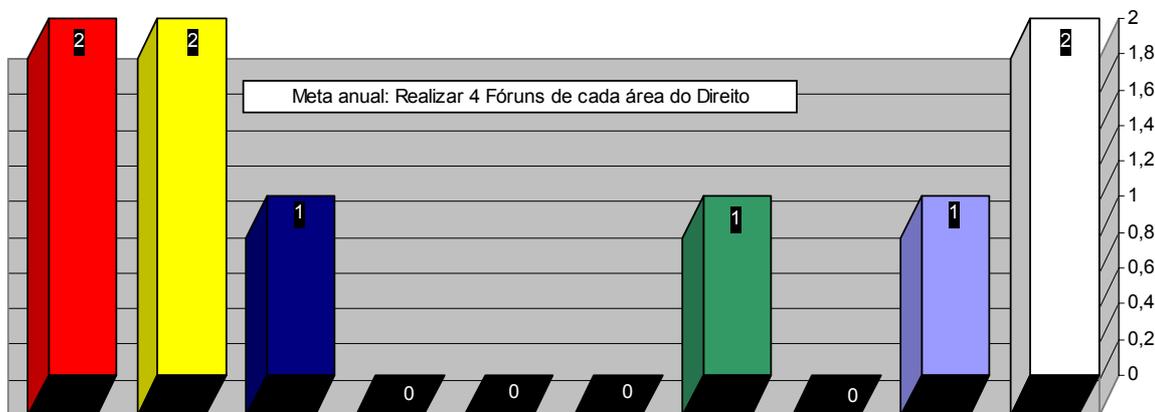
Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

Fóruns Realizados no 1º Trimestre 2006



FONTE: CEPES

Análise de Dados/ Ações gerenciais: A Proposta de agenda indica que o CEPES vai atingir a meta, tendo em vista que no mês de janeiro não há fórum permanente. No mês de fevereiro, realizaram-se duas reuniões(2), e no mês de março realizaram-se 07 reuniões. No total 09 reuniões no 1º Trimestre de 2006. Incentivar os presidentes dos Fóruns à realização de Fóruns programados, como também a promover novos eventos.

MACROPROCESSO : “Realizar Administração Superior.”	
Indicador de Desempenho: 1.3.3.5 Satisfação do Público	
Periodicidade de Medição: Ao final de cada agenda	Origem dos dados : Planilha de Indicadores Cultural EMERJ
Meta: 100%	Fórmula: (Total de Ótimo + Bom / Total de Eventos) x 100%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

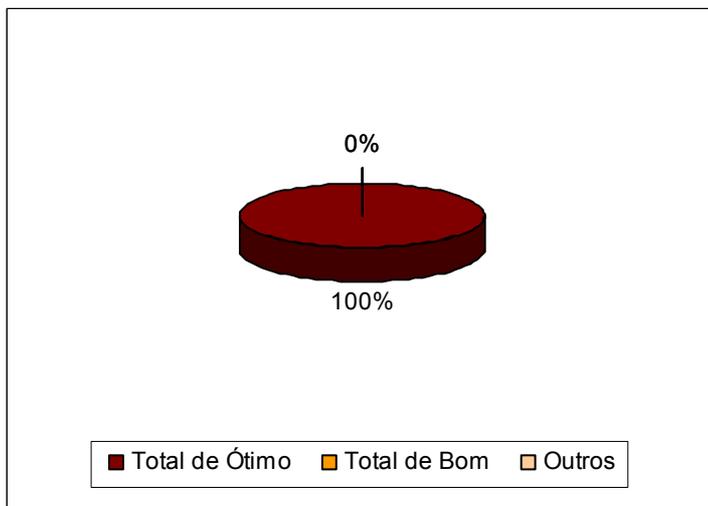
Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006



Fonte: CULTURAL

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Nosso resultado atingiu a meta estabelecida para o período. A partir da análise dos dados obtidos, cabe à equipe do Cultural procurar aplicar os mesmos esforços no que diz respeito à qualidade dos eventos para a programação de 2006.

MACROPROCESSO : “Realizar Administração Superior.”

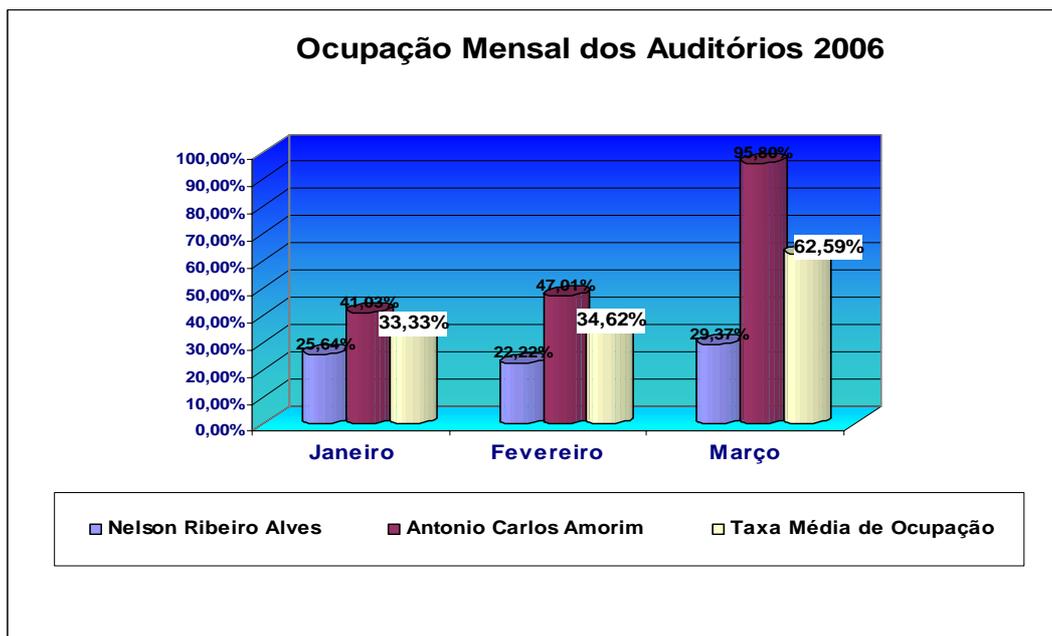
Indicador de Desempenho: 1.3.2 Gestão de ocupação de pelo menos 50% dos auditórios

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados : Agendas dos Auditórios

Meta: Pelo menos 50% de ocupação média

Fórmula: Taxa média de ocupação dos auditórios



Fonte: GBEMERJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Ultrapassou-se a meta desejada. A elevação da taxa de ocupação, neste mês, ocorreu devido ao retorno das férias, tanto da EMERJ quanto das universidades, bem como a organização de eventos que incluíram temas de grande interesse como, por exemplo, a reforma do Código Civil.

MACROPROCESSO : “Realizar Administração Superior.”

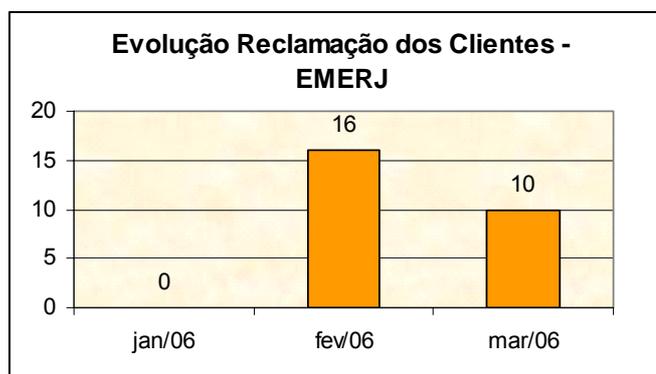
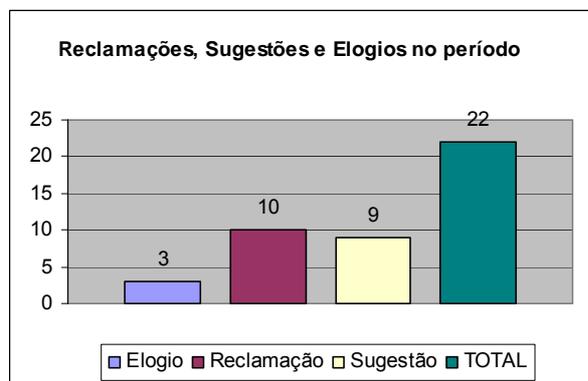
Indicador de Desempenho: 1.3.4.3 Reclamações dos clientes

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados : Caixa de comunicações

Meta: 20 reclamações

Fórmula: nº absoluto



Fonte: ASGET

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Observa-se que o número de reclamações no mês de março diminuiu significativamente e a meta para o próximo mês será de 10 reclamações ao mês.

3.2.4 Departamento de Administração

MACROPROCESSO : “Administrar Recursos e Logística.”

Indicador de Desempenho: 1.4.1 Tempo médio de processamento

Periodicidade de Medição: Anual

Origem dos dados : Processo Licitatório

Meta: Máximo de 60 dias.

Fórmula: nº de dias entre o encaminhamento do processo licitatório ao Serviço de Licitações e a data da homologação da licitação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

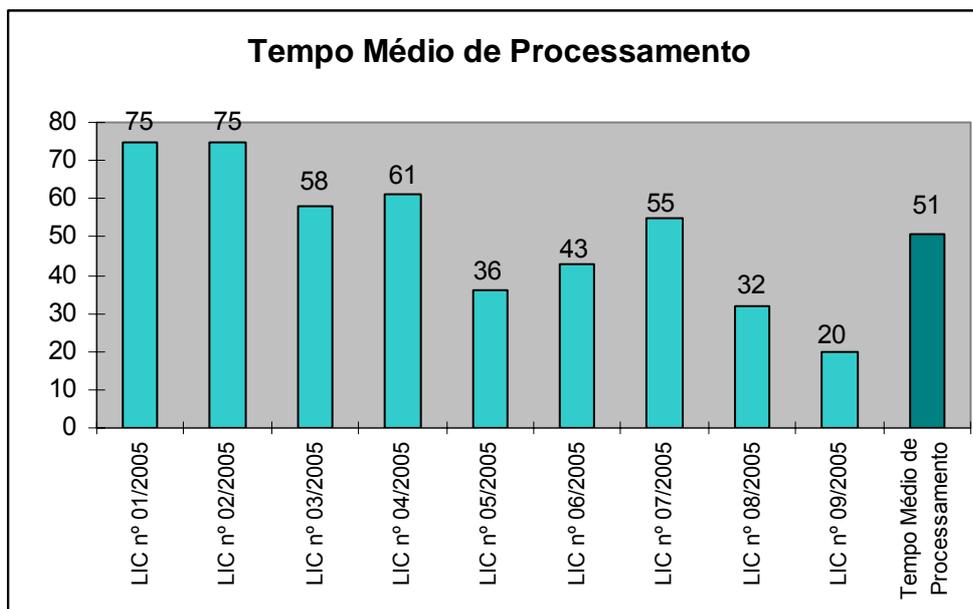
Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006



Fonte: SELIC

Análise de Dados/ Ações gerenciais: No ano de 2005 foi superada a meta estabelecida. No ano de 2006 não possuímos ainda um indicador, já que até a presente data não ocorreu nenhuma homologação ainda. O Serviço de Licitações continuará promovendo esforços visando à melhoria contínua do serviço, buscando-se cada vez mais o seu aperfeiçoamento, contribuindo para a manutenção do SIGA/EMERJ.

MACROPROCESSO: "Administrar Recursos e Logística."

Indicador de Desempenho: 1.4.2 Percentual de solicitações de manutenção atendidas no prazo

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados: Planilha de Controle de Manutenção - EMERJ

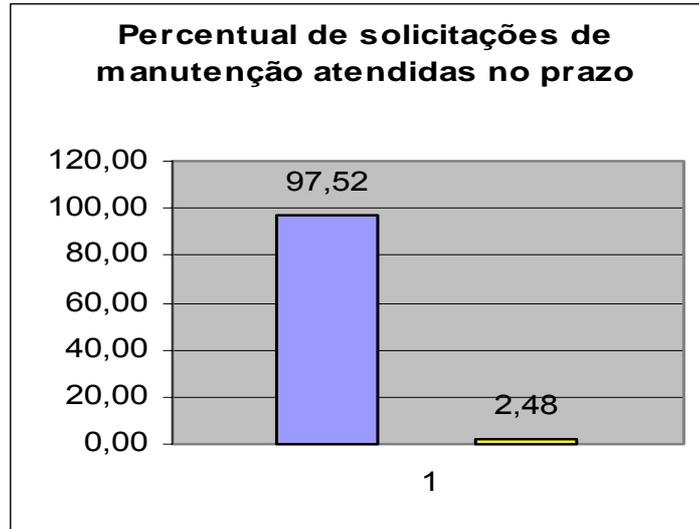
Meta: 95%

Fórmula: N° total de solicitações atendidas no prazo / N° total de solicitações X 100



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional: EMERJ	Aprovado por: Des. Paulo Roberto Leite Ventura	Período: Jan a Abr	Data de Emissão: 10/04/2006
---	--	------------------------------	---------------------------------------



Fonte: DILOG

Análise de Dados/ Ações gerenciais: A meta do indicador de desempenho do mês de março foi utrapassada, em 2,52%. Continuar monitorando as solicitações, cobrando-se as providências via telefone, e-mail e ofício, quando se fizer necessário.

MACROPROCESSO : “Administrar Recursos e Logística.”

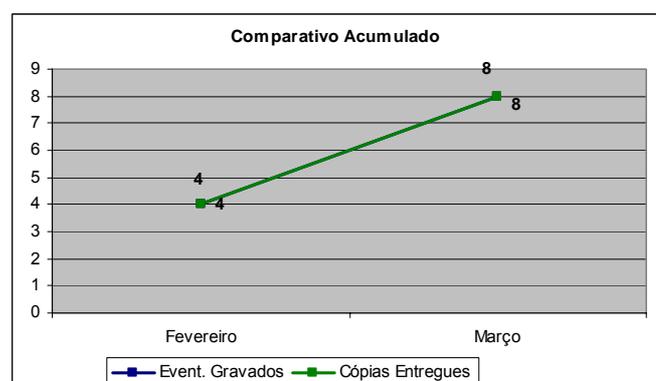
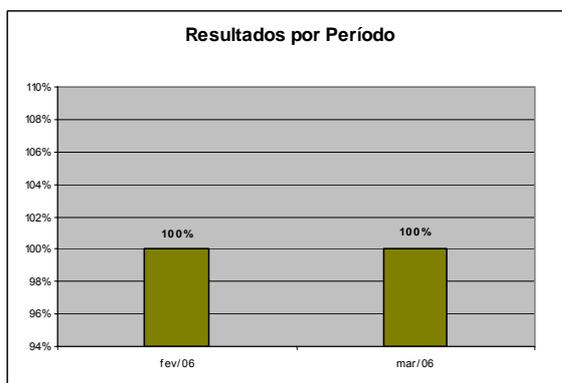
Indicador de Desempenho: 1.4.3 Percentual de cópias entregues

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados : Controle SEAUD

Meta: 100%

Fórmula: N° de cópias de eventos a serem entregues (prazo máximo 30 dias) / N° total de cópias entregues x 100



Fonte: SEAUD

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Observa-se que a meta tem sido alcançada.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional: EMERJ	Aprovado por: Des. Paulo Roberto Leite Ventura	Período: Jan a Abr	Data de Emissão: 10/04/2006
---	--	------------------------------	---------------------------------------

MACROPROCESSO : “Administrar Recursos e Logística.”

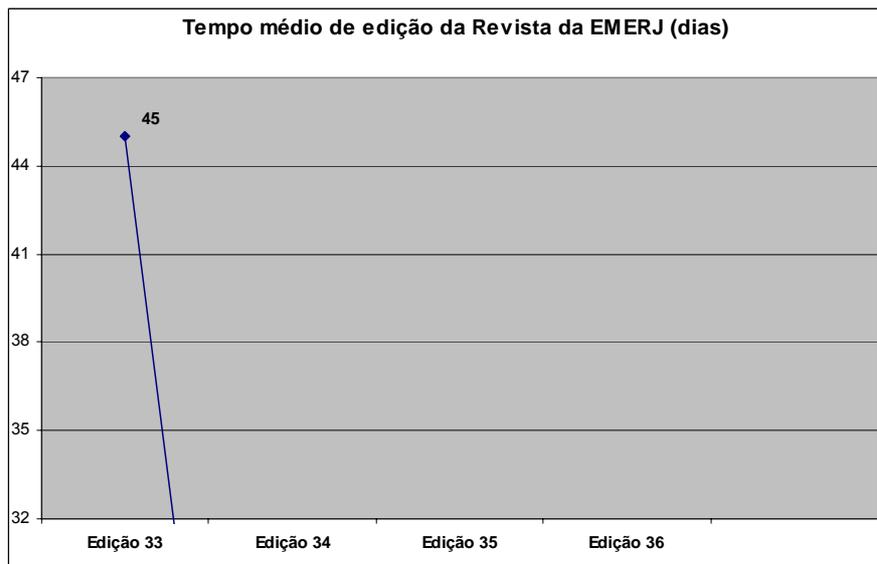
Indicador de Desempenho: 1.4.4.1 Tempo de edições da revista da EMERJ

Periodicidade de Medição: Trimestral

Origem dos dados : Controle de entrega da revista

Meta: 35 dias

Fórmula: Somatório dos dias utilizados para a edição da Revista



Fonte: DIPUB

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Os inúmeros feriados do final de 2005 e do início de 2006 engessaram a produção. Problemas contratuais, por outro lado, fizeram com que a Revista da EMERJ nº 33 só fosse enviada para impressão gráfica nesta data. Enquanto aguardava-se a assinatura de contrato com gráfica terceirizada, alguns artigos tiveram que ser atualizados. Felizmente o processo licitatório, agora finalizado, compreende as 4 edições trimestrais deste ano. A partir da edição do número 34 devemos normalizar a produção.

MACROPROCESSO : “Administrar Recursos e Logística.”

Indicador de Acompanhamento: 1.4.5 Conferência de estoque por tipo de item de material

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados : Estoque

Meta: Manter percentual de itens contabilizados com erro abaixo de 1,5 %.

Fórmula: Contagem simples



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

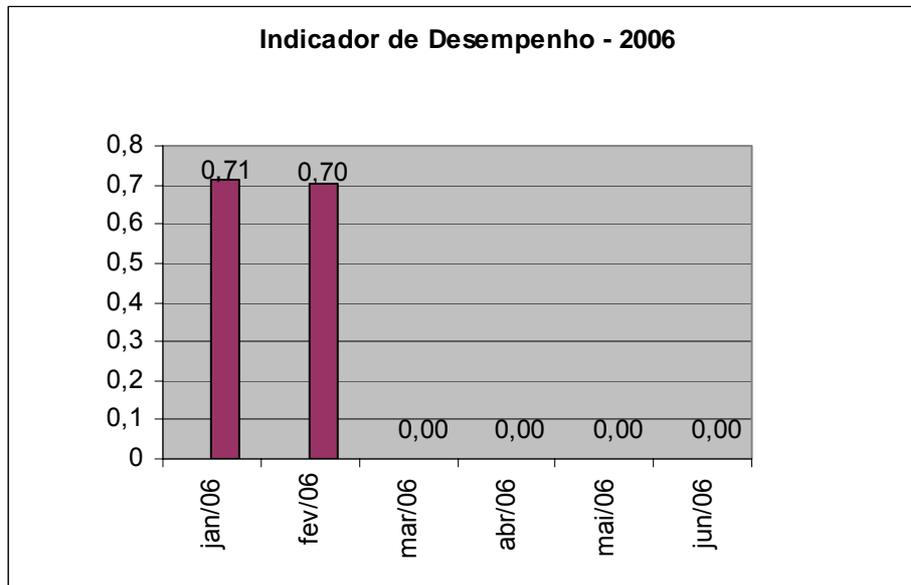
Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006



Fonte: DIMAT

Análise de Dados/ Ações gerenciais: No mês de março não ocorreu erro no estoque. Será analisada até o final do semestre a evolução do indicador de acompanhamento a fim de rever a meta estabelecida.

MACROPROCESSO : “Administrar Recursos e Logística.”

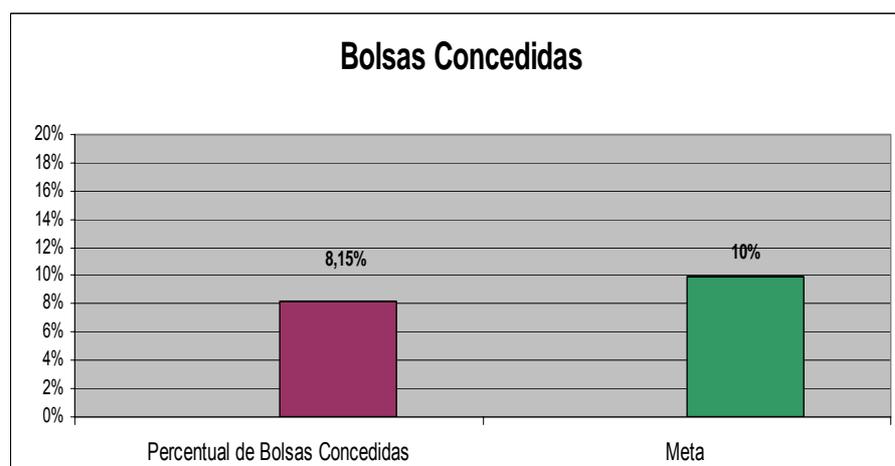
Indicador de Desempenho: 1.4.6 Percentual Bolsas

Periodicidade de Medição: Mensal

Origem dos dados : Requerimentos

Meta: até 10% da receita do semestre anterior.

Fórmula: Valor concedido em bolsas/ Arrecadação total X100



Fonte: DIFIN

Análise de Dados/ Ações gerenciais: Foi atingida a meta pretendida. Continuar trabalhando para não ultrapassar a meta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentação de conclusões, recomendações, prognósticos e outros fechos pertinentes.

O resultado da auditoria de interna nº 01/06 que foi realizada nos dias 20 a 23 de março ficou registrado no relatório de auditoria – AUD-EMERJ-01/06. Os pontos fortes destacados na auditoria foram: comprometimento da equipe com o Sistema de Gestão da Qualidade, o acesso dos documentos da qualidade está bem disseminado pelo pessoal e como também os documentos de gestão estão descritos de forma detalhada, com as principais etapas de operação. Foram apontadas três não-conformidades e seis observações. No total, resultaram a abertura de nove RACAP, sete ações corretivas, uma ação preventivas e um oportunidade de melhoria.

5 ANEXO

5.1 ANEXO I – ÁRVORE DE PROCESSOS E INDICADORES DE DESEMPENHO POR DEPARTAMENTO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - TRIMESTRAL

Unidade Organizacional:

EMERJ

Aprovado por:

Des. Paulo Roberto Leite Ventura

Período:

Jan a Abr

Data de Emissão:

10/04/2006

ANEXO I – ÁRVORE DE PROCESSOS E INDICADORES DE DESEMPENHO POR DEPARTAMENTO

Macroprocesso	Processo de Trabalho	U.O	Níve I	Indicador de Desempenho
1.1 Preparar Profissionais de Direito	RAD-EMERJ-002 Preparar Prova de Seleção	DENSE	2	1.1.1 Número de candidatos inscritos na prova de seleção
	RAD-EMERJ-003 Programar Cursos de Preparação	DENSE	2	1.1.2 Programa de curso fora de prazo
	RAD-EMERJ-004 Elaborar Cadernos de Exercícios	DENSE	2	1.1.3 Índice de correção em casos concretos
	RAD-EMERJ-005 Realizar Aulas e Avaliar Professores	DENSE	2	1.1.4 Índice de avaliação dos módulos
	RAD-EMERJ-006 Elaborar Provas	DENSE	2	1.1.5 Não atendimento ao prazo inicial de entrega da prova regular para digitação e ao prazo final de entrega da prova regular pronta para cópia
	RAD-EMERJ-007 Coordenar Secretaria Acadêmica	DENSE	2	1.1.6 Índice de requerimentos atendidos no prazo
	RAD-EMERJ-008 Selecionar e Convidar Professores	DENSE	2	1.1.7 Aulas não realizadas
	RAD-EMERJ-009 Gerenciar Programa de Estágio	DENSE	2	1.1.8 Indicador de estágio CPIII
	RAD-EMERJ-027 Coordenar a Biblioteca da EMERJ	DENSE	2	1.1.9 Quantidade de material processado (Relatório anual)
		DENSE	2	1.1.9.1 Quantidade de material do acervo consultado e/ou emprestado; de cópias e impressos por computador, de pesquisas realizadas; e usuários inscritos (Relatório anual)
1.2 Aperfeiçoar Magistrados	RAD-EMERJ-011 Realizar Curso de Iniciação de Magistrados	DEAMA	2	1.2.1 Índice da avaliação do curso de iniciação de magistrados
	RAD-EMERJ-012 Curso de Vitaliciamento de Magistrados	DEAMA	3	1.2.1.1 Índice de satisfação por assunto
			2	1.2.2 Índice de avaliação do curso de vitaliciamento dos magistrados
	RAD-EMERJ-013 Aperfeiçoar Magistrados	DEAMA	2	1.2.3 Índice de avaliação do curso de aperfeiçoamento de magistrados
3			1.2.3.1 Número de participações dos juízes	
1.3 Realizar a Administração Superior	RAD-EMERJ-010 Realizar Estudos e Pesquisas	CEPES	3	1.2.3.2 Eventos por tema
			2	1.3.1 Índice de Satisfação por assunto da pesquisa
	RAD-EMERJ-026 Assessorar o Diretor-Geral	GBEMERJ	2	1.3.1.1 Índice geral da pesquisa de satisfação
			3	1.3.1.2 Fóruns permanentes realizados
	RAD-EMERJ-028 Gerenciar a Agenda Cultural e o Programa de Apoio Cultural da EMERJ	CEMAG	2	1.3.2 Gestão de ocupação de pelo menos 50% dos auditórios
			3	1.3.3 Lotação do auditório por tipo de evento
			3	1.3.3.1 Participação dos magistrados por tipo de evento
			3	1.3.3.2 Participação do público em geral
			3	1.3.3.3 Qualidade do evento
	RAD-EMERJ-029 Medir a Percepção dos Clientes da EMERJ	ASGET	3	1.3.3.4 Visibilidade dos eventos
			2	1.3.3.5 Satisfação do público
			1	1.3.4 Grau de satisfação do cliente
	RAD-EMERJ-031 Tratamento de Produtos não-conformes na EMERJ	ASGET	3	1.3.4.1 Índice de avaliação de eventos
3			1.3.4.2 Avaliação do público em geral	
2			1.3.4.3 Reclamações dos clientes	
3			1.3.5 Índice de descumprimento de programa	
3			1.3.5.1 Índice de eventos não-conformes	
1.4 Administrar Recursos e Logística	RAD-EMERJ-014 Protocolar Documentos	DEADM	-	-
	RAD-EMERJ-015 Gerenciar Contratos e Convênios	DEADM	-	-
	RAD-EMERJ-016 Administrar o Quadro de Pessoal	DEADM	-	-
	RAD-EMERJ-017 Gerenciar Licitações	SELIC	2	1.4.1 Tempo médio de processamento
	RAD-EMERJ-018 Coordenar Serviços Gerais de Infra-Estrutura	DILOG	2	1.4.2 Percentual de solicitações de manutenção atendidas no prazo
	RAD-EMERJ-019 Gerenciar Suporte de Áudio e Vídeo	SEAUD	2	1.4.3 Percentual de cópias entregues
	RAD-EMERJ-020 Editar Publicações e Gerar Impressos	DIPUB	3	1.4.4 Tempo médio de confecção de cartazes
			2	1.4.4.1 Tempo de edição da revista da EMERJ
	RAD-EMERJ-021 Gerenciar compra, guarda, controle e distribuição de material	DIMAT	2	1.4.5 Conferência de estoque por tipo de item de material
	RAD-EMERJ-022 Execução Orçamentária Financeira e Patrimônio	DIFIN	-	-
RAD-EMERJ-023 Conciliação Bancária	DIFIN	-	-	
RAD-EMERJ-024 Pagamento de Despesas	DIFIN	-	-	
RAD-EMERJ-025 Gerenciamento dos Pagamentos dos Cursos Regulares	DIFIN	2	1.4.6 Percentual de bolsa	