

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

Data de Vigência

29/04/2009





MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

SUMÁRIO

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

APRESENTAÇÃO	3
DESCRIÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO	4
1º ELEMENTO: ANÁLISE DO MAPA DE INDICADORES	8
2º ELEMENTO: TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	11
3º ELEMENTO: INSPEÇÃO CARTORÁRIA	19
4º ELEMENTO: ANÁLISE CRÍTICA DE DESEMPENHO	21
AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO	25
MANUTENÇÃO DO SIGA NA UNIDADE	28
RESPONSABILIDADES	29
CAPACITAÇÃO NECESSÁRIA	30

	MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO		
	Proposto por: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Analisado por: Integrante da Comissão de Gestão Estratégica (COGES)	Aprovado por: Chefe do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ)

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

APRESENTAÇÃO

Com a finalidade de promover melhorias contínuas no processo de gestão das unidades judiciais, o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) estabeleceu que a gestão nessas unidades deve ser realizada e avaliada mediante a implementação de três níveis denominados: Básico, Planejado e Gerenciado.

O presente Manual apresenta a metodologia e a descrição dos elementos necessários para a implementação do Nível Gerenciado.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 3 de 31
--	------------------------------------	-----------------------	---------------------------



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

DESCRIÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO

**OLÁ!
BEM-VINDO AO NÍVEL GERENCIADO!
ANTES DE INICIAR ESTE NOVO NÍVEL VAMOS VER O QUE VOCÊ E SUA EQUIPE JÁ CONQUISTARAM!**

AO RECEBER OS DIPLOMAS DOS NÍVEIS **BÁSICO E **PLANEJADO** CONSIDERAM-SE IMPLEMENTADOS OS ELEMENTOS FUNDAMENTAIS DO MODELO SIMPLIFICADO DE GESTÃO.**

NÍVEL BÁSICO
O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro reconhece que a

NÍVEL PLANEJADO
O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro reconhece que a

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

Página:

4 de 31



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



PARA INICIAR A IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO, É IMPORTANTE QUE SE FAÇA UMA BREVE REVISÃO:



NÍVEL BÁSICO

- TODOS OS SERVIDORES DA UNIDADE (INCLUINDO OS RECÉM-CHEGADOS) CONHECEM OS PRINCÍPIOS QUE FACILITAM A IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA E OS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS DO PJERJ?
- A EQUIPE PERMANECE ATUANDO POR PROCESSOS DE TRABALHO E COM BASE NAS RAD OPERACIONAIS?
- A EQUIPE ESTÁ CIENTE DE SUAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES ASSIM COMO DE SUA IMPORTÂNCIA O BOM DESEMPENHO DA UNIDADE?
- VOCÊ E A EQUIPE ESTÃO ATENTOS À ATUALIZAÇÃO DOS TEXTOS NORMATIVOS?
- A EQUIPE VEM REALIZANDO A FAXINA MENSAL?
- A EQUIPE CONHECE AS UNIDADES DE APOIO DO PJERJ QUE INTERAGEM COM A UNIDADE?



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



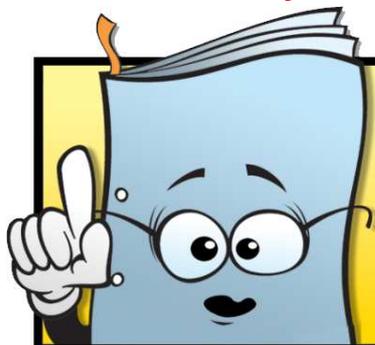
NÍVEL PLANEJADO

- A EQUIPE ZELA PELA BOA **COMUNICAÇÃO INTERNA**?
- A UNIDADE REALIZA A **PESQUISA DE SATISFAÇÃO** DE 6 EM 6 MESES?
- A **PESQUISA DE OPINIÃO** É CONSOLIDADA MENSALMENTE?
- OS **RESULTADOS DAS PESQUISAS** ESTÃO SENDO INFORMADOS À EQUIPE E AOS USUÁRIOS E AS **AÇÕES GERENCIAIS** NECESSÁRIAS ESTÃO SENDO ACOMPANHADAS?
- A RELAÇÃO DOCUMENTAL DA UNIDADE ESTÁ ATUALIZADA E A ELIMINAÇÃO DE **DOCUMENTOS** OCORRE, COMO PREVISTA, NO MÊS DE JANEIRO?
- OS **ARQUIVOS** PERMANECEM ORGANIZADOS?
- O **MAPA DE INDICADORES** ESTÁ SENDO EMITIDO NO 5º DIA ÚTIL DE CADA MÊS PARA O **ACOMPANHAMENTO**?
- A EQUIPE REALIZA OS **TREINAMENTOS** DE ACORDO COM AS NECESSIDADES EVIDENCIADAS?



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

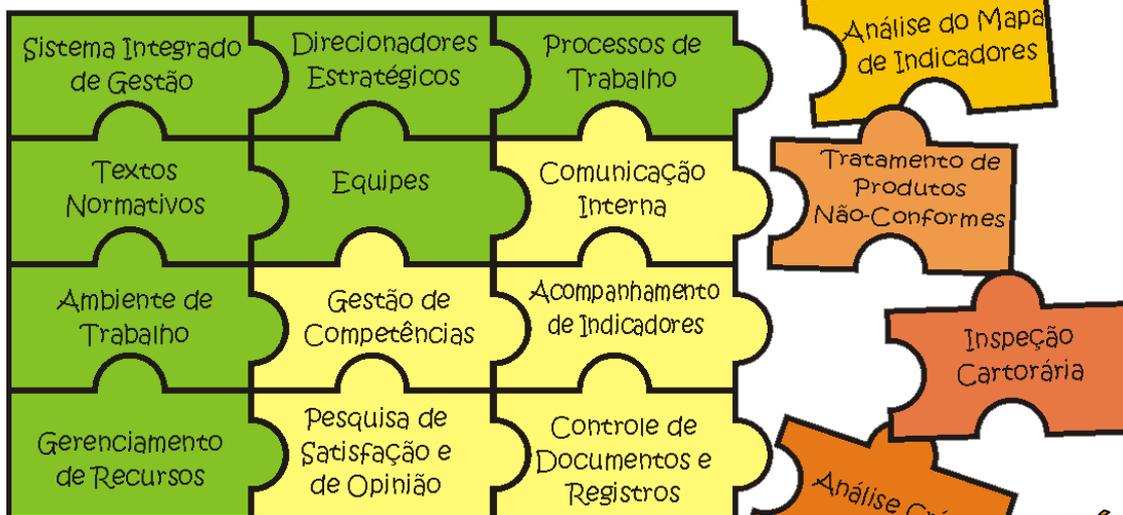


**AGORA QUE VOCÊ ESTÁ SEGURO DE QUE
TUDO ESTÁ SOB CONTROLE...**

VAMOS EM FRENTE!

CONHEÇA O NÍVEL GERENCIADO

NÍVEL BÁSICO



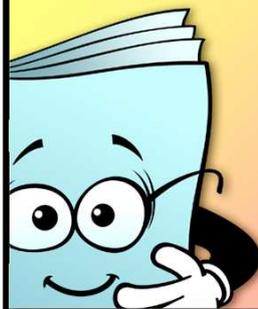
NÍVEL PLANEJADO

NÍVEL GERENCIADO

**E COMO DEVO
PROCEDER PARA
IMPLEMENTAR
ESSES ELEMENTOS?**



**VAMOS EXPLICAR NOS
PRÓXIMOS PASSOS A
FINALIDADE DE CADA
ELEMENTO E COMO VOCÊ
DEVE PROCEDER PARA
VERIFICAR A SUA
IMPLEMENTAÇÃO.**



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

Página:

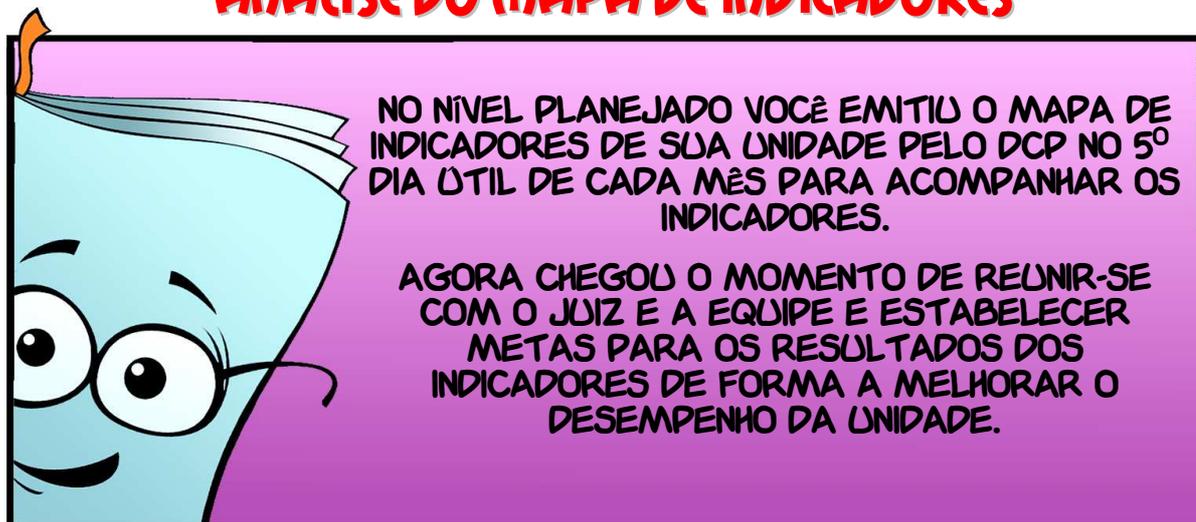
7 de 31



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

1º ELEMENTO

ANÁLISE DO MAPA DE INDICADORES





MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



INDICADOR DE DESEMPENHO	SITUAÇÃO ATUAL	META
Acervo Geral	Processos no acervo geral em dezembro/08	Reduzir o acervo geral para XX processos até 31/12/09
Arquivados definitivos	XX processos arquivados em definitivo de 01/01/08 a 31/12/08	Aumentar o número de processos arquivados em definitivo para XX no período de 01/01/09 a 31/12/09
Autos paralisados há mais de 90 dias	Média de XX autos paralisados há mais de 90 dias no ano de 2008	Reduzir para XX a média de autos paralisados há mais de 90 dias no período de 01/01/09 a 31/12/09.
Petições pendentes de juntada	Média de XX petições pendentes de juntada por mês no período de janeiro/08 a dezembro/08	Reduzir para XX a média de petições pendentes de juntada no período de 01/01/09 a 31/12/09
Tempo médio para juntada de petições	Média de XX dias de tempo médio para a juntada de petições no período de 01/01/08 a 31/12/08	Reduzir para XX dias o tempo médio para a juntada de petições no período de 01/01/09 a 31/12/09
Conclusões	XX processos encaminhados para o juízo de 01/01/08 a 31/12/08	Encaminhar XX processos para o juízo de 01/01/09 a 31/12/09
Sentenças	XX sentenças proferidas de 01/01/08 a 31/12/08	Proferir XX sentenças de 01/01/09 a 31/12/09
Processos não sentenciados	XX processos não sentenciados em 31/12/08	Reduzir para XX a quantidade de processos até 31/12/09
Tempo médio de processos não sentenciados	Tempo médio de XX dias de processos não sentenciados em 31/12/08	Reduzir para XX dias o tempo médio dos processos não sentenciados até 31/12/09.
Grau de satisfação do usuário.	XX % de O+ B no conjunto de quesitos pesquisados em março/09	Alcançar XX % de O +B no conjunto de quesitos pesquisados na Pesquisa de Satisfação do Usuário de setembro de 2009.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

Página:

9 de 31



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



CADA VARA DEVE BUSCAR ORIENTAÇÃO COM OS FACILITADORES DO SIGA NO NUR PARA ANALISAR A SITUAÇÃO EM QUE SE ENCONTRAM OS INDICADORES E ESTABELECEER AS METAS ATÉ O FINAL DE CADA ANO EM FUNÇÃO DE SUA CAPACIDADE OPERACIONAL.

É IMPORTANTE QUE VOCÊ ESCOLHA METAS DESAFIADORAS, PORÉM REALIZÁVEIS!



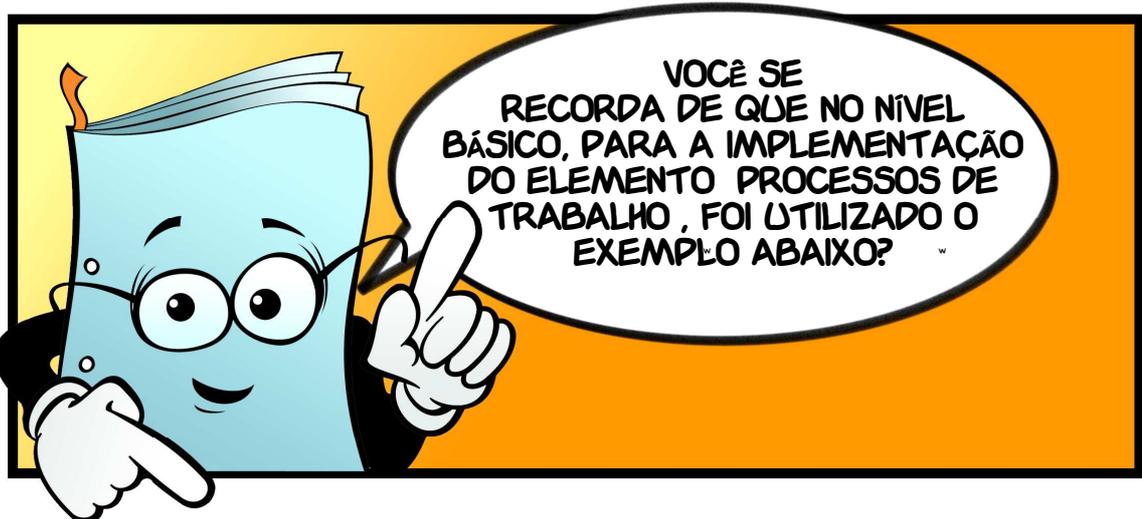
VOCÊ E O JUIZ, OUVINDO A EQUIPE E COM O AUXÍLIO DOS FACILITADORES DO SIGA, ANALISAM OS INDICADORES ESCOLHIDOS E ESTABELECEM SUAS RESPECTIVAS METAS PARA O ANO, TUDO ALINHADO COM A POLÍTICA DA QUALIDADE DO PJERJ, OU SEJA, SEMPRE BUSCANDO AS MELHORES PRÁTICAS DE GESTÃO PARA CUMPRIR A MISSÃO DO PJERJ DE RESOLVER OS CONFLITOS DE INTERESSES EM TEMPO ADEQUADO À SUA NATUREZA E ALCANÇAR A VISÃO ESTABELECEIDA DE OBTER O RECONHECIMENTO DA SOCIEDADE QUANTO À SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O EXERCÍCIO DEMOCRÁTICO DA CIDADANIA.



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

2º ELEMENTO

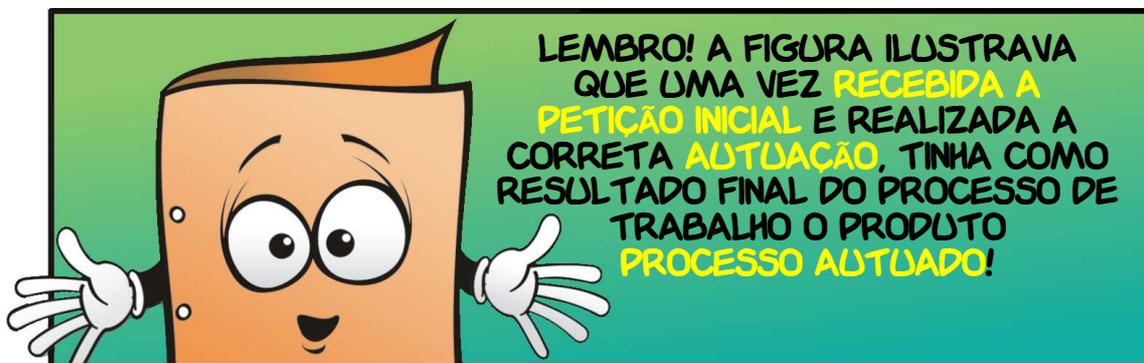
TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES



Recebe
petição
inicial

AUTUAR

Processo
atuado





MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

POR EXEMPLO:



NO PROCESSO DE TRABALHO AUTUAR, SE ACONTECER A NÃO IDENTIFICAÇÃO CORRETA DAS PARTES FICA CARACTERIZADO UM ERRO. ISTO É UM PRODUTO NÃO-CONFORME,



Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 12 de 31
---	-----------------------------	----------------	---------------------



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



EXEMPLOS DE PRODUTOS NÃO-CONFORMES	EXEMPLO DE CORREÇÃO
Audiência não realizada	Verificar, dentre os requisitos necessários para a realização da audiência, aquele que não foi cumprido e cumpri-lo, remarcando a audiência, se for o caso.
Autos de processos judiciais arquivados indevidamente	Verificar se o arquivamento foi feito por equívoco e imediatamente solicitar o desarquivamento por requisição judicial, sem custo para a parte.
Autos de processo judicial com erros de processamento	Corrigir o erro imediatamente.
Autos de processos judiciais não localizados no arquivo	Telefonar para o DEGEA e, se necessário, enviar solicitação no FRM de Pedido de Desarquivamento da DGCON, pois o sistema DCP não aceita reiteração.
Autos de processo judicial não localizados em cartório	Realizar a busca no cartório e no gabinete.
Autuação indevida	Corrigir imediatamente a autuação indevida.
Documento digitado incorretamente	Refazer a digitação imediatamente.
Documento entranhado indevidamente	Desentranhar e entranhar o documento nos autos do processo correto.
Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	Reencaminhar os autos para a destinação correta.
Encerramento inadequado de volume de autos	Providenciar conforme previsto na Consolidação Normativa da Corregedoria Geral de Justiça.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

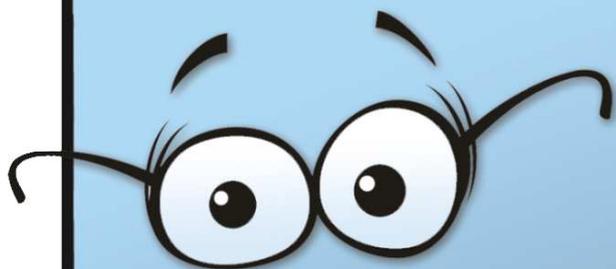
Página:

13 de 31



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

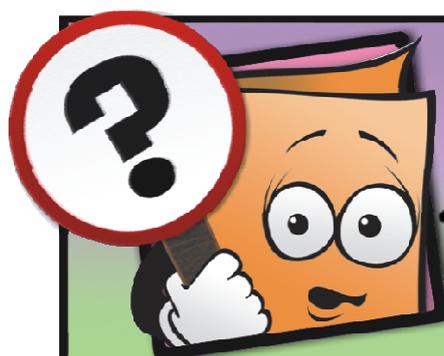
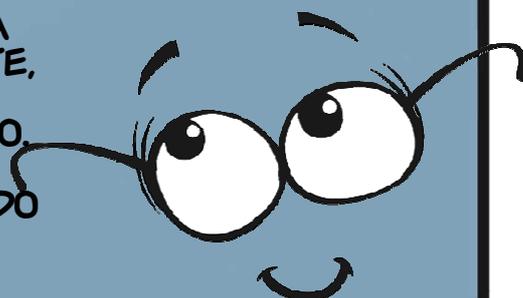


É FUNDAMENTAL QUE A EQUIPE DESENVOLVA A AUTO-DISCIPLINA NECESSÁRIA PARA REGISTRAR AS NÃO-CONFORMIDADES DECORRENTES DE SEUS PROCESSOS DE TRABALHO, POIS É POR ESSE CONTROLE QUE A UNIDADE PODERÁ VERIFICAR AS SITUAÇÕES MAIS RECORRENTES E ESTABELECEER AS AÇÕES NECESSÁRIAS À SUA SOLUÇÃO.

PARA SER UM BOM GESTOR (ESCRIVÃO/RE), É IMPORTANTE QUE VOCÊ TOME AÇÕES GERENCIAIS EM FACE DE QUALQUER COISA QUE CAUSE UM PROBLEMA NOS PROCESSOS DE TRABALHO DA UNIDADE. ESSA ATITUDE FARÁ COM QUE VOCÊ TENHA DOMÍNIO SOBRE O QUE ACONTECE NA UNIDADE E SOLUCIONE OS PROBLEMAS OCORRIDOS.

É IMPORTANTE PERCEBER QUE VOCÊ E A EQUIPE DA UNIDADE, INCLUINDO O GABINETE, JÁ FIZERAM CORREÇÕES A PARTIR DAS AVALIAÇÕES NO NÍVEL BÁSICO E PLANEJADO.

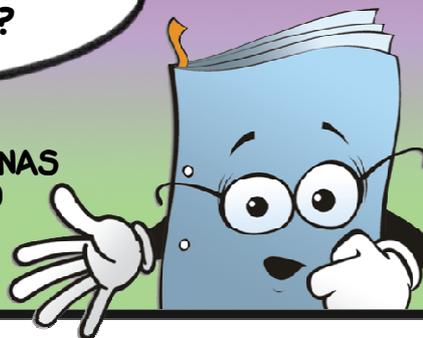
ASSIM, VOCÊ E A EQUIPE ESTÃO CORRIGINDO NÃO-CONFORMIDADES DO SIGA.



E ESSA CORREÇÃO É A MESMA COISA QUE **AÇÃO CORRETIVA?**

NÃO!!!

NA CORREÇÃO VOCÊ APENAS ELIMINA O EFEITO DO PROBLEMA!





MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

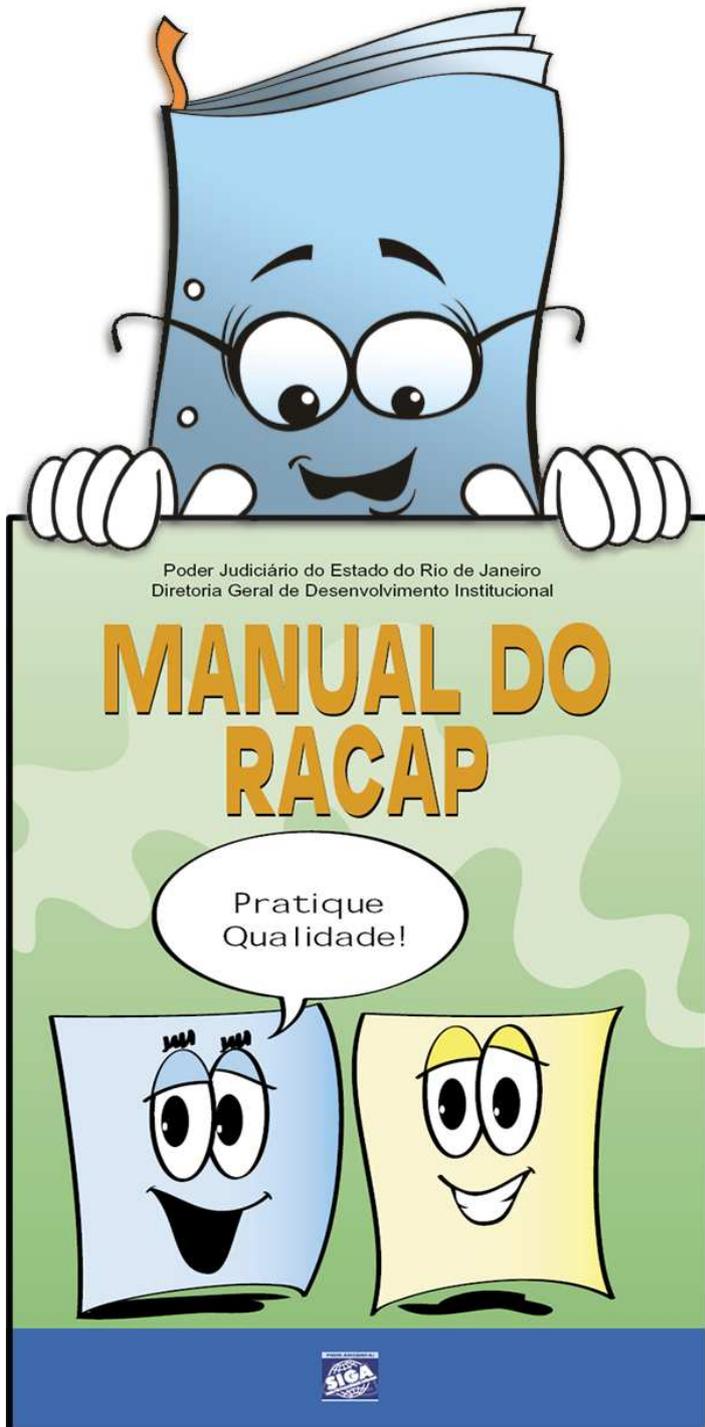
Página:

16 de 31



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



AS UNIDADES EXECUTORAS E AS UNIDADES CERTIFICADAS DO PJERJ TRATAM AS AÇÕES CORRETIVAS ATRAVÉS DE UM FORMULÁRIO CHAMADO **RACAP**.

POR MEIO DO RACAP É POSSÍVEL MONITORAR AS SEGUINTESS INFORMAÇÕES:

- IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS;
- ANÁLISE DE SUAS CAUSAS;
- PROPOSIÇÃO DE AÇÕES;
- IMPLEMENTAÇÃO DE SOLUÇÕES;
- MONITORAMENTO DE RESULTADOS.

CASO TENHA INTERESSE DE SABER MAIS SOBRE O RACAP, VOCÊ PODE ENCONTRÁ-LO NA INTRANET NO ENDEREÇO:

<http://intranet.tj.rj.gov.br> | Institucional | Sistema Integrado de Gestão – SIGA | Sistema Normativo | Rotinas Administrativas | PJERJ | MAN-PJERJ-004-01

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 17 de 31
---	-----------------------------	----------------	---------------------



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

PROBLEMAS (NÃO-CONFORMIDADES) TAMBÉM PODEM SER IDENTIFICADAS PELO JUIZ, PELO GESTOR (ESCRIVÃO/RE) OU PELA EQUIPE NA ANÁLISE E ACOMPANHAMENTO DO MAPA DE INDICADORES E DAS METAS ESTABELECIDAS.

LEMBRE-SE QUE TAMBÉM SÃO CORREÇÕES AS SUGESTÕES DE MELHORIA OFERECIDAS PELOS FACILITADORES DO SIGA NOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS BÁSICO E PLANEJADO. NA VERDADE, QUANTO MAIS CONSCIENTE DA IMPORTÂNCIA DE SUAS ATRIBUIÇÕES E MAIS AUTO-DISCIPLINADA NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO, MAIS CAPACITADA ESTÁ A EQUIPE PARA SE ADIANTAR E EVITAR QUE UM PROBLEMA OCORRA.

MAS, SE NÃO HOUVER A POSSIBILIDADE DE ANTEVER O PROBLEMA (NÃO-CONFORMIDADES), É IMPORTANTE AO IDENTIFICÁ-LO APÓS JÁ TER OCORRIDO QUE ESTABELEÇA CORREÇÕES OU AÇÕES CORRETIVAS.

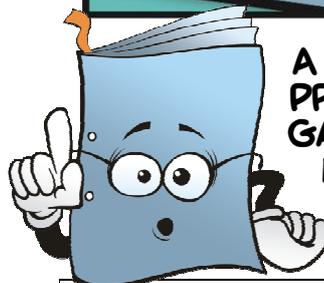
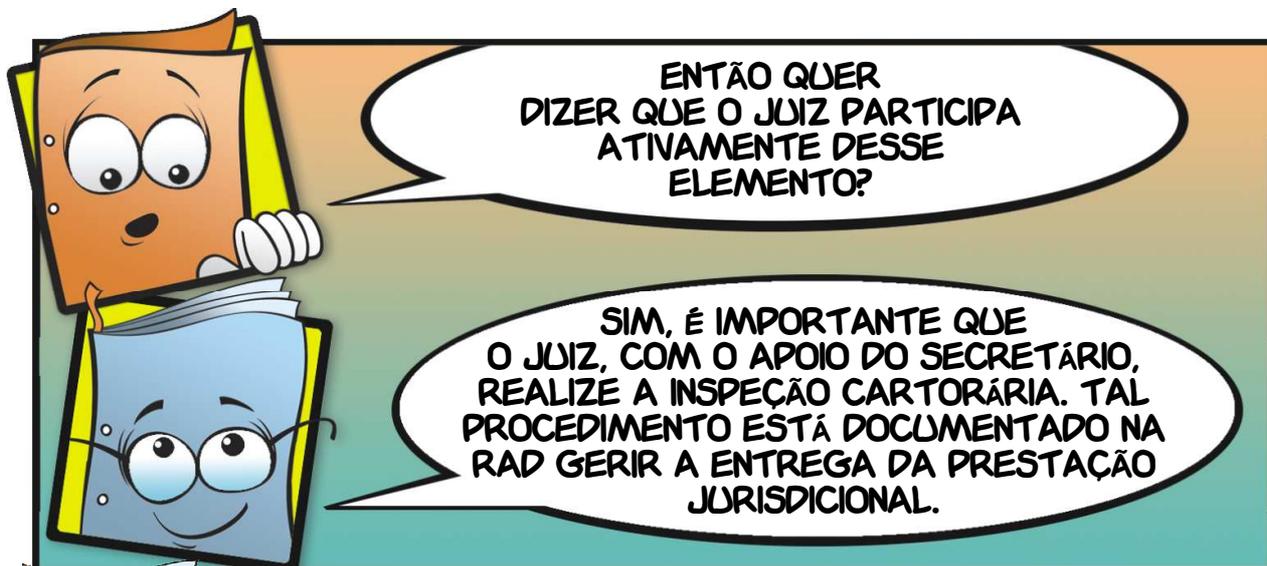
É MUITO IMPORTANTE TRATAR OS PRODUTOS NÃO-CONFORMES QUE OCORREM REPETIDAMENTE E QUE AFETEM O SEU USUÁRIO!!!





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

3º ELEMENTO **INSPEÇÃO CARTORÁRIA**



A INSPEÇÃO CARTORÁRIA É UM EXCELENTE MOMENTO PARA PROMOVER A COMUNICAÇÃO E A INTEGRAÇÃO ENTRE O GABINETE E O CARTÓRIO! OS PRODUTOS NÃO-CONFORMES EVENTUALMENTE ENCONTRADOS DEVEM SER TRABALHADOS EM CONJUNTO E SERVIR COMO BASE PARA A ANÁLISE CRÍTICA DO DESEMPENHO DA UNIDADE.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

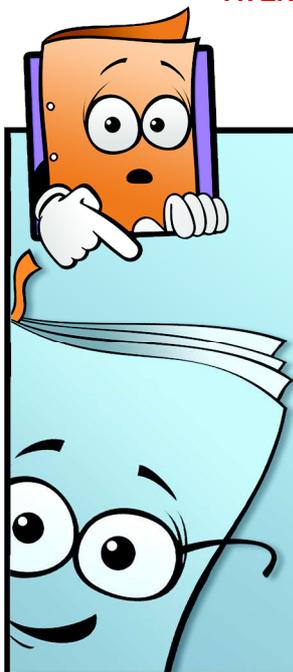
Página:

19 de 31



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

E COMO DEVO PROCEDER PARA APOIAR O JUIZ NA REALIZAÇÃO DA INSPEÇÃO CARTORÁRIA?



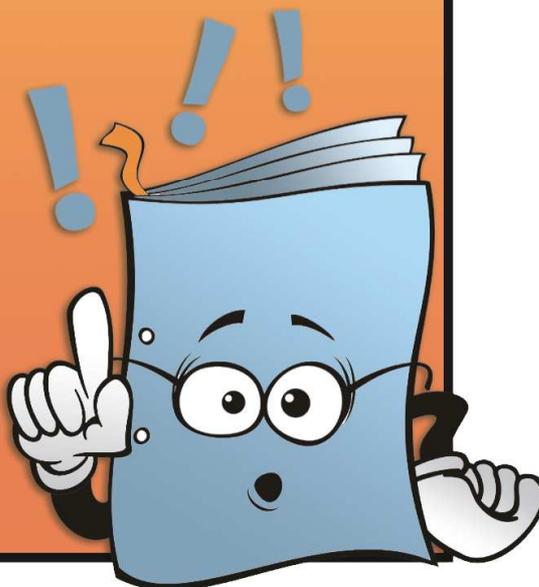
USANDO NOVAMENTE AS VARAS CÍVEIS COMO EXEMPLO, OBSERVE OS SEGUINTE PASSOS:

- Com base no acervo físico (ver tabela na RAD-VCIV-002), definir o tamanho da amostra;
- obter para o Juiz o formulário Registro de Inspeção (<http://intranet.tj.rj.gov.br> \ Institucional \ Sistema Integrado de Gestão – SIGA \ Sistema Normativo \ Rotinas Administrativas \ Vara Cível \ RAD-VCIV-002 \ FRM-VCIV-002-01);
- apoiar o Juiz na realização da inspeção, utilizando o formulário Registro de Inspeção;
- manter o formulário preenchido em arquivo, como instrumento de apoio à gestão da unidade.

ATENÇÃO!

QUE TAL APROVEITAR O DIA DA FAXINA, QUANDO TODA A EQUIPE ESTÁ ENVOLVIDA, INCLUSIVE O JUIZ, PARA REALIZAR A INSPEÇÃO CARTORÁRIA?

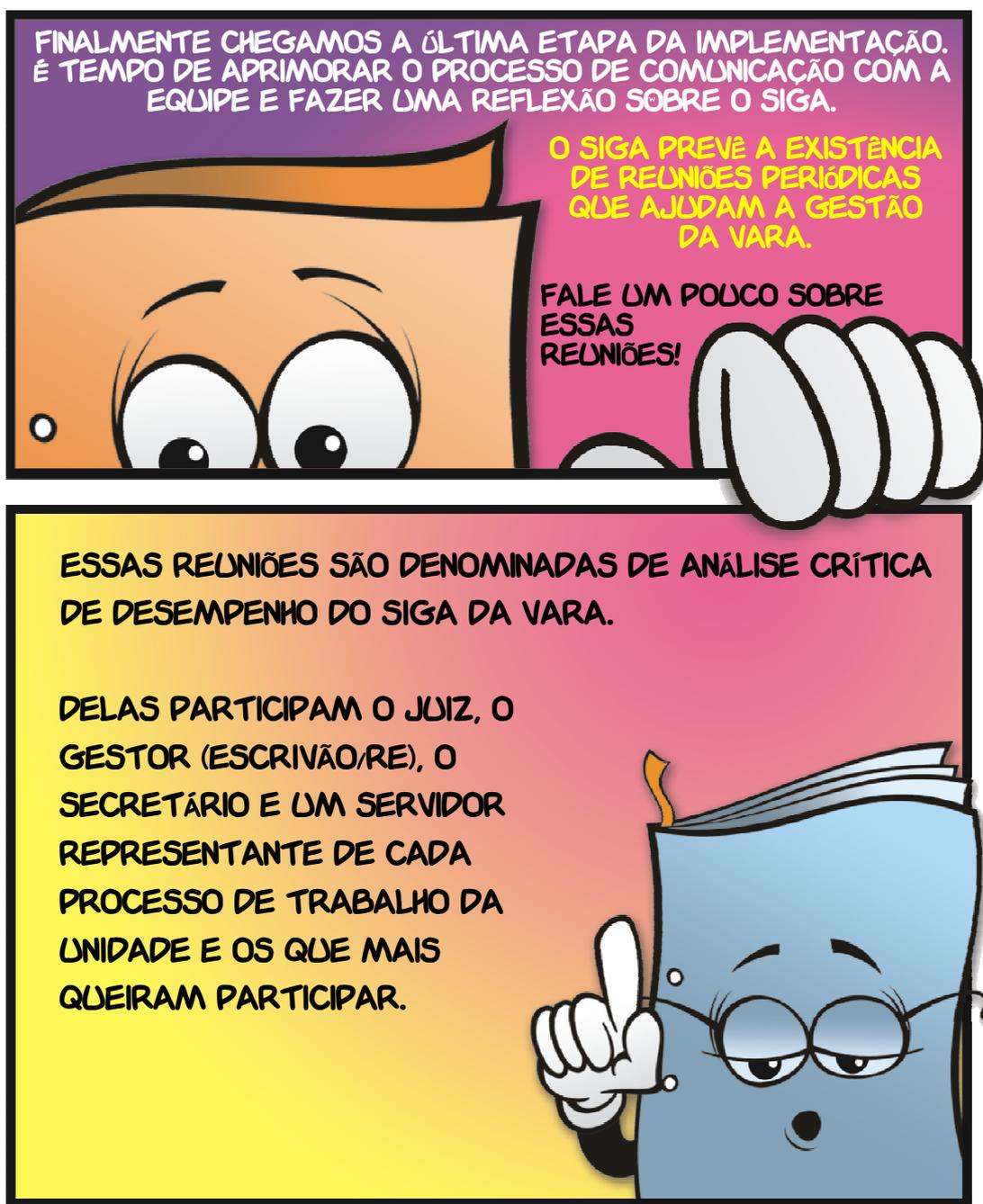
MAS LEMBRE-SE QUE O DIA DA FAXINA DEVE SER REALIZADO MENSALMENTE, ENQUANTO QUE A INSPEÇÃO CARTORÁRIA PODE SER REALIZADA SOMENTE UMA VEZ A CADA SEMESTRE!!!





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

4º ELEMENTO **ANÁLISE CRÍTICA DE DESEMPENHO**





MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

E QUANDO SE REALIZAM ESSAS REUNIÕES?

AS REUNIÕES DE ANÁLISE CRÍTICA SÃO REALIZADAS COM FREQUÊNCIA **SEMESTRAL** OU EM PERÍODO INFERIOR, SEMPRE QUE SE MOSTRAR NECESSÁRIO.

É QUANDO O JUIZ PODE DECIDIR PELA REALIZAÇÃO DE REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PARA AVALIAÇÃO DE ALGUM TEMA ESPECÍFICO DO SIGA.

QUEM PREPARA E CONVOCA ESSAS REUNIÕES?

ESSAS REUNIÕES SÃO PREPARADAS POR VOCÊ MEDIANTE CONSULTA AO JUIZ. VOCÊ DEFINE COM O JUIZ A DATA, O LOCAL E PREPARA TODO O MATERIAL COM A EQUIPE. O SECRETÁRIO DO JUIZ, CONVOCA OS PARTICIPANTES.

A PREPARAÇÃO DA REUNIÃO TEM COMO BASE:

- Ata da reunião anterior, se houver;
- Mapas de Indicadores referentes aos **seis** últimos meses;
- Quadro de Controle de Produto Não-Conforme dos **seis** últimos meses;
- Resultados da pesquisa de opinião dos usuários dos **seis** últimos meses;
- Resultado da última Pesquisa de Satisfação;
 - A última Inspeção do Juiz do período;
 - Relatórios e resultados da avaliação do SIGA elaborados pelo NUR;



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

O QUE DEVE SER REGISTRADO DURANTE A REUNIÃO? E ONDE DEVE SER REGISTRADO?

AS DELIBERAÇÕES TOMADAS DURANTE A REUNIÃO SÃO CONSOLIDADAS EM QUADROS COMO O EXEMPLO ABAIXO COM O FIM DE POSSIBILITAR O ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES.

AÇÃO (DELIBERAÇÃO)	RESPONSÁVEL (QUEM VAI FAZER)	REALIZAR ATÉ

PARA REALIZAR A REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA VOCÊ DEVE SOLICITAR APOIO AOS FACILITADORES DO SIGA E À DGDIN, SEMPRE QUE NECESSÁRIO

AS REUNIÕES DEVEM SER REGISTRADAS PELO SECRETÁRIO EM ATA. VOCÊ ENCAMINHA CÓPIA DA ATA AOS FACILITADORES DO SIGA ATÉ O 10º DIA ÚTIL DO MÊS SUBSEQÜENTE AO DE SUA REALIZAÇÃO:

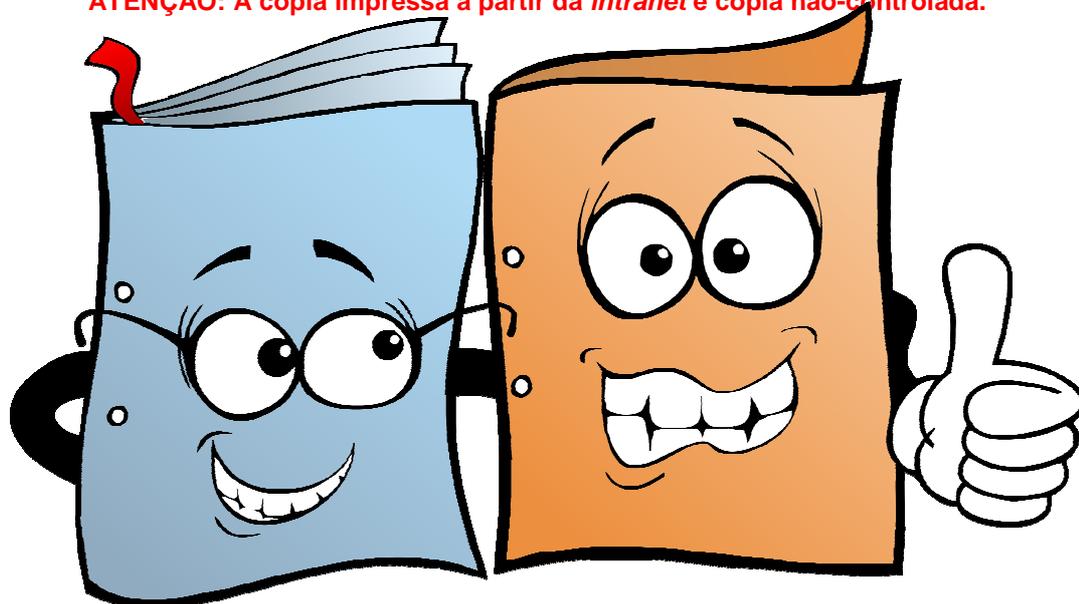
O ORIGINAL DA ATA DA REUNIÃO DEVE SER ARQUIVADO EM PASTA PRÓPRIA.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 23 de 31
---	-----------------------------	----------------	---------------------



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



PARABÉNS!

VOCÊ CHEGOU AO FINAL DA IMPLEMENTAÇÃO!

Com todos os elementos do Nível Gerenciado implementados é o momento do sistema integrado de gestão de sua unidade passar pela avaliação para conquistar o Selo de Qualidade do PJERJ.

O “Questionário de Avaliação do Modelo de Gestão Simplificada – Nível Gerenciado” é o instrumento que permite a avaliação automática do sistema com a consolidação das respostas e a atribuição de pesos a cada elemento implementado.

O Nível Gerenciado só estará plenamente atendido se a unidade obtiver um resultado superior a oito na avaliação de cada elemento em cada Nível (básico, planejado e gerenciado).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 24 de 31
--	------------------------------------	-----------------------	----------------------------



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO



- DGDIN disponibiliza aos Facilitadores o Questionário para Avaliação do Nível Gerenciado do Sistema de Gestão que engloba todos os elementos;
- Os Facilitadores do SIGA, com o apoio da DGDIN, realizam a 1ª avaliação do SIGA do Nível Gerenciado (todos os elementos);
- Com base nos resultados obtidos os Facilitadores compõem o Relatório de Avaliação da Implementação do SIGA e encaminham para a unidade com as sugestões de providências a serem tomadas;
- Você se reúne com o Juiz e a equipe para análise do relatório e toma as ações gerenciais necessárias para a melhoria;
- No prazo acordado no relatório os Facilitadores do SIGA, retornam para a 2ª avaliação do SIGA (todos os elementos);
- Os resultados da 2ª avaliação são consolidados pelos Facilitadores do SIGA e pela DGDIN;
- Os resultados são acordados com a unidade e o relatório final é encaminhado aos Gestores (Escrivão/RE) que se compromete a tomar ações gerenciais com a equipe, analisando as causas das não-conformidades encontradas para que não voltem a ocorrer;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 25 de 31
--	------------------------------------	-----------------------	----------------------------



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

- Os gestores definirão um prazo com a equipe para a realização das ações necessárias para eliminar os problemas encontrados pelos Facilitadores do SIGA na 2ª Avaliação;
- As ações e os prazos para eliminar os problemas encontrados na 2ª Avaliação são encaminhados para os Facilitadores do NUR e repassadas para a DGDIN;
- A DGDIN providencia o Selo de Qualidade do PJERJ.



Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 26 de 31
--	------------------------------------	-----------------------	----------------------------



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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



Após a unidade ter recebido o Selo de Qualidade do PJERJ, o Núcleo Regional realizará, semestralmente, a avaliação do SIGA. O resultado é acordado com a unidade que recebe um relatório dos Facilitadores do SIGA no NUR e se compromete com as ações gerenciais estabelecidas em um determinado prazo. Posteriormente, uma cópia do relatório é encaminhada à DGDIN.



Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

Página:

27 de 31



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

MANUTENÇÃO DO SIGA NA UNIDADE

NÍVEL	ELEMENTO	VERIFICAÇÃO
BÁSICO	1º Sistema Integrado de Gestão	- Implementar com os servidores novos na UO os Princípios do SIGA
	2º Direcionadores Estratégicos	- Implementar com os servidores novos na UO os Direcionadores Estratégicos do PJERJ; - Manter no quadro de Aviso da Sala de Audiência os cartazes dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ afixados.
	3º Processos de Trabalho	- Manter nos quadros de Aviso da Equipe da UO os formulários atualizados da Equipe de Processos de Trabalho, do Horário de Atendimento ao Balcão;
	4º Equipes por processos de trabalho	- Implementar com os novos servidores as RAD Operacionais e os Manuais dos Níveis Básico, Planejado e Gerenciado.
	5º Textos Normativos	- Observar a atualização dos Textos Normativos
	6º Ambiente de Trabalho	- Manter o ambiente de trabalho da UO organizado, em conformidade com o implementado no Curso 5S; - Realizar a “Faxina Mensal” na UO
	7º Recursos e Áreas de apoio	- Verificar se a equipe tem conhecimento das Unidades de Apoio do PJERJ, que interagem com o SIGA da UO
PLANEJADO	1º Comunicação Interna	- Manter e zelar pela boa Comunicação Interna, inclusive realizar reuniões com a Equipe; - Manter os quadros de Aviso dos Usuários atualizados com a Pesquisa de Opinião do mês anterior, com o resultado (análise) da mais recente Pesquisa de Satisfação realizada, com os Direcionadores Estratégicos do PJERJ, com a Tabela de Custas vigente e com o Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes afixados.
	2º Pesquisa de Satisfação e de Opinião	- Manter ininterrupta a Pesquisa de Opinião e realizar de 6 em 6 meses a Pesquisa de Satisfação do Usuário.
	3º Controle de Documentos e de Registros	- Providenciar anualmente a eliminação de documentos - que tem previsão para o mês de janeiro, manter atualizada a relação documental da UO e os arquivos organizados.
	4º Acompanhamento de Indicadores	- Imprimir o Mapa dos Indicadores todo o 5º dia útil de cada mês, acompanhando a estatística com a Equipe e o Juiz.
	5º Gestão de Competências	- Verificar se a equipe realiza os treinamentos de acordo com as necessidades evidenciadas.
GERENCIADO	1º Análise do Mapa de Indicadores	- Imprimir o Mapa dos Indicadores todo o 5º dia útil de cada mês, analisando a estatística com a Equipe e o Juiz.
	2º Tratamento de Produtos Não-Conformes	- Manter atualizado o Quadro de Controle de Produtos Não-Conformes;
	3º Inspeção Cartorária	- Realizar a Inspeção Cartorária com frequência mínima semestral; - Analisar com a equipe os resultados da Inspeção cartorária
	4º Análise Crítica do SIGA	- Realizar a reunião de análise crítica com frequência mínima semestral; - Analisar com a equipe as deliberações da reunião de análise crítica

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

Página:

28 de 31



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

RESPONSABILIDADES

Além disso, é bom recordar as responsabilidades para manutenção do SIGA. Você que já conheceu e já praticou todos os elementos do Sistema Integrado de Gestão (SIGA), precisa manter as práticas aprendidas. Estas podem ser resumidas nas seguintes atribuições alinhadas com a estrutura organizacional da unidade:

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito	<ul style="list-style-type: none">• Examinar e julgar os feitos de sua competência;• gerenciar o juízo;• determinar o cumprimento e exercer a responsabilidade final por todas as questões que importam ao atendimento dos requisitos do SIGA• promover a melhoria contínua do SIGA mediante determinação e acompanhamento dos indicadores e metas estabelecidos;• conduzir as reuniões de análise crítica de sua respectiva Unidade e assegurar os respectivos resultados;• realizar as inspeções e correções do juízo;
Escrivão ou Responsável pelo Expediente	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e acompanhar a realização das atividades operacionais do Cartório da unidade relativas à prestação jurisdicional;• comunicar os direcionadores estratégicos do PJERJ;• apoiar o Juiz na definição, atualização, implementação e divulgação dos indicadores e metas estabelecidas;• administrar a infra-estrutura da unidade;• gerenciar a equipe do cartório e assegurar que os processos de trabalho necessários para a unidade judicial sejam estabelecidos, implementados e mantidos;• manter a comunicação dos resultados de gestão a todos os servidores, orientando-os quanto à contribuição de cada um;• Apoiar a realização de reuniões de análise crítica;• relatar ao Juiz o desempenho das atividades cartorárias da unidade e as necessidades de melhorias, com base no Mapa de Indicadores, relatórios estatísticos e pesquisas;• acompanhar as avaliações do SIGA da Unidade e promover as ações de melhoria pertinentes;• acompanhar, analisar e gerenciar os indicadores da unidade com o Juiz e o Secretário; conduzir as pesquisas de satisfação e de opinião do Usuário, analisá-las com o Juiz e divulgar os resultados à equipe e aos usuários.
Secretário do Juiz	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a entrega da prestação jurisdicional e as atividades do SIGA.
Servidores	<ul style="list-style-type: none">• Realizar os processos de trabalho com autocontrole;• Informar aos superiores qualquer impossibilidade de atender à satisfação dos destinatários do próximo processo de trabalho;• manter-se atualizado com as atividades do SIGA.

Base Normativa:

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

MAN-PJERJ-001-03

Revisão:

00

Página:

29 de 31



MANUAL DE GESTÃO DO NÍVEL GERENCIADO

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

CAPACITAÇÃO NECESSÁRIA

Para apoiar a implementação de todos os elementos do Nível Gerenciado, o Gestor deve providenciar a capacitação da equipe e disponibilizar a documentação de apoio.

CURSO	FINALIDADE	PÚBLICO ALVO
Ferramentas da Qualidade	Promover o conhecimento das ferramentas que auxiliam a gestão da qualidade	Gestores
SIGA avançado	Promover a revisão dos princípios do SIGA correlacionando-os `NBR ISO 9001:2000	Todos os servidores
Gestão de Pessoas (opcional)	Aprimorar as habilidades na área de gerência de relacionamentos interpessoais	Gestores
Demais cursos da área de gestão e qualidade (opcionais)	Aprimorar as habilidades na área de gestão e qualidade	Gestores

DOCUMENTAÇÃO	
RAD - Gerir a entrega da Prestação Jurisdicional de primeiro grau (da unidade)	Todos os Servidores
RAD – Tratamento de Produtos Não-Conformes (da unidade)	

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: MAN-PJERJ-001-03	Revisão: 00	Página: 30 de 31
--	------------------------------------	-----------------------	----------------------------



Poder Judiciário
do Estado do Rio de Janeiro



Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional

ATENÇÃO: CÓPIA NÃO CONTROLADA