



PODER JUDICIÁRIO

---

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais**

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

**1º Semestre - 2007**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### SUMÁRIO

<b>1 RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Objetivos Estratégicos .....</b>	<b>7</b>
<b>3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º Nível dos Processos de Trabalho).....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Documentação do SIGA – DGDIN/DEDOC (2º Nível dos Processos de Trabalho) .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Auditoria do SIGA – DGDIN/DEAUD (2º Nível dos Processos de Trabalho) .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Melhoria do Desempenho - DGDIN/DEMED (2º Nível dos Processos de Trabalho) .....</b>	<b>32</b>
<b>3.5 Indicadores e Análise de Dados do Gabinete da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN/GBDIN (2º Nível dos Processos de Trabalho).....</b>	<b>34</b>
<b>4 GESTÃO DOS RECURSOS (*) .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1 Situação do Quadro de Pessoal.....</b>	<b>36</b>
<b>4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....</b>	<b>39</b>
<b>4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura.....</b>	<b>42</b>
<b>4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro).....</b>	<b>43</b>
<b>4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados .....</b>	<b>45</b>
<b>4.7 Atividades Complementares.....</b>	<b>46</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>49</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### 1 RESUMO EXECUTIVO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados do desempenho da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional - DGDIN no período de janeiro a junho de 2007.

A DGDIN continua a orientar seus esforços para a disseminação da metodologia de gestão da qualidade, que pode ser comprovada pelo número de unidades e pessoas envolvidas no SIGA do PJERJ, bem como pelo número de unidades certificadas, de acordo com a NBR ISO 9001:2000: de três unidades, com 183 pessoas envolvidas ao final de 2004, o PJERJ passou a ter 19 unidades e 1.145 pessoas envolvidas no final de 2006, incluindo as unidades de apoio. Até julho/2007, o PJERJ pode contabilizar, além das 19 unidades certificadas, 12 unidades em processo de implementação do SIGA para 2007. Planeja-se ter, até o final de 2007, mais 543 envolvidos e 6 (seis) unidades em processo de implementação do SIGA para 2008, com, pelo menos, mais 134 envolvidos, o que totaliza um planejamento, até o final de biênio, de 37 unidades envolvidas no SIGA e 1660 envolvidos (contando-se apenas uma vez as unidades em processo de implementação do SIGA que também atuam como unidades de apoio). Além disso, planeja-se também a implementação de modelo simplificado de gestão para Varas Cíveis, até o final de 2007 em pelo menos 1 Núcleo Regional, constituindo-se numa alavanca para o aumento do número de envolvidos. A capacitação de agentes nos Núcleos Regionais, cuja previsão gira em torno de 40 pessoas, facilitará a multiplicação do SIGA e um aumento no número de envolvidos.

A Consultoria da FGV desenvolveu metodologia, disponibilizada para a DGDIN, a fim de avaliar o grau de implementação do SIGA, o que vai permitir realizar, ao final de cada ano, um diagnóstico das unidades organizacionais do PJERJ e melhor contabilizar o número de envolvidos.

A disseminação do Sistema Integrado de Gestão no PJERJ também contribui para o aumento da satisfação do usuário em relação aos serviços realizados pelas unidades prestadoras de jurisdição, como pode ser verificado nos dados apresentados abaixo:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (CONJUNTO DE QUESITOS)

SIGA	% ÓTIMO + BOM (2005)	% ÓTIMO + BOM (2006)		% ÓTIMO + BOM (Até Junho/2007)
SIGA/VCIV (1º Grupo) <sup>1</sup>	86,86%	94,83%	95,28%	97,19%
SIGA/VCIV (2º Grupo) <sup>2</sup>	---	---	88,01%	92,21%
SIGA/12VFAM <sup>3</sup>	92,36%	98,45%	99,42%	100%
SIGA/VCRI <sup>4</sup>	96,38%	97,85%	98,29%	97,10%
SIGA/IV JEC <sup>5</sup>	59,43%	69,52%	94,11%	93,38%
SIGA/IX JECRIM (Balcão) <sup>6</sup>	---	95,80%	97,87%	Não foi realizada
SIGA/IX JECRIM (Audiência)	---	91,80%	91,80%	91,33%
SIGA/18CCIV <sup>7</sup>	99,66%	96,14%	99,68%	100%

Essa melhoria da percepção do usuário demonstra o sucesso da implementação do SIGA em unidades prestadoras de jurisdição, o que contribui para a visão do PJERJ: “Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania”.

Uma ferramenta importante para essa melhoria tem sido a realização de auditorias nos sistemas de gestão das unidades, com sua posterior certificação. Até julho/2007, a DGDIN apoiou e acompanhou a realização de 33 auditorias em 26 sistemas de gestão.

Como nada se faz sem as pessoas e a implementação de um sistema de gestão da qualidade exige capacitação dos servidores, a DGDIN também promove junto à ESAJ o curso de “Auditoria de Gestão da Qualidade”. No final de 2004, havia um total de 34 servidores aprovados no curso. No final de 2006, este número passou para 209. Em 2007, está agendada para julho/2007, a realização da primeira turma do curso de “Auditoria de Gestão da Qualidade” do ano, pretendendo-se ter 90 aprovados até o final de 2007. Os que concluem o curso e acompanham auditorias tornam-se multiplicadores para sua equipe do conhecimento adquirido, além de facilitadores da comunicação interna e da integração entre as diversas unidades do PJERJ.

<sup>1</sup> Vara Cível

<sup>2</sup> Vara Cível

<sup>3</sup> Vara de Família

<sup>4</sup> Vara Criminal

<sup>5</sup> Juizado Especial Cível

<sup>6</sup> Juizado Especial Criminal

<sup>7</sup> Câmara Cível



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

A DGDIN incentiva também a capacitação de servidores do PJERJ como auditores líderes, de modo que possam realizar auditorias internas nos sistemas de gestão do PJERJ e, ao mesmo tempo, aprimorar sua capacitação como gestores. Em 2006, de um total de 48 auditorias internas, 10 foram realizadas por servidores do quadro efetivo (formados em curso de auditor líder), sem custo para o PJERJ, o que representou mais de 20% do total de auditorias internas realizadas em 2006, gerando uma economia de R\$ 13.000,00. Em 2007, estão planejadas um total de, aproximadamente, 173h 5min de auditoria interna no PJERJ, das quais 96h 5min serão realizadas por servidores do Quadro de Auditores Internos do PJERJ, o que representa uma economia de cerca de R\$ 100.100,00.

Tais resultados demonstram a preocupação da DGDIN em reduzir, continuamente, os custos de suas atividades, incentivando, por outro lado, a capacitação contínua. Outra ferramenta utilizada pela DGDIN, na otimização do custo x benefício do serviço que realiza, é a análise crítica dos contratos firmados. Visando à redução de despesas e considerando a estabilidade apresentada nos sistemas de gestão da qualidade das unidades do PJERJ, a DGDIN, após análise crítica dos contratos para a realização de auditorias de gestão, diminuiu o número de auditorias de monitoramento de 5 para 3, obtendo a redução dos valores dos contratos celebrados com a Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV), representando, em 2006, uma economia de, aproximadamente, 38% nos dois contratos já firmados.

Em 2007, prevê-se nova forma de contratar auditorias externas, utilizando o critério de cobrança por H/D. Assim, se o contrato fosse celebrado nos termos do anterior, o custo seria de R\$ 424.370,00. Em julho foi recebida a proposta da FCAV, de acordo com o AEC 96/2007, no valor de R\$ 309.124,96, o que representa uma economia real de R\$ 115.245,04.

Outra estratégia da unidade é a multiplicação do modelo de gestão de Vara Cível, da 13ª Vara Cível da Capital para outras unidades com competência semelhante, cuja eficácia é verificada nos resultados obtidos: 6 unidades já certificadas (3ª, 7ª, 8ª, 18ª, 35ª Varas Cíveis da Capital e 1ª Vara Cível Regional de Campo Grande) e outras 5 unidades (6ª, 14ª, 25ª Varas Cíveis da Capital, 5ª Vara Cível Regional da Barra da Tijuca e 4ª Vara Cível Regional de Madureira) em processo de implementação do modelo, além da 3ª Vara

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 1º Semestre / 2007

Cível da Barra da Tijuca, da 3ª Vara Cível de Madureira e a 6ª Vara Cível do Méier (atendendo a solicitação dos Juízes).

Em 2007, iniciou-se a replicação dos sistemas de gestão das Varas Criminais (9ª, 19ª e 32ª Varas Criminais), para a 28ª e 29ª Varas Criminais da Capital e para a 16ª, por solicitação da Juíza; em outubro, terá início a replicação do modelo de sistema de gestão do IV Juizado Especial Cível, realizada pela Consultoria da FGV, no XXVII Juizado Especial Cível.

O aumento do número de unidades com seus processos de trabalho documentados em Rotinas Administrativas (RAD) publicadas também pode ser considerado como um indicador da evolução do sistema de gestão das unidades do PJERJ, uma vez que a elaboração e posterior revisão das RAD são utilizadas para medir o grau de vitalidade do SIGA. No final de 2004, havia 9 unidades com RAD publicadas e um acervo total de 151 RAD. No final de 2006, havia 32 unidades e um acervo total de 332 RAD publicadas. Em 2007, até o momento, foi contabilizado um total de 330 RAD publicadas em 32 unidades. Até o final de 2006, pôde ser verificado um total de 908 revisões em documentos do Sistema Normativo do PJERJ, sendo 679 revisões de RAD, 10 de manuais e 219 de formulários. Em 2007, já se verificam 185 revisões de documentos, sendo 140 revisões de RAD, 4 de manuais e 41 revisões em formulários, coordenadas pela DGDIN, o que demonstra uma preocupação com a melhoria contínua dos procedimentos das atividades realizadas pelas unidades do PJERJ.

O presente relatório também busca pormenorizar os resultados das atividades realizadas pela DGDIN, em 2007, sendo organizado em capítulos, de modo a facilitar a compreensão: inicia-se com a avaliação da gestão estratégica e operacional da unidade, em seguida, aborda-se a gestão dos recursos e encerra-se com um capítulo de considerações finais a respeito das informações apresentadas.

## **2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA**

### **2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos**

A partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, foram definidos os Direcionadores da DGDIN. Em reunião de análise crítica realizada em 28/06/2007, deliberou-se que a Política da Qualidade e os Valores da DGDIN serão os mesmos do



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

PJERJ. Segue a redação dos direcionadores da DGDIN, após terem sido reavaliados na referida reunião:

**-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:** “Contar com indicadores objetivos e práticas de gestão que subsidiem decisões administrativas facilitadoras da prestação jurisdicional, com ganhos para a sociedade e para o PJERJ”;

**-Valores:** “Conhecimento Jurídico Atualizado / Ética / Objetividade / Melhoria Contínua / Foco no Usuário / Busca da Conciliação na Solução de Conflitos”;

**-Política:** “Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida”.

### 2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o período 2007/2008, 8 (oito) objetivos estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ:

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	META	PRAZO
<b>FOCO 2</b> Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	Certificar o Sistema Integrado de Gestão na DGDIN	SIGA implementado, com a certificação da UO até Dez/2007	MAR/07 - DEZ/07
	Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000	<b>2007:</b> 27 (18+9) unidades certificadas até Dez/2007 <b>2008:</b> 34 (27+7) unidades certificadas até Nov/2008	MAR/07 - NOV/08
	Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ	<b>2007:</b> 6 (2+4) auditores líderes aptos a realizar auditorias até Dez/2007 <b>2008:</b> 9 (6+ 3) auditores líderes aptos a realizar auditorias até Nov/2008	FEV/07 - NOV/08
<b>FOCO 4</b> Implementar Novas Práticas de Gestão	Apoiar o desenvolvimento e a implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Varas Cíveis	<b>2007:</b> Apoiar a CGJ para elaborar modelo junto às Secretarias dos NUR, validando em 1 NUR até Dez/2007 <b>2008:</b> Apoiar a CGJ para validar e implementar modelo e + 2 NUR até Out/2008	MAR/07 - OUT/08
	Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Câmaras	<b>2007:</b> Apoiar a DGJUR para estabelecer pontos fundamentais para a elaboração do modelo definido, com elaboração de cronograma para implementação do modelo até Dez/2007 <b>2008:</b> Apoiar a DGJUR para elaborar modelo e implementá-lo nas Câmaras até Dez/2008	AGO/07 - DEZ/08



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

	Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ	<b>2007:</b> Levantamento dos instrumentos formais de comunicação utilizados pelo PJERJ, relacionando-os com as autoridades que os emitem, com elaboração de proposta de minuta de Ato Oficial do PJERJ, com Exposição de Motivos até Dez/2007 <b>2008:</b> Sistema Normativo aprimorado e implementado até Dez/2008	MAR/07 - DEZ/08
<b>FOCO 7</b> <b>Modernizar o Processo de Comunicação Interna e de Relacionamento com a Sociedade</b>	Realizar a Pesquisa de Avaliação da Imagem do PJERJ com a sociedade	<b>2007:</b> Planejamento realizado até Dez/2007 <b>2008:</b> Resultados da Pesquisa concluídos e divulgados pela DGDIN até Jul/2008	JUN/07 - JUL/08
<b>FOCO 11</b> <b>Modelar, Documentar e Medir Processos de Trabalho</b>	Apoiar as Unidades Executoras do PJERJ na implementação de sua gestão	<b>INDICADORES</b> <b>2007:</b> 9 Unidades Executoras com indicadores de 1º e 2º níveis estabelecidos até o final de 2007 <b>2008:</b> 18 Unidades Executoras com indicadores de 1º e 2º níveis estabelecidos até o final de 2008 <b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> <b>2007:</b> 16 Unidades Executoras com objetivos estratégicos elaborados até o final de 2007 & 7 com objetivos estratégicos elaborados e acompanhados até o final de 2007 <b>2008:</b> 16 Unidades Executoras com objetivos estratégicos elaborados até o final de 2008 & 8 com objetivos estratégicos elaborados e acompanhados até o final de 2008 <b>RIGER</b> <b>2007:</b> 8 Unidades Executoras elaborando RIGER até o final de 2007 <b>2008:</b> 13 Unidades Executoras elaborando RIGER até o final de 2008 <b>PROCESSOS DE TRABALHO / RAD PNC / DOCUMENTO ESTRATÉGICO</b> <b>2007:</b> 9 Unidades Executoras com seus processos de trabalho mapeados e documentados até o final de 2007; 5 Unidades Executoras com RAD de PNC elaborada e implementada; 6 Unidades Executoras com Documento Estratégico elaborado e implementado. <b>2008:</b> 19 Unidades Executoras com seus processos de trabalho mapeados e documentados até o final de 2008; 12 Unidades Executoras com RAD de PNC elaborada e implementada; 12 Unidades Executoras com Documento Estratégico elaborado e implementado. <b>REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA</b> <b>2007:</b> 4 Unidades Executoras com reunião de análise crítica realizada até o final de 2007 <b>2008:</b> 11 Unidades Executoras com reunião de análise crítica realizada até o final de 2008	JAN/07 - <u>DEZ/08</u>

### 2.2.1 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2007-2008

Para que a DGDIN atinja as metas dos 8 (oito) objetivos estratégicos, foram desenvolvidos 16 planos de ação. A média de implementação dos objetivos foi de 19%.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

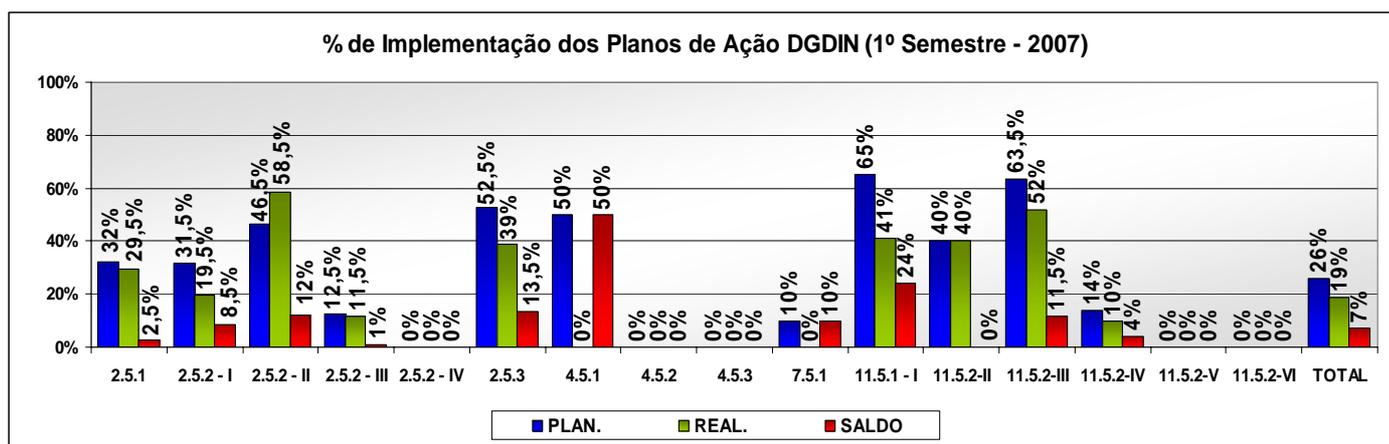
Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

Comparando-se com a média planejada de 26%, verifica-se um saldo negativo de implementação de 7% nas ações que compõem os objetivos. Tal saldo será comunicado à equipe, que irá direcionar seus esforços na realização das ações pendentes.

### Gráfico I – Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN



Fonte: Planos de Ação

A seguir, o resultado individual, até o final de junho/2007, dos objetivos estratégicos da DGDIN para o biênio:

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	% (2º TIM/2007)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	<b>1.5.1</b> Implementar o Sistema Integrado de Gestão na DGDIN	SIGA implementado com a certificação da unidade até Dezembro/2007	32%	29,5%	Fevereiro/2007 a Dezembro/2006	2,5% de saldo negativo
<b>Análise de Dados:</b> O saldo negativo de implementação refere-se à revisão da árvore de processos de trabalho e indicadores da unidade. Foi realizado treinamento de indicadores na unidade, ministrado pela FGV nos dias 01/06/07, 04/06/07, 11/06/07, 18/06/07, 22/06/07 e 06/07/07 visando à revisão da árvore.						
<b>Ações Gerenciais:</b> Concluir a revisão da árvore de indicadores da DGDIN até julho/2007.						
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	<b>2.5.2</b> Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ (Média dos Planos de Ação 2.5.2 - I, II, III e IV)	27 (18+9) unidades certificadas até o final de 2007	22,5%	20,5%	Fevereiro/2007 a Dezembro/2007	2% de saldo negativo.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

**Análise de Dados:** As principais ações pendentes são:

**2.5.2 – I (DEDIS, DECAN, DESEP, DGDIN e 03VCIV/SM-CADAT):** Atualizar e divulgar a relação de RAS na intranet; implementação das RAD-PJERJ-003, 008 e 009 com as unidades e Apoio à realização da 1ª PSU das unidades.

**2.5.2 – II (06VCIV, 14VCIV e 25VCIV):** Não há ações pendentes.

**2.5.2 – III (05VCIV-Barra, 04VCIV-Madureira, 28VCRI, 29VCRI):** Validação dos Direcionadores Estratégicos e do Diagrama de Contexto das unidades.

**2.5.2 – IV (DGFAJ, Secretaria das Turmas Recursais, 01VEMP, XXVII JEC, 05VOS, DEDEP):** As ações estão planejadas para iniciar em Outubro/2007.

**Ações Gerenciais:** Providenciar a realização das ações pendentes em cada plano de ação.

Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	<b>2.5.3 Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ</b>	6 (2+4) Auditores internos	52,5%	39%	Janeiro/2007 a Dezembro/2007	13,5% de saldo negativo

**Análise de Dados:** As principais ações pendentes estão relacionadas à participação dos servidores do PJERJ em módulo de “Atributos Pessoais do curso de “Auditoria de Gestão da Qualidade” e à elaboração de perfil de competência para os auditores internos do PJERJ.

**Ações Gerenciais:** Incentivar a participação de servidores no curso de “Auditoria de Gestão da Qualidade”, principalmente no que tange ao módulo de “Atributos Pessoais” e agendar reunião com o DEDEP, a fim de estabelecer perfil de competência para os auditores internos até o final do mês de agosto/2007.

FOCO ESTRA- TÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	% (2º TIM/2007)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Implementar Novas Práticas de Gestão	<b>4.5.1 Apoiar o desenvolvimento e a implementação de Modelo de Sistema de Gestão Simplificado para as Varas Cíveis</b>	Apoiar a CGJ para elaborar modelo junto às Secretarias dos NUR, validando em 1 NUR até Dezembro/2007	50%	0%	Março/2007 a Outubro/2007	50% de saldo negativo.

**Análise de Dados:** As principais pendências são: Elaboração da redação final das cartilhas para implementação do Modelo de Sistema de Gestão Simplificado e formatação das cartilhas. Já foram realizadas 2 reuniões com a Consultoria em 03/06/2007 e 06/06/2007 para finalização da redação. Minuta consolidada após as reuniões foi encaminhada à DGDIN, pela Consultoria, em 06/07/07.

**Ações Gerenciais:** A Diretora-Geral da DGDIN irá proceder à análise da minuta encaminhada pela FGV, a fim de que seja estabelecida a redação final até o final do mês de agosto/2007.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

Implementar Novas Práticas de Gestão	<b>4.5.2</b> <b>Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Câmaras</b>	Apoiar a DGJUR para estabelecer pontos fundamentais para a elaboração do modelo definido, com elaboração de cronograma para implementação do modelo até Dezembro/2007	0%	0%	Agosto/2007 a Dezembro/2007	Não há ações planejadas para o período
--------------------------------------	--	---	----	----	-----------------------------	--

**Análise de Dados:** As ações para a implementação do objetivo estão planejadas para serem iniciadas em Agosto/2007.

**Ações Gerenciais:** ---

Implementar Novas Práticas de Gestão	<b>4.5.3</b> <b>Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ</b>	Estruturar o SNA do PJERJ	0%	0%	Julho/2007 a Dezembro/2007	Não há ações planejadas para o período
--------------------------------------	--	---------------------------	----	----	----------------------------	--

**Análise de Dados:** As ações para a implementação do objetivo estão planejadas para serem iniciadas em Julho/2007.

**Ações Gerenciais:** ---

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO Ex: ABR/07 a NOV/07	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Modernizar o Processo de Comunicação interna e de Relacionamento com a Sociedade	<b>7.5.1</b> <b>Realizar Pesquisa de Avaliação da Imagem do PJERJ com a Sociedade</b>	Planejamento da Pesquisa realizado até Dezembro/2007	10%	0%	Junho/2007 a Dezembro/2007	10% de saldo negativo

**Análise de Dados:** A ação pendente no período refere-se à definição do escopo preliminar da pesquisa e a realização de reuniões com instituições de pesquisa e a Consultoria da FGV, de forma a estabelecer o referido escopo.

**Ações Gerenciais:** Agendar reunião com a Consultoria, a fim de definir escopo preliminar para a pesquisa, com posterior apresentação à Administração Superior até o final do 3º trimestre/2007.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

FOCO ESTRA- TÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	% (2º TIM/2007)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Plan	Real		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	<b>11.5.1</b> <b>Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão</b> (Média dos Planos de Ação 11.5.1 - I, II, III, IV, V e VI)	Ver nota de rodapé <sup>8</sup>	30,5%	24%	Julho/2007 a Dezembro/2007	6,5% de saldo negativo.

**Análise de Dados:** As principais ações pendentes são:

**11.5.1 – I (Papel do RD e Avaliação das Unidades):** A ação pendente refere-se à publicação de todas as Portarias das unidades, após a publicação do AEC 96/2007.

**11.5.1 – II (Análise de Dados e Indicadores):** Não há ações pendentes no período para o referido plano de ação.

**11.5.1 – III (Objetivos Estratégicos):** As ações pendentes concentram-se em: Aprovação da revisão do RIGER do CNJ com o Presidente, consolidação dos planos de ação das unidades (tendo em vista que nem todas as UO os encaminharam à DGDIN) e elaboração do Manual de Planejamento Estratégico do PJERJ.

**11.5.1 – IV (Apoiar a Elaboração de RIGER Setorial Semestral e CNJ):** Não há ações pendentes no período.

**11.5.1 – V (Modelar Processos de Trabalho):** Não há ações planejadas para o período.

**11.5.1 – VI (Apoiar a Realização de Reunião de Análise Crítica):** Não há ações planejadas para o período.

**Ações Gerenciais:** Providenciar a realização das ações pendentes em cada plano de ação.

<sup>8</sup> META DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 11.5.1 para 2007:

-INDICADORES: 9 Unidades Executoras com indicadores de 1º e 2º níveis estabelecidos até o final de 2007;

-OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: 16 Unidades Executoras com objetivos estratégicos elaborados até o final de 2007 & 7 com objetivos estratégicos elaborados e acompanhados até o final de 2007;

-RIGER: 8 Unidades Executoras elaborando RIGER até o final de 2007;

-PROCESSOS DE TRABALHO (Mapeados e Documentados) / RAD PNC / Documento Estratégico: 9 Unidades Executoras com seus processos de trabalho mapeados e documentados até o final de 2007 / 6 Unidades Executoras com Documento Estratégico elaborado e implementado / 5 Unidades Executoras com RAD de PNC elaborada e implementada;

REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA: 4 Unidades Executoras com reunião de análise crítica realizada até o final de 2007.

RIGER SETORIAL SEMESTRAL



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

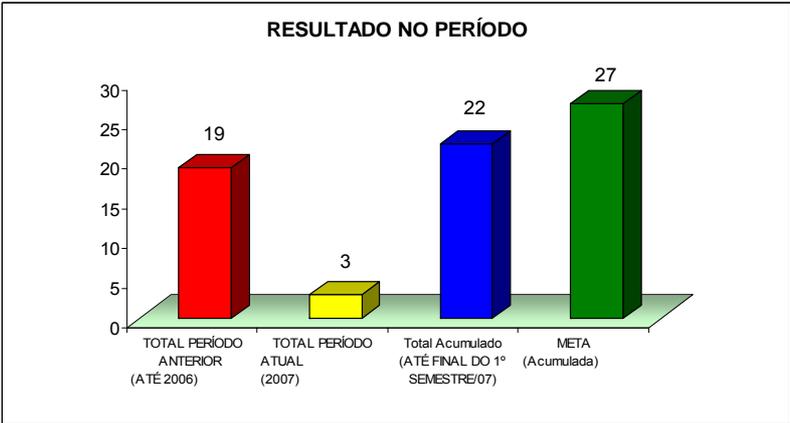
Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

#### 3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º Nível dos Processos de Trabalho)

<p><b>INDICADOR</b></p> <p><b>Sistemas de Gestão Implementados</b></p> <p>FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO: Trimestral</p> <p><i>OBS: Considera-se que o SIGA está implementado nas 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.</i></p>	<p><b>IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO</b></p> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p>  <table border="1"><thead><tr><th>Período</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006)</td><td>19</td></tr><tr><td>TOTAL PERÍODO ATUAL (2007)</td><td>3</td></tr><tr><td>Total Acumulado (ATÉ FINAL DO 1º SEMESTRE/07)</td><td>22</td></tr><tr><td>META (Acumulada)</td><td>27</td></tr></tbody></table>	Período	Quantidade	TOTAL PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006)	19	TOTAL PERÍODO ATUAL (2007)	3	Total Acumulado (ATÉ FINAL DO 1º SEMESTRE/07)	22	META (Acumulada)	27															
Período	Quantidade																									
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006)	19																									
TOTAL PERÍODO ATUAL (2007)	3																									
Total Acumulado (ATÉ FINAL DO 1º SEMESTRE/07)	22																									
META (Acumulada)	27																									
<p><b>FÓRMULA DO INDICADOR</b></p> <p>(Quantidade de sistemas de gestão implementados e Quantidade de sistemas de gestão planejados para implementar)</p>	<p><b>SIGA PLANEJADO X REALIZADO</b></p>  <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Planejado</th><th>Realizado</th><th>Desistentes</th><th>Reprogramado</th></tr></thead><tbody><tr><td>2004</td><td>3</td><td>3</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>2005</td><td>13</td><td>13</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>2006</td><td>13</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>2007</td><td>8</td><td>3</td><td>0</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Ano	Planejado	Realizado	Desistentes	Reprogramado	2004	3	3	0	0	2005	13	13	0	0	2006	13	5	4	4	2007	8	3	0	0
Ano	Planejado	Realizado	Desistentes	Reprogramado																						
2004	3	3	0	0																						
2005	13	13	0	0																						
2006	13	5	4	4																						
2007	8	3	0	0																						
<p><b>FINALIDADE DO INDICADOR</b></p> <p>Acompanhar a quantidade de SIGA implementados no PJERJ, de modo a observar a evolução e o alcance do SIGA no PJERJ</p>																										
<p><b>RESULTADO DO INDICADOR:</b> (META: 27 (19+8) SIGA implementados até o final de 2007) Até o momento, o PJERJ conta com 22 sistemas de gestão implementados (19 até o final de 2006) e 3 em 2007. São eles: 06VCIV, 14VCIV e 25VCIV, além dos SIGA implementados em 2006, constantes do RIGER Anual – 2006.</p>																										
<p><b>ANÁLISE DE DADOS:</b> O Ato Executivo Conjunto nº. 96/2007 publicado no D.O. de 24/05/2007, estabelece a implementação de 8 (oito) SIGA no corrente ano: 6ª, 14ª e 25ª Varas Cíveis; DGDIN; DGLOG/DECAN; DGSEI/DESEP; CGJ/ DGADM/ DEDIS e Cartório da Dívida Ativa, vinculado à 3ª Vara Cível da Comarca de São João de Meriti.</p> <p>Após a realização da auditoria interna foram considerados implementados os SIGA das 6ª, 14ª e 25ª Varas Cíveis. O PJERJ possui hoje 22 SIGA implementados, sendo 19 certificados pela NBR ISO 9001:2000, e pretende encerrar o ano com 27 sistemas implementados. Somente em outubro, quando estão previstas as auditorias internas para CGJ/DGADM/DEDIS, DGSEI/DESEP, DGLOG/DECAN, DGDIN e 03VCIV/SM/CADAT, a DGDIN poderá fazer a avaliação. A FGV desenvolveu metodologia para avaliar o grau de implementação do SIGA, aplicando-a na DGDIN e no DECAN.</p>																										



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

**AÇÕES GERENCIAIS:** Manter o acompanhamento das unidades, para identificar e apresentar à Administração Superior eventuais problemas que impeçam a implementação dos SIGA. Solicitar à FGV que verifique o grau de implementação do SIGA do DEDIS, do DESEP e do 03VCIV/SM/CADAT em agosto e setembro e que reaplique na DGDIN e no DECAN, para verificar o progresso, informando todos os resultados à DGDIN.

### INDICADOR

**Pessoas Envolvidas no SIGA/PJERJ**  
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO: Semestral

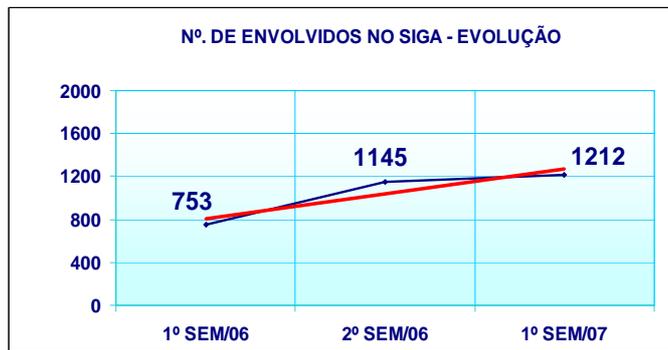
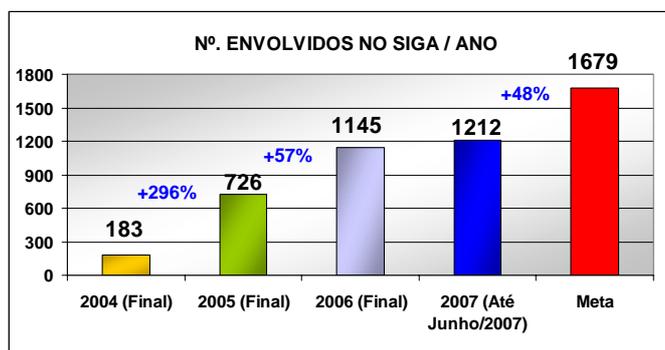
### FÓRMULA DO INDICADOR

(Quantidade de pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ)

Consideram-se "pessoas envolvidas no SIGA" os membros das unidades em processo de implementação do SIGA, que tenham obtido % superior a 70% no "Questionário de Verificação do SIGA", utilizado pela FGV.

### FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar a quantidade de pessoas envolvidas com a metodologia da NBR ISO 9001:2000, de modo a observar a evolução e o alcance do SIGA no PJERJ



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 1.679 pessoas envolvidas até o final de 2007)

Até Junho/2007 foi verificado um total de 1.212 pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ, sendo 968 de unidades em processo de certificação e 244 de unidades de apoio.

**ANÁLISE DE DADOS:** Planeja-se um aumento total de, pelo menos, 534 pessoas envolvidas em 2007. Até o momento, já ingressaram no SIGA, em 2007, 67 pessoas, referentes à DGDIN (25 pessoas), 06VCIV, 14VCIV e 25VCIV (14 pessoas em cada unidade).

A DGDIN prevê que, com o apoio da Consultoria da FGV, estejam envolvidas no SIGA, até o final de 2007, mais 467 pessoas das seguintes unidades: Cartório da Dívida Ativa vinculado à 03VCIV – São João de Meriti, DESEP, DECAN, DEDIS.

Como unidades de apoio, são consideradas 244 pessoas: DGTEC, DGPES (DEDEP e ESAJ), DGCON, DGLOG, DGJUR/DEIGE, DGSEI. As unidades que ingressarão no SIGA em 2008 não estão sendo consideradas neste resultado.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Solicitar à Consultoria da FGV que aplique o "Questionário de Verificação do SIGA", com as demais unidades em processo de implementação de seus sistemas de gestão, a fim de acompanhar o resultado pretendido. Até o momento, o questionário foi aplicado na DGDIN, com 90% do SIGA implementado, e no DECAN.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### INDICADOR

**Acervo Total de RAD do PJERJ**  
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO:  
Trimestral

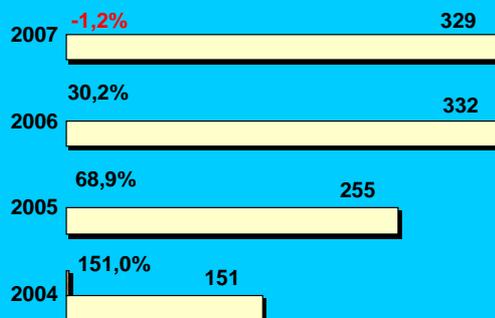
### FÓRMULA DO INDICADOR

(Quantidade de RAD em vigor)

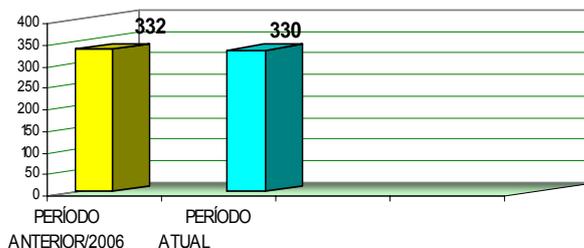
### FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar a evolução dos  
processos de trabalho documentados

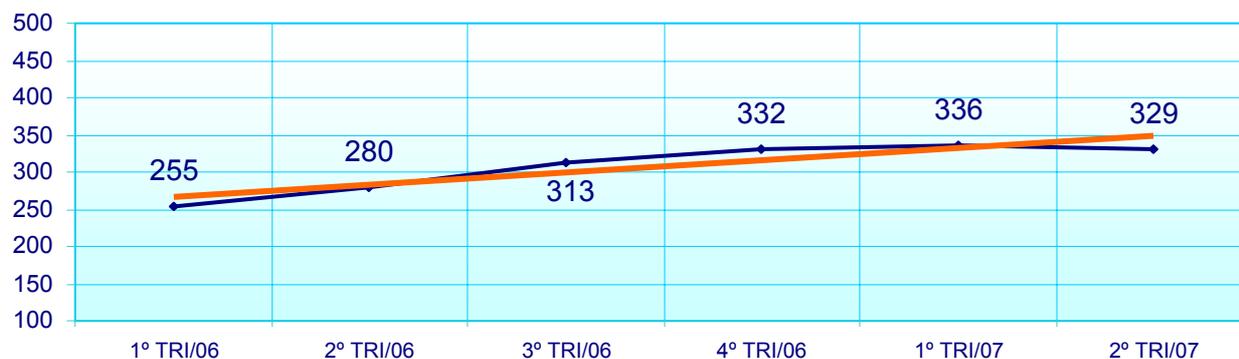
ACERVO ANUAL DE RAD 2004/2007



ACERVO ANUAL DE RAD 2006/7



ACERVO TOTAL DE RAD 2006/2007



### RESULTADO DO INDICADOR: (META: Acompanhamento)

O PJERJ finalizou o ano de 2006 com um acervo de 332 RAD, ocorrendo um aumento de 30,20% no último ano. No 1º trimestre/2007 o acervo foi de 336 RAD. O 2º trimestre está sendo encerrado com um acervo de 329 RAD.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### ANÁLISE DE DADOS:

PERÍODO	RAD NOVAS			RAD CANCELADAS			ACERVO	%
	Nº.	IDENTIF.	TÍTULO	Nº.	IDENTIF.	TÍTULO		
1º Trimestre 2007	6	RAD PJERJ 001	Documento Estratégico do PJERJ	2	RAD DGPES 001	Gerenciamento de Estágio	336	Aumento de 30,2% em relação ao final de 2006
		RAD DGCON 031	Elaborar e Distribuir a Revista de Direito do TJERJ					
		RAD DGPCF 001	Documento Estratégico da DGPCF					
		RAD DGDIN 005	Apoiar a Administração da DGDIN					
		RAD DGLOG 026	Conferir Faturamento de Prestação de Serviços					
		RAD DGTEC 037	Atender Usuários de Equipamentos de Informática					
2º Trimestre 2007	3	RAD DGCON 006	Solicitar a Aquisição de Assinatura de Periódicos	10	RAD DGTEC 020	Criação e Administração dos Objetos e Usuários dos Bancos de Dados	329	Redução de 1,2% em relação ao 1º trimestre de 2007
					RAD DGTEC 022	Estabelecer Meios de Intercomunicação entre os Bancos de Dados		
					RAD DGTEC 023	Instalação de Banco de Dados e Aplicação de Pacotes de Atualização e Correção do Software do Banco de Dados		
	RAD DGTEC 024	Monitorar os Bancos de Dados e Servidores de Aplicação						
	RAD DGTEC 025	Restauração da Estrutura e Dados Armazenados dos Bancos de Dados						
	RAD DGTEC 027	Evitar a Propagação de Programas Perigosos e Mensagens de Correio						
	RAD DGTEC 030	Gerenciar os Circuitos de Comunicação de Dados da Rede Corporativos						
	RAD DGTEC 031	Realizar Backup e Restore de Servidores						
	RAD DGCON 016	Migrar Acervo Arquivístico						
	RAD PJERJ 011	Elaborar, Propor e Acompanhar Projetos						
TOTAL 1º SEMESTRE 2007		9			12		329	Redução de 1,2%

Estima-se um aumento no nº. de processos documentados até o final do ano, em razão das certificações do DEDIS, DECAN, DGCIN, 03VCIV/SM/CADAT, do mapeamento dos processos de trabalho da DGJUR, do GABPRES, da 2ª Vice-Presidência e da Seção Criminal.

**ACÕES GERENCIAIS:** Manter o trabalho de apoio às unidades executoras, motivando-as à documentação de todos os processos de trabalho e solicitar à FGV que informe o quantitativo de RAD que planejam aprovar ao documentar os processos de trabalho da DGDIN, DECAN, DEDIS, DESEP, 03VCIV/SM/CADAT, DGJUR, 02VP, Seção Criminal e GABPRES.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### INDICADOR

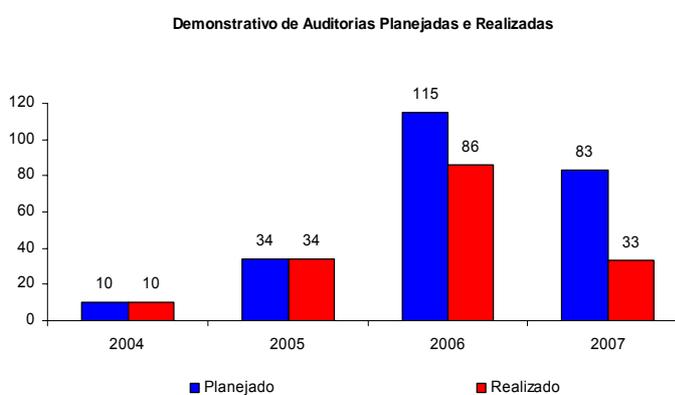
**Auditorias Realizadas no Período**

FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO:  
Mensal



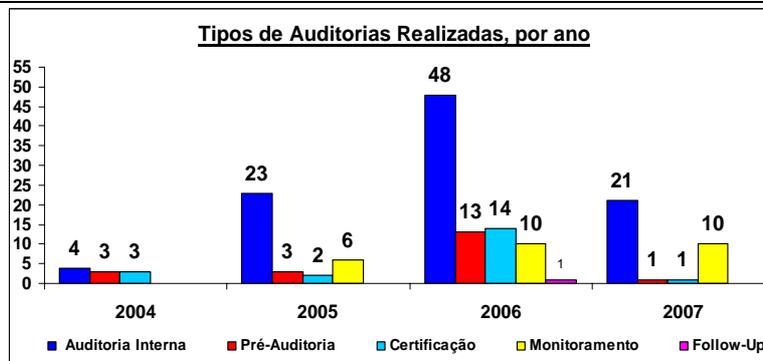
### FÓRMULA DO INDICADOR

(Total de auditorias realizadas e  
Total de auditorias planejadas) por  
tipo e unidade, no período



### FINALIDADE DO INDICADOR

Monitorar o cumprimento do  
programa regular de auditorias



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 83 auditorias em 2007)

Até o momento, foram realizadas 33 auditorias das 83 planejadas para 2007.

**ANÁLISE DE DADOS:** Das 83 auditorias previstas no Ato Executivo Conjunto nº. 96/2007, de 24/05/2007, e constantes do Programa de Auditorias, já foram realizadas 33 auditorias: 12 externas (10 internas, 1 pré-certificação e 1 certificação) e 21 internas, incluindo 3 (três) extraordinárias realizadas por auditor interno do PJERJ nos SIGA IXJECRIM/CP, em função de mudança de RAS da UO, e nas 06VCIV/CP e 09VCRI/CP em função da mudança de juiz. Em 2007, como resultado do monitoramento e análise crítica do Programa de Auditorias e do bom desempenho dos auditores internos do PJERJ, foram implementadas as seguintes ações:

- redução em 50% do número de dias da auditoria sem prejuízo do dimensionamento em homem/dia (HD). Ex.: a auditoria que era realizada em 2 dias com 1 auditor, passou a ser realizada em 1 dia com 2 auditores, permitindo que as unidades sejam liberadas mais rapidamente do processo de auditoria, mantendo-se, porém, a qualidade da auditoria.
- utilização do auditor interno do PJERJ como 2º auditor;
- redução da participação do auditor contratado;

Os auditores internos do PJERJ atuaram em 10 das 21 auditorias internas realizadas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

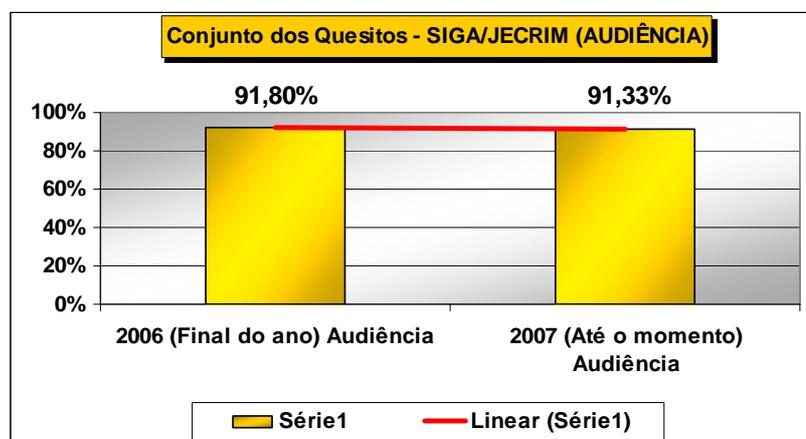
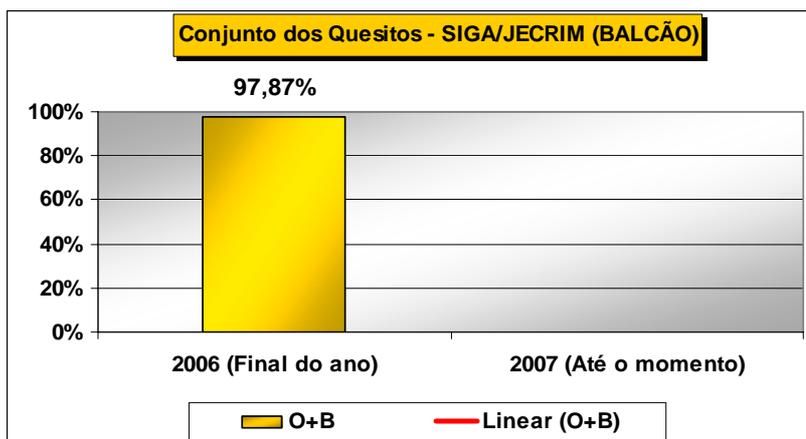
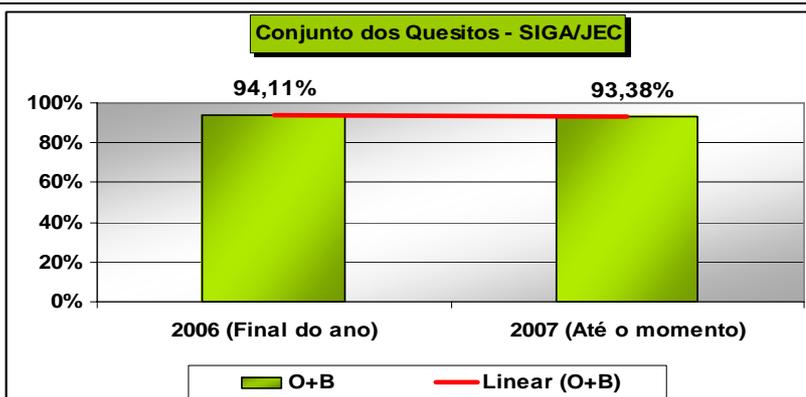
Emissão:  
10/07/2007

**AÇÕES GERENCIAIS:** Acompanhar o processo de contratação de empresas prestadoras de serviços de auditoria, para atender à demanda de auditorias internas e externas; manter o empenho na prevenção de auditorias extraordinárias, alertando os auditores quanto à necessidade de avaliar integralmente o escopo definido para a auditoria; aprimorar a capacitação de auditores internos do PJERJ, com atividades como: desenvolvimento dos atributos pessoais dos auditores, treinamento em RACAP, curso de interpretação da NBR ISO e palestras do I Encontro de Auditores Internos.

### INDICADOR

Grau médio de satisfação do usuário nas unidades prestadoras de jurisdição por SIGA em processo de certificação

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:  
Semestral





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

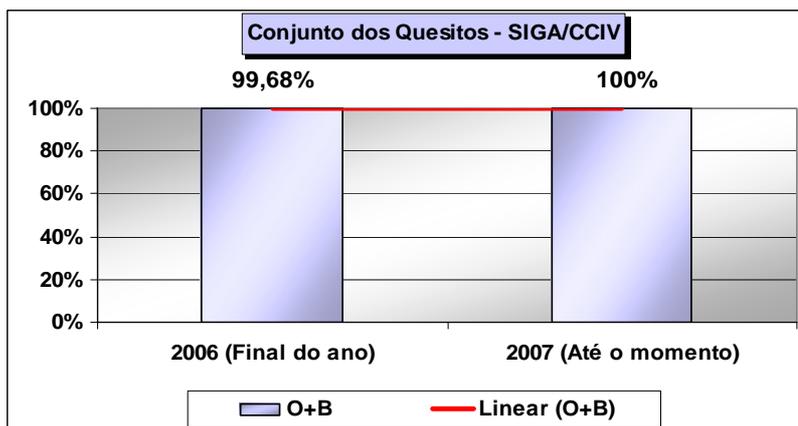
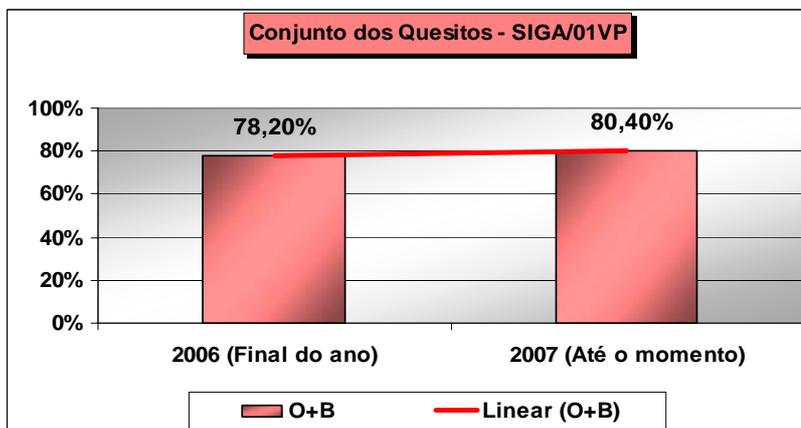
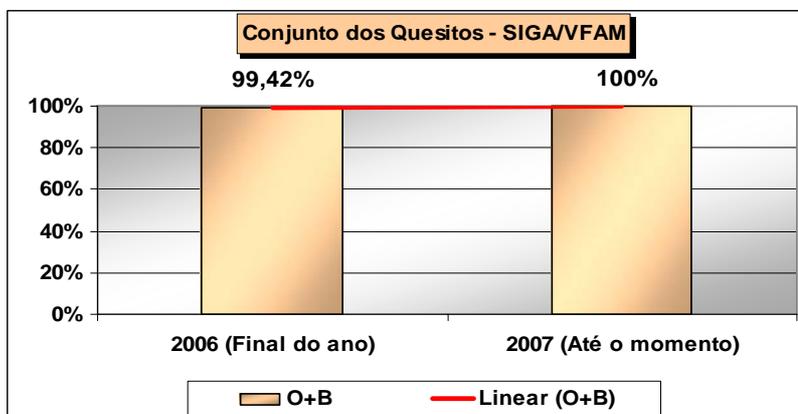
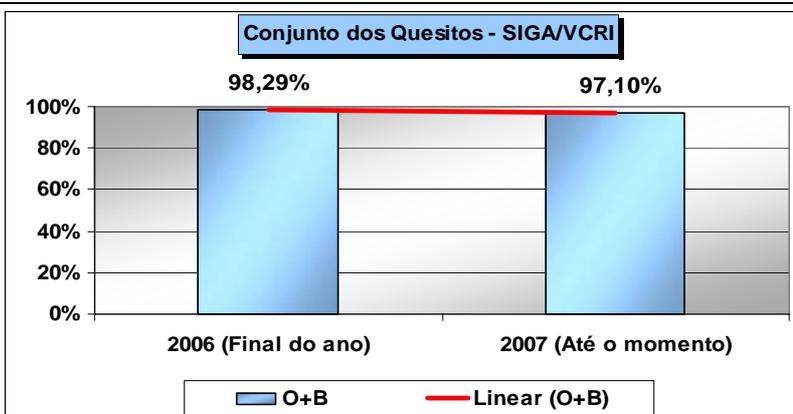
Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### FÓRMULA DO INDICADOR

( $\Sigma$  do percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos pesquisados nas UO prestadoras de jurisdição em processo de certificação / N°. de U.O. prestadoras de jurisdição em processo de certificação) por SIGA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

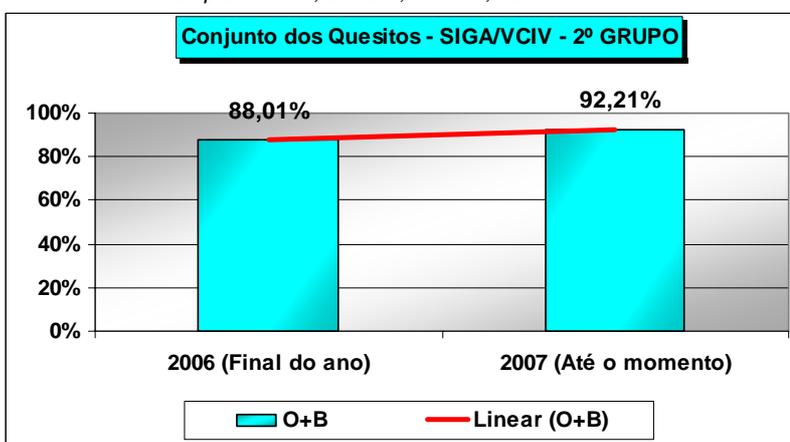
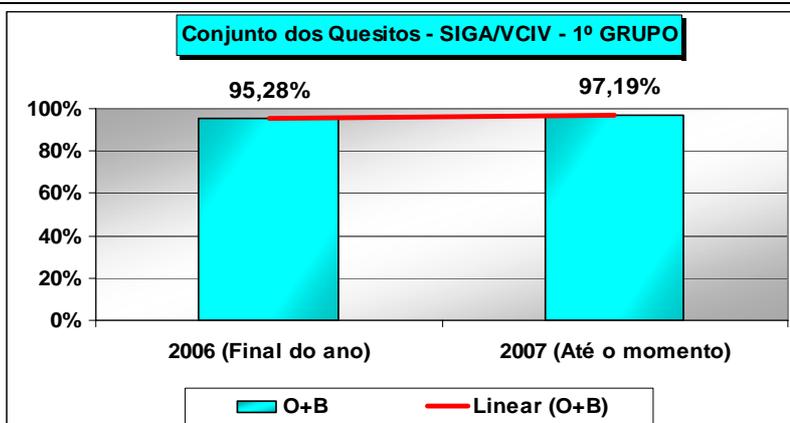
Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### **FINALIDADE DO INDICADOR**

Acompanhar a satisfação do usuário por SIGA em processo de certificação



### **RESULTADO DO INDICADOR:** (META: Acompanhamento)

Os resultados do indicador estão apresentados em gráficos específicos.

### **ANÁLISE DE DADOS:**

**SIGA/JEC** – Observa-se queda do índice em janeiro/2007, em relação ao último resultado de 2006 (julho/2006). Todos os índices que compõem o conjunto (tempo de atendimento, objetividade das informações, cortesia do atendente e como foi o atendimento) apresentaram queda.

**SIGA/JECRIM** – Verifica-se que a unidade realizou pesquisa de satisfação do usuário referente à audiência e ao atendimento no balcão em 2006, sendo que a última pesquisa de satisfação do usuário apenas fez referência ao atendimento no balcão. Comparando-se os resultados de 2006 da pesquisa de “Balcão” (95,80% - Jan/2006 / 97,87% - Jul/2006), verifica-se que o grau de satisfação aumentou e na pesquisa de “Audiência” (91,80% - Jan/2006 / 91,33% - Jan/2007), observa-se que o grau de satisfação permaneceu constante. Em 2007, não foi realizada a pesquisa de satisfação do usuário de “Balcão”.

**SIGA/VCRI** – Houve queda na satisfação do usuário.

**SIGA/VFAM** – Verifica-se melhoria, com o alcance da meta de 100% em 2007.

**SIGA/01VP** – Houve aumento da satisfação do usuário.

**SIGA/CCIV** – A 18CCIV está aprimorando cada vez mais o atendimento no balcão, com vistas a atender aos requisitos de seus usuários, e foram propostos novos quesitos para o formulário de pesquisa de satisfação do usuário, abrangendo a entrega da prestação jurisdicional: serviço de secretaria (publicação de acórdãos, despachos, lançamentos de decisões e resultado de julgamento), prazo para marcação das sessões de julgamento, tempo decorrido entre a distribuição do recurso e o julgamento.

**SIGA/VCIV** – Verificou-se melhoria em razão de ações gerenciais tomadas em 2006, tais como ações visando diminuir a demanda no balcão, já que o tempo de atendimento foi o quesito de menor



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

satisfação (publicação de decisões/despachos com maior clareza e na íntegra, disponibilização de mais um funcionário no balcão quando houver fila com mais de 5 usuários, criação de metodologia para busca de processos não-localizados, o que faz com que o advogado não aguarde no balcão: assim que o processo for localizado, um funcionário avisa por telefone e, caso não se localize o processo até o final do dia, os funcionários do cartório fazem mutirão para a busca, por 1 hora diária, até que o processo seja encontrado).

Também foram tomadas algumas ações pela Administração Superior do PJERJ visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, tais como: AEC 51/2006 – possibilidade de atualizar a base de dados do sistema DCP em tempo real; Aviso 593/2006 – possibilidade de advogado não-constituído nos autos obter cópias fora das dependências cartorárias com a apresentação da carteira da OAB, acabando com os horários pré-estabelecidos para xerox; AEC 06/2006 – possibilidade de se creditar a quantia indicada pelo beneficiário de mandados de pagamento/alvarás em sua conta-corrente, entre outros.

Os quesitos pesquisados nos FRM da pesquisa de satisfação do usuário de todas as unidades foram revistos para incluir novas perguntas, de modo que o SIGA possa ser avaliado de forma mais abrangente.

### **AÇÕES GERENCIAIS:**

**SIGA/JEC** – Apoiar a unidade, observando as reclamações e sugestões emitidas na Pesquisa de Opinião, a cada mês, no período intermediário às pesquisas de satisfação do usuário, orientando o RAS no empenho para atendê-las, a partir do desenvolvimento e conclusão da metodologia para orientação sobre a pesquisa de opinião. A DGDIN, ao apoiar a análise da pesquisa de opinião da unidade, verificou que as reclamações e sugestões estavam relacionadas à infra-estrutura, como por exemplo, defeito no elevador. A DGDIN encaminhou e-mail à DGLOG relatando os resultados observados na pesquisa de opinião.

**SIGA/JECRIM** – O Juiz irá manter a pesquisa de audiência nos mesmos períodos que a pesquisa de balcão, já que são dois processos de trabalho de grande importância nos Juizados Criminais.

**SIGA/VCRI** – As unidades foram contatadas e verificou-se que não são realizadas análises dos dados da pesquisa e nem são tomadas ações gerenciais. Também não se faz a divulgação dos resultados da pesquisa de satisfação do usuário no quadro de avisos. As unidades foram orientadas.

**SIGA/VFAM** – Orientar a unidade no sentido da manutenção do % apresentado, nos quesitos do FRM vigente, enquanto aguarda-se a confecção, pela Juíza da 12VFAM, de novas perguntas para um novo FRM, que aprofunde o mapeamento feito pela pesquisa e colabore, assim, para o alcance da visão do PJERJ.

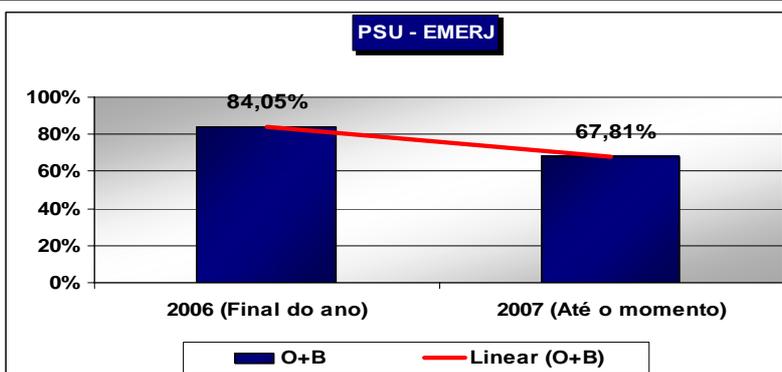
**SIGA/01VP** – O RAS foi orientado a proceder à análise histórica dos dados das pesquisas de satisfação do usuário anteriores.

**SIGA/VCIV** – Foi estabelecido cronograma/plano para tomada de ações gerenciais das unidades do SIGA/VCIV (1º e 2º Grupo), individualmente, avaliando-se aspectos distintos. As ações serão apoiadas pelo DEMED.

### **INDICADOR**

Grau médio de satisfação do usuário nas unidades administrativas em processo de certificação

**FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:**  
Semestral





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

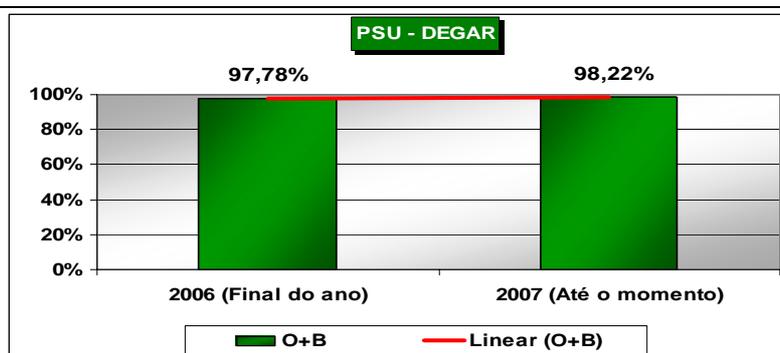
Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

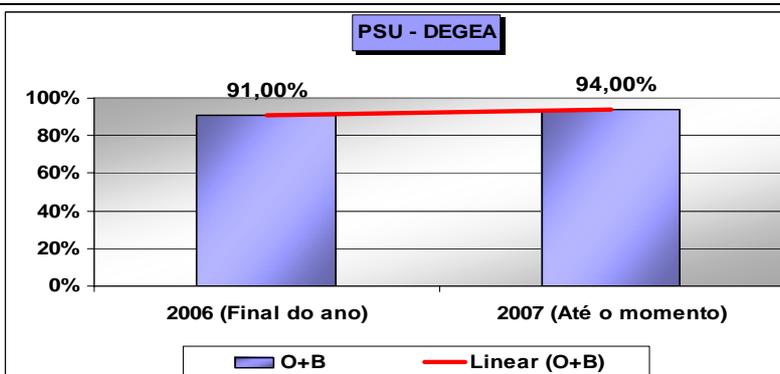
### FÓRMULA DO INDICADOR

Nas unidades administrativas em processo de certificação, a pesquisa pode ser desenvolvida de acordo com a especificidade de cada unidade.



### FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar a satisfação do usuário nas unidades prestadoras de jurisdição, por SIGA em processo de certificação



### RESULTADO DO INDICADOR: (META: Acompanhamento)

UNIDADE	% de Ótimo + Bom	
	2006	2007
EMERJ	84,05%	67,81%
ESAJ	59,85%	Não enviada à DGDIN, pois será realizada no mês de julho/2007
DEGEA	91%	94%
DEGAR	97,78%	98,22%

### ANÁLISE DE DADOS:

**-EMERJ:** Verificou-se queda no indicador do 2º semestre de 2006 para o 1º semestre de 2007 de aproximadamente 10 pontos percentuais.

**-ESAJ:** Foi desenvolvida Pesquisa de Satisfação da ESAJ e encerrada a elaboração em maio de 2007, estando prevista na RAD-DGPES-049. Será realizada em julho/2007, conforme cronograma.

**-DEGAR:** Foi determinada alteração do período de realização da pesquisa de satisfação do usuário do DEGAR por conveniência para março e setembro. O DEGAR vem tratando a percepção do usuário com eficácia demonstrando interesse e prontidão em resolver as sugestões e reclamações por eles apontadas nas Pesquisas de Opinião.

**-DEGEA:** Verificou-se, no 1º semestre de 2007, aumento no índice de satisfação dos usuários em relação a 2006 (1º e 2º semestres). Houve inclusão do quesito "Eficácia no desarquivamento de documentos", com conceitos Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo, tendo sido excluído o item "Localização de documentos", que apresentava as respostas Sempre, Frequentemente, Raramente. Os demais itens questionados permaneceram e apresentaram melhora no índice de Ótimo+Bom no seguinte percentual: - Prazo de desarquivamento (80% para 90,4%) - Atendimento dos funcionários (92% para 98,4%) - procedimento para entrega /coleta e desarquivamento de documentos (86% para 95%). Foram incluídas ainda as perguntas "Você conhece o TTD?" e "Você utiliza o TTD?", não havendo evidência de que a amostra aplicada para ambas as perguntas seja a mesma.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### AÇÕES GERENCIAIS:

**-EMERJ:** Verificar com a RAS os itens onde ocorreram os piores índices e relacionar as dimensões da qualidade previstas na RAD-PJERJ-010 com as perguntas da pesquisa.

**-DEGEA:** Verificar com a unidade a observância da amostra representativa na aplicação da Pesquisa de Satisfação, de modo que se possa assegurar a adequada da análise dos dados apresentados e da ação gerencial tomada.

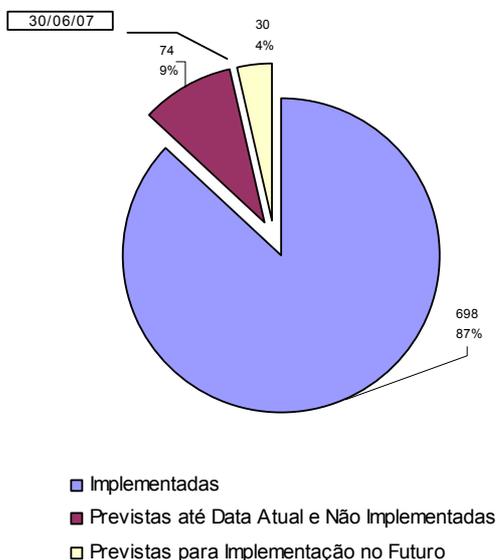
**-ESAJ:** Acompanhar o resultado da pesquisa, a fim de orientar, se necessário.

### INDICADOR

**Avaliação da situação de  
ações corretivas e ações  
preventivas no PJERJ**

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:  
Trimestral

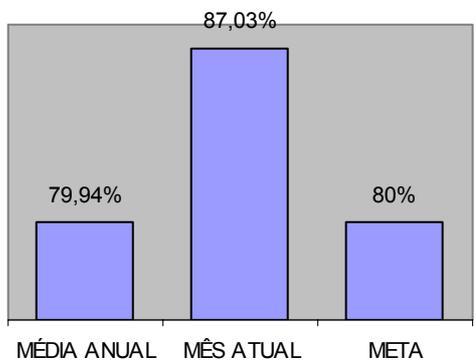
Situação das Ações Corretivas e Preventivas no PJERJ



### FÓRMULA DO INDICADOR

$$\left[ \frac{\text{Total de RACAP com ações já implementadas} + \text{Total de RACAP com ações previstas até a data atual e não implementadas}}{\text{Total de RACAP emitidos}} + \frac{\text{Total de RACAP com ações previstas para implementação no futuro}}{\text{Total de RACAP emitidos}} \right] \times 100$$

Situação das AC e AP no PJERJ  
Resultado do Mês





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

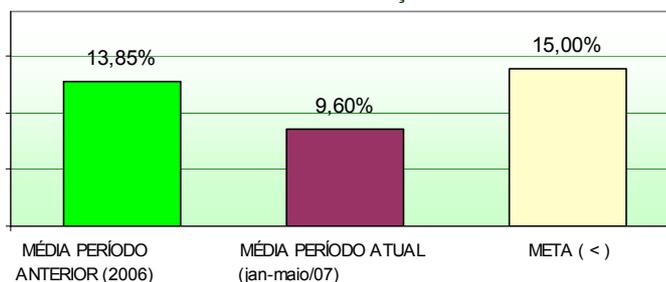
Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### FINALIDADE DO INDICADOR

Avaliar o grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ, verificando as ações já implementadas, as planejadas para o futuro, bem como as previstas e ainda não implementadas

GRAU MÉDIO DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DE AC E AP



### RESULTADO DO INDICADOR: (META: 80% das Ações Implementadas)

Até o 1º semestre de 2007, há 698 RACAP implementados, 74 ainda não-implementados e 30 a serem implementados no futuro, o que totaliza 802 RACAP no PJERJ. Em termos comparativos, no final de 2006, havia 549 RACAP implementados, 61 ainda não-implementados (em atraso) e 56 a serem implementados no futuro, totalizando 666 RACAP no PJERJ. Assim, tem-se 32 RACAP a mais, sendo 13 ainda não-implementados e 26 ainda a serem implementados no futuro. Dos 13 RACAP não-implementados, 6 são novos e 7 são pendentes de 2006 que permaneceram não-implementados.

### ANÁLISE DE DADOS:

Observa-se aumento do grau de implementação das ações corretivas/preventivas (AC/AP) no PJERJ de 2006 para 2007, cuja média em apenas 5 primeiros meses (87,03%) já é maior que a média dos 12 meses de 2006 (79,94%). O grau de AC/AP não implementadas conforme previsão está em 9%, sendo que as unidades de apoio é que contribuem com o maior índice de não-implantação, conforme pode ser observado na tabela abaixo.

UNIDADE	Nº. NC	TIPO/ITEM NBR ISO 9001:2000	OBSERVAÇÃO
DGTEC	2	Infra-estrutura (Item 6.3)	Sistema DEGAR, relativo a cobranças administrativas
	2	Análise de Dados (Item 8.4)	Estatística no DCP não-confiáveis -13VCIV/CP e mandados pendentes - todas as UO
	1	Sistema Informatizado (Item 6.3)	Utilização de sistemas na DGLOG sem homologação da DGTEC
DGPES	1	Ambiente de Trabalho (Item 6.4)	Faltam regras para riscos à saúde
	5	Competência, Conscientização e Treinamento (Item 6.2.2)	Matriz de Competência e Plano de ação Individual
	2	Ação Corretiva (Item 8.5.2)	Utilização da ferramenta RACAP
DGLOG	1	Infra-estrutura (Item 6.3)	Execução da manutenção corretiva - RACAP-03VCIV-001/2005 (sem atendimento e sem planejamento para a execução)
	1		Execução de serviços considerados críticos para o DEGEA - RACAP-DEGEA-12/2006 (sem atendimento e sem planejamento para a execução)
	1		Manutenção predial e de equipamentos no Arquivo Central (RACAP-DEGEA-36/2006), sem atendimento

**AÇÕES GERENCIAIS:** Enviar correspondência às UO de apoio, informando RACAP não-implementados com o fim de impulsionar a execução das ações.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### INDICADOR

**Sistemas Certificados**  
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO:  
Trimestral

### FÓRMULA DO INDICADOR

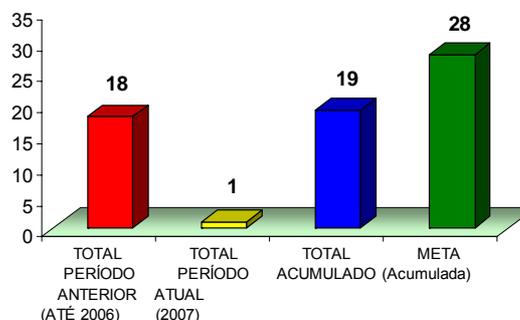
(Total de sistemas certificados e  
Total de sistemas planejados para  
certificação)

### FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar o desenvolvimento dos  
Sistemas de Gestão (SIGA)  
certificados do PJERJ

### SISTEMAS CERTIFICADOS

#### RESULTADO NO PERÍODO



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 28 Sistemas Certificados até o final de 2007)

O PJERJ conta, atualmente, com 19 sistemas de gestão certificados com base na ISO 9001:2000 pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, Organismo de Certificação Credenciado pelo INMETRO e IQNET, de reconhecimento internacional. A 1ª Vara Cível Regional de Campo Grande obteve, em março de 2007, a certificação do seu sistema de gestão.

**ANÁLISE DE DADOS:** Pelo Ato Executivo Conjunto nº. 96/2007, publicado em 24/05/2007, além do SIGA 01VCIV/CGCP, serão certificados mais 8 (oito) sistemas em 2007: 6ª, 14ª e 25ª Varas Cíveis (sistemas em implementação pela DGDIN); DGLOG/DECAN; DGSEI/DESEP; CGJ/DGADM/DEDIS e Cartório da Dívida Ativa, vinculado à 3ª Vara Cível da Comarca de São João de Meriti (sistemas em implementação pela Consultoria da FGV) e a DGDIN.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Manter o acompanhamento das unidades, para identificar e apresentar à Administração Superior eventuais problemas que impeçam a implementação dos SIGA. Solicitar à FGV que verifique o grau de implementação do SIGA do DEDIS, do DESEP e do 03VCIV/SM/CADAT em agosto e setembro e que reimplique na DGDIN e no DECAN, para verificar o progresso, informando à DGDIN.

### INDICADOR

**Índice de Emissão de RIGER Setoriais**  
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO:  
Semestral

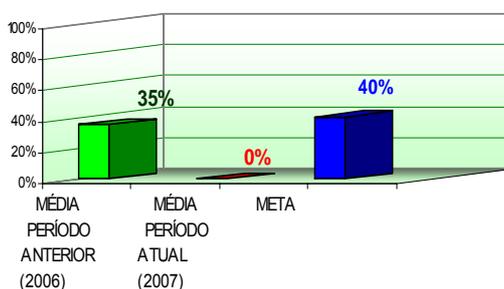
### FÓRMULA DO INDICADOR

(Total de RIGER emitidos / Total de UO  
Executoras) x 100

### FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar a gestão das Unidades  
Executoras da Administração Superior

### MÉDIA DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 8 UO elaborando RIGER até o final de 2007 - 40%)  
Considerando haver 20 Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ, foram entregues 35% dos RIGER em 2006.

**ANÁLISE DE DADOS:** Tendo em vista que a revisão 02 da RAD-PJERJ-007 tornou semestral a revisão do RIGER setorial, o próximo resultado será apresentado no indicador referente ao mês de julho/2007.

**AÇÕES GERENCIAIS:** ---



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### INDICADOR

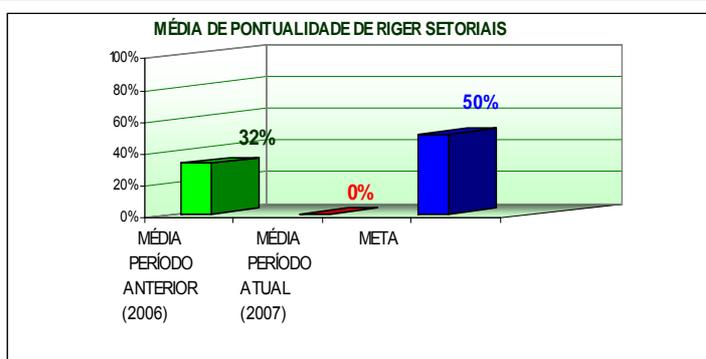
**Índice de Pontualidade de RIGER  
Setoriais**  
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO: Semestral

### FÓRMULA DO INDICADOR

(Total de RIGER encaminhados no prazo  
/ Total de RIGER encaminhados) x 100

### FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar a pontualidade da emissão  
dos RIGER Setoriais



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: Acompanhamento)

O Percentual de RIGER entregues no prazo foi de 33% ao final de 2006.

**ANÁLISE DE DADOS:** Tendo em vista que a revisão 02 da RAD-PJERJ-007 tornou semestral a revisão do RIGER, o próximo resultado será apresentado no indicador do mês de julho/2007.

**AÇÕES GERENCIAIS:** ---

Cabe lembrar que a DGDIN ainda possui 2 indicadores (“Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ” e “Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º nível”) que não estão sendo monitorados, pois há a necessidade das unidades padronizarem as medições das gestões estratégicas e dos indicadores operacionais de 1º e 2º níveis. Neste biênio, um dos objetivos estratégicos da DGDIN “Apoiar as Unidades Executoras do PJERJ na Implementação de sua Gestão” visa, entre outras ações, a apoiar as unidades para elaborar e acompanhar os objetivos estratégicos, desenvolver e implementar a árvore de processos de trabalho e indicadores de 1º e 2º nível, bem como alinhá-los aos indicadores solicitados pelo CNJ.

### 3.2 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Documentação do SIGA – DGDIN/DEDOC (2º Nível dos Processos de Trabalho)

### INDICADOR

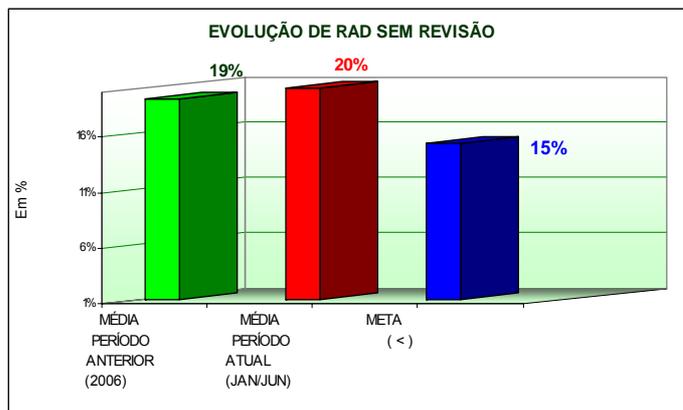
**Revisão de RAD por Período Superior a  
12 Meses**  
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO: Mensal

### FÓRMULA DO INDICADOR

(Total de RAD não revisadas por período  
superior a 12 meses / Acervo total de  
RAD) x 100, por unidade, informando total  
de RAD revisadas no período

### FINALIDADE DO INDICADOR

Promover a vitalidade do Sistema  
Normativo no PJERJ, desenvolvendo a  
melhoria contínua dos processos de  
trabalho





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

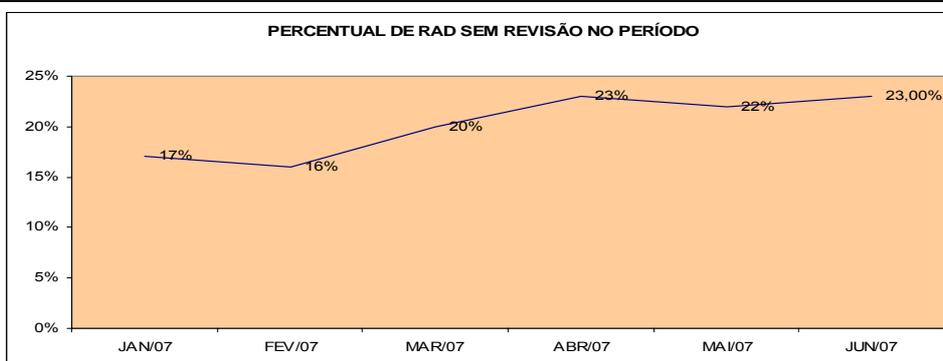
Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007



### RESULTADO DO INDICADOR: (META: 15% em 2007)

A média de RAD sem revisão há mais de 12 meses é de 20% em um acervo de 329 RAD ao final do 1º semestre/2007.

### ANÁLISE DE DADOS:

No mês de maio, houve alteração na meta estabelecida, pois verificou-se, em função da evolução do indicador, que 15% é uma meta com um desafio gradual. No mês de junho, optou-se por retirar do relatório as RAD das unidades que as consideram adequadas ao procedimento. Assim, por ter sido retirada 1 RAD com atraso com Conselho da Magistratura, ao final do 1º semestre, obteve-se um percentual de 20% de RAD sem revisão há mais de 1 ano. As unidades com RAD sem revisão são as descritas na tabela abaixo:

UNIDADE/SIGA	Nº. DE RAD SEM REVISÃO	% DE RAD SEM REVISÃO EM RELAÇÃO DO ACERVO DA UNIDADE/SIGA
CCRI	9	100% do acervo de RAD das Câmaras Criminais
DGPES	28	68% do acervo da DGPES
JEC	6	46% do acervo do Juizado Especial Cível
DGJUR	3	37% do acervo da DGJUR
DGTEC	8	36% do acervo da DGTEC
DGLOG	7	28% do acervo da DGLOG
DGCOI	4	25% do acervo da DGCOI
DGSEI	1	16% do acervo da DGSEI
DGPCF	8	14% do acervo da DGPCF
DGCON	1	3% do acervo da DGCON
EMERJ	1	3% do acervo da EMERJ
PJERJ	3	30% do acervo de RAD Gerais, sendo que a vigência das RAD-PJERJ-008 e 009 está planejada para o dia 20/07/07, com publicação no dia 12/07/07 e a da RAD-PJERJ-010, com vigência para 15/08/2007 e publicação no dia 27/07/07.

**AÇÕES GERENCIAIS:** A Diretora-Geral entrou em contato o Diretor-Geral da DGJUR (RAD do SIGA-CCRI) e com a Diretora-Geral da DGPES, a fim de viabilizar a revisão das RAD, pois o cronograma enviado em maio já se encontra em atraso. Enviado e-mail ao JEC e DGSEI oferecendo apoio do SECRA para revisão das RAD, sem resposta até o momento. As RAD da DGJUR em atraso encontram-se no SEDOC, assim como as RAD do PJERJ para publicação. A Chefe do SECRA entrou em contato telefônico com a RD da DGTEC, Sra. Lucília, durante o mês de maio para providenciar a revisão das rotinas e esta se comprometeu a falar com seus proponentes. O SECRA irá retornar a ligação, além de remeter e-mail para todos os RAS e RD 2 meses antes da RAD completar 1 ano de vigência, para que alerte o proponente para revisá-las.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### 3.3 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Auditoria do SIGA – DGDIN/DEAUD (2º Nível dos Processos de Trabalho)

<p><b>INDICADOR</b> Não-conformidades em Auditoria Interna FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO: Mensal</p>	<p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Período</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006)</td><td>5,2</td></tr><tr><td>MÉDIA DO PERÍODO ATUAL (2007)</td><td>4,2</td></tr><tr><td>META (padrão esperado)</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Período	Valor	MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006)	5,2	MÉDIA DO PERÍODO ATUAL (2007)	4,2	META (padrão esperado)	5
Período		Valor							
MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006)		5,2							
MÉDIA DO PERÍODO ATUAL (2007)	4,2								
META (padrão esperado)	5								
<p><b>FÓRMULA DO INDICADOR</b> (Total de não-conformidades em auditoria interna / Total de auditorias internas realizadas no período) por unidade</p>									
<p><b>FINALIDADE DO INDICADOR</b> Acompanhar o desempenho das UO, identificando oportunidades de melhoria e ameaças à eficácia do SIGA.</p>									

**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: Média de 5 NC por auditoria interna realizada)

As 20 auditorias internas realizadas no período detectaram 83 não-conformidades, totalizando uma média de 4,2 não-conformidades por auditoria interna.

#### ANÁLISE DE DADOS:

UNIDADES	Nº. DE NÃO-CONFORMIDADES EM AUDITORIAS REALIZADAS EM 2007
IV JEC	2
09VCRI	6 (Em 1 auditoria Extraordinária)
19VCRI	5
32VCRI	4
ESAJ	9
IX JECRIM	0 (Auditoria Extraordinária)
01VP/DECIV	9
25VCIV	6
14VCIV	5
06VCIV	4 (Em 2 Auditorias Extraordinárias)
DGPES	2
DGCON	6
DGJUR	1
DGSEI	4
DGTEC	5
DEGEA	5
DGLOG	6
DGDIN	1
<b>TOTAL</b>	<b>83 Não-conformidades em 20 auditorias internas</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

Comparando-se com o resultado da última auditoria realizada em 2006, houve melhora no desempenho, com redução do número de NC/OBS ou estabilidade nos seguintes SIGA:

UNIDADES	Nº. DE NC EM AUDITORIAS REALIZADAS EM 2006	Nº. DE NC EM AUDITORIAS REALIZADAS EM 2007
06VCIV	8	4
19VCRI	8	5
ESAJ	11	9
DGDIN	3	1
DGJUR	3	1
DGLOG	9	6
DGSEI	6	4
DGTEC	7	5
IV JEC	3	2
14VCIV	5	5
25VCIV	7	6
32VCRI	4	4
09VCRI	7	6
DGPES	2	2
DGCON	5	6
DEGEA	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>69</b>

O alerta fica por conta do SIGA 1VP/DECIV (1 e 9), tendo sido remetido ao DEMED o gráfico consolidado do desempenho da UO, para subsidiar o apoio à reunião de análise crítica realizada em junho. Dos 17 sistemas auditados, 13 apresentaram NC/OBS no item 8.5.2 (Ação Corretiva), demonstrando que o problema é sistêmico.

Os itens abaixo também estão em evidência:

- 7.5.1 (Controle de Produção e Fornecimento de Serviço) com 11 NC/OBS;
- 8.4 (Análise de Dados) com 9;
- 4.2.4 (Controle de Registros) com 9;
- 4.2.3 (Controle de Documentos) com 8;
- 8.3 (Controle de Produtos Não-Conformes) com 7.

Quanto ao item 8.4, foi realizado pela FGV, nos dias 5 e 9/03, o curso de Análise de Indicadores de Desempenho, tendo como público alvo os gestores de unidades administrativas.

No que diz respeito às RAD, os destaques foram: RAD-PJERJ-004, com 11 NC/OBS, RAD-PJERJ-003, com 7, e a RAD-PJERJ-006 com 6.

**AÇÕES GERENCIAIS:** O DEDOC e o DEMED, cientes dos resultados das auditorias, vêm ministrando treinamento para os servidores, visando à redução das não-conformidades apontadas; informar à Consultoria da FGV acerca do desempenho das unidades; incluir na programação do I Encontro de Auditores Internos palestra sobre verificação de eficácia das não-conformidades, ações corretivas e ações preventivas, a fim de reforçar conceitos. O DEMED, após rever o Mapa de Indicadores das Varas Cíveis com o DEIGE e com a DGTEC promoverá Seminário de Análise de Dados com as Unidades Prestadoras de Jurisdição.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

**Unidade Organizacional:**  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

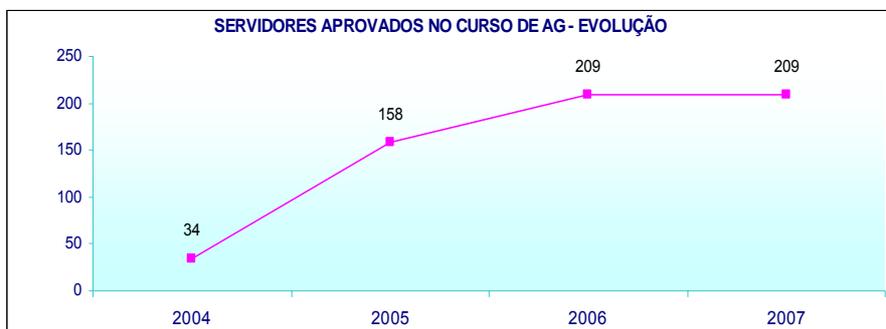
**Proposto por:**  
DGDIN/GBDIN

**Aprovado por:**  
DGDIN

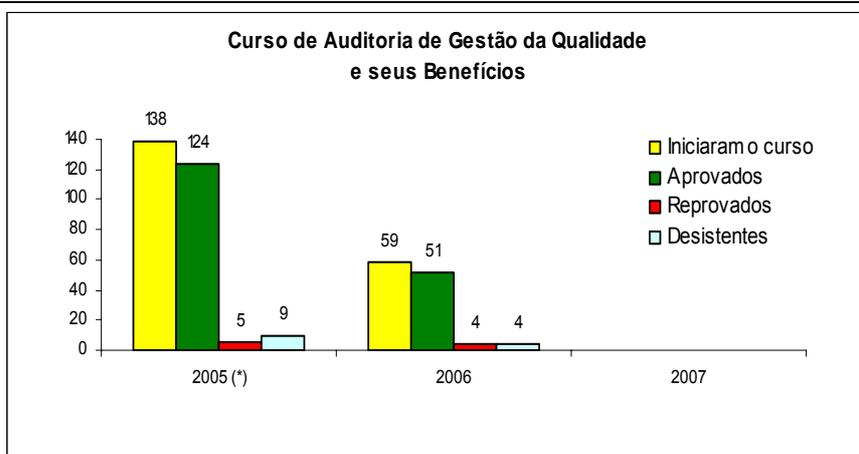
**Período:**  
1º Semestre / 2007

**Emissão:**  
10/07/2007

**INDICADOR**  
**Servidores Aprovados**  
**no Curso de Auditoria**  
**de Gestão**  
FREQUÊNCIA DE  
MEDIÇÃO: Mensal



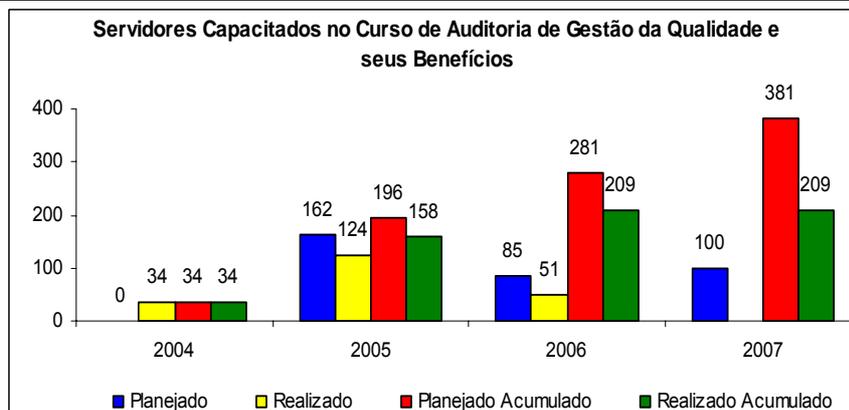
**FÓRMULA DO**  
**INDICADOR**  
(Quantidade de  
servidores aprovados no  
curso de Auditoria de  
Gestão da qualidade e  
seus Benefícios e  
Quantidade planejada)  
por unidade e no PJERJ



(\*) Em 2005, o número de aprovados passou de 124 para 123, pois um servidor pediu a exoneração do quadro efetivo.

**FINALIDADE DO**  
**INDICADOR**  
Assegurar que as UO do  
PJERJ possam contar  
com servidores  
multiplicadores da gestão  
da qualidade e  
disseminadores de bem  
sucedidas práticas de  
gestão

ANO	PLANEJADO ACUMULADO	INDICADOS ACUMULADO (Até o momento)	APROVADOS ACUMULADO	% REPROVAÇÃO DOS INDICADOS
2005	196	162	158	19%
2006	243	247	209	13%
2007	299	347	O resultado do curso de 2007 ainda não foi liberado	O resultado do curso de 2007 ainda não foi liberado





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 90 servidores aprovados, dos 100 a serem encaminhados para o curso, até o final de 2007)

Em 2007 ainda não foram realizadas turmas para o curso de "Auditoria de Gestão da Qualidade", portanto, o nº. de servidores aprovados mantém-se inalterado, ou seja, 209. A primeira turma de 2007 foi iniciada em 29/06/07 e será concluída em 10/07/07.

**ANÁLISE DE DADOS:** Para cumprir o planejamento relativo à capacitação, foi solicitada à ESAJ a abertura de 4 turmas do Curso Auditoria de Gestão da Qualidade em 2007. A 1ª turma iniciou em 29/06 e terminará em 10/07/2007.

Os RAS e RD que não haviam realizado o Curso de "Auditoria de Gestão da Qualidade" foram informados sobre a abertura desta turma. Foram encaminhadas correspondências às unidades solicitando a indicação de candidatos.

Para a definição do período das outras turmas, aguarda-se a conclusão do processo em trâmite na ESAJ, relativo à contratação de empresa para ministrar o curso.

Em 2007 foi incluído no curso de AG o módulo "Compreensão e Aplicação dos Atributos e Habilidades Pessoais de Auditor". Para a inclusão desse módulo, foi ministrada uma turma piloto, a fim de validar o conteúdo programático pela equipe da DGDIN e pelos participantes, que, ao final do curso, manifestaram-se positivamente na pesquisa de opinião aplicada.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Acompanhar as ações da ESAJ para a abertura das demais turmas de AG e de "Compreensão e Aplicação dos Atributos e Habilidades Pessoais de Auditor"; convidar os integrantes do Quadro de Auditores Internos do PJERJ para participarem das próximas turmas do módulo "Compreensão e Aplicação dos Atributos e Habilidades Pessoais de Auditor", já tendo sido programadas 6 turmas para o 2º semestre/2007; continuar o trabalho de sensibilização das unidades com menor número de multiplicadores que, mesmo incentivadas, não indicaram servidores para o curso de Auditoria de Gestão.

### INDICADOR

**Servidores Aptos a Realizar  
Auditorias Internas**

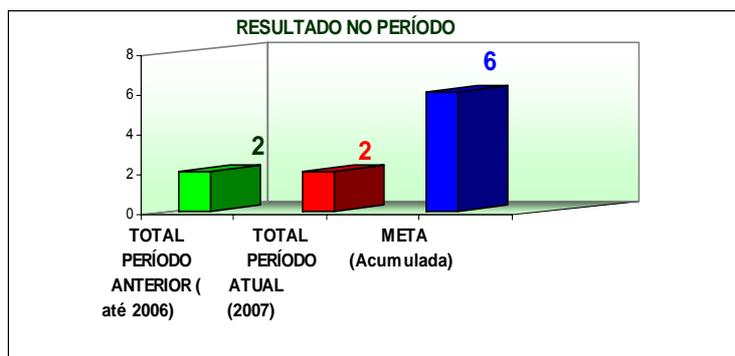
FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO: Mensal

### FÓRMULA DO INDICADOR

(Quantidade de servidores aprovados no curso de auditor líder e aptos a realizar auditorias internas)

### FINALIDADE DO INDICADOR

Contar com servidores, de diferentes UO, que possam avaliar periodicamente o SIGA das diversas UO do PJERJ, aprimorando-os como gestores.



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 6 (4+2) servidores aptos no Quadro de AI do PJERJ) Atualmente há duas auditoras aptas, que já participaram de um total de 23 auditorias, e o objetivo é encerrar o ano com seis auditores internos aptos.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### ANÁLISE DE DADOS:

A atuação das auditoras aptas demonstra a importância do investimento na formação do Quadro de Auditores Internos do PJERJ, pois concretamente resultará em economia para o Tribunal, reduzindo a contratação de auditores externos, além de promover integração entre as diferentes áreas do PJERJ, desenvolvendo uma visão sistêmica para os servidores e preparando-os como gestores.

Em 2007, a participação de auditores internos do PJERJ nas auditorias já gerou uma economia de R\$ 11.862 00.

Para atingir a meta estabelecida de mais 4 servidores aptos em 2007, selecionou-se 7 servidores, dentre os concluintes do Curso de Auditor Líder. Esses servidores foram convidados a realizar auditorias como 2º auditor e também a realizar cursos que possam contribuir para o seu desenvolvimento. No momento oportuno, será aplicado o "Instrumento de Avaliação de Auditor Líder em Treinamento".

Por conta da capacitação contínua, foram realizados os cursos "Compreensão e Aplicação dos Atributos e Habilidades Pessoais de Auditor" (realizado nos dias 15 e 17/05), "Interpretação da NBR ISO", (1º a 06/06) e Treinamento em RACAP (28/06). Foi incluída na programação da capacitação a realização do I Encontro de Auditores Internos do PJERJ, previsto para agosto de 2007.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Selecionar os auditores internos líderes em treinamento para participarem como segundo auditor nas auditorias internas que serão realizadas nos SIGA 18CCIV e 13VCIV; selecionar auditores internos para participarem do I Encontro de Auditores Internos do PJERJ e manter um acompanhamento dos 7 servidores selecionados em auditorias, dando-lhes *feedback* de seu desempenho, para aperfeiçoamento contínuo.

### 3.4 Indicadores e Análise de Dados do Departamento de Melhoria do Desempenho - DGDIN/DEMED (2º Nível dos Processos de Trabalho)

#### INDICADOR

**Índice da Não-Implementação das Ações por Unidade Implementadora**

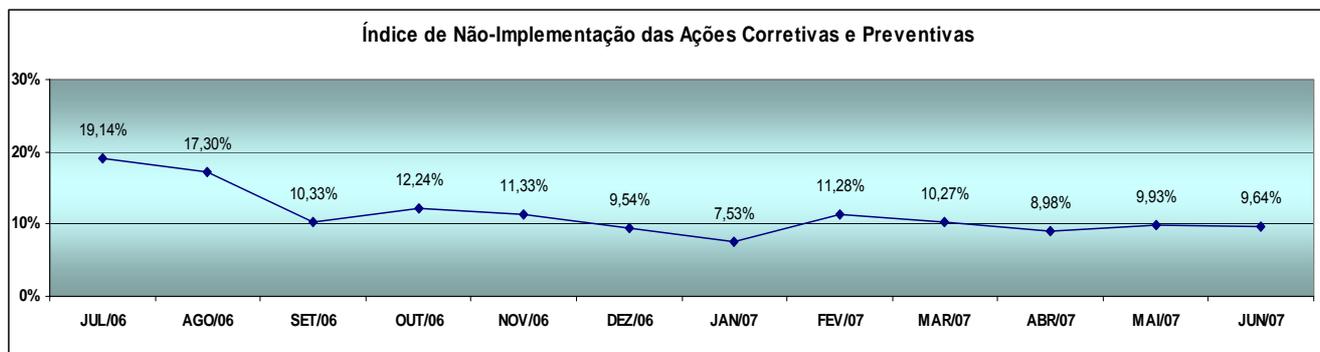
FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO: Mensal

#### FÓRMULA DO INDICADOR

$(AC+AP \text{ não implementadas} / AC+AP \text{ em implementação}) \times 100$ , por UO implementadora

#### FINALIDADE DO INDICADOR

Verificar a gestão dos responsáveis pela implementação das ações corretivas e preventivas tratadas em RACAP, visando monitorar as atividades interligadas para um eficaz funcionamento de todo o Sistema de Gestão



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: Manter o índice da não-implantação das ações corretivas e preventivas abaixo de 15%). No final de 2006, verificava-se um índice de 9,54% de não-implantação das ações e, atualmente, o índice verificado é de 9,64%.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### ANÁLISE DE DADOS:

Com o início da aplicação do indicador, em junho de 2006, pode-se verificar com base em dados objetivos que o índice de não-implementação vinha aumentando a cada mês, em aproximadamente 5 pontos percentuais. (abril, maio e junho/2006). Para 2006 estabeleceu-se para a meta de < 20% do índice e foi tomada a ação de verificar o teor dos RACAP contatando as unidades responsáveis pela execução das ações corretivas e preventivas para saber os motivos pelos quais as ações vinham se prorrogando, com o fim de orientá-las quanto à importância da implementação das ações:

- foi dado retorno às unidades emissoras dos RACAP, orientando-as para o freqüente acompanhamento da execução das ações e estreitando-se a comunicação entre as emissoras e as implementadoras.

- foi enviada às unidades emissoras a relação de RACAP não-implementados no prazo e RACAP para serem implementados no período, auxiliando o controle pelas unidades.

- em 31 de julho de 2006 passou a vigorar nova versão da RAD "Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas" e o "Manual do RACAP" (MAN-PJERJ-004-01), tornando o procedimento mais compreensível. Para 2007 estipulou-se nova meta de <15% para o indicador, tendo como fator de segurança as novas unidades que entrariam no processo de certificação. O monitoramento dos indicadores propiciando deliberações imediatas e o treinamento em RACAP dos RAS/RD após as respectivas auditorias fizeram com que a meta acompanhasse o sentido de melhoria, que é menor Melhor (mM). Houve em fevereiro e março/2007 um aumento do índice, apesar de se manter dentro da meta, cuja causa se deu em razão de férias dos RAS/RD, período em que as ações ficaram paradas. Os RAS/RD foram orientados e criou-se minuta para portaria de substituto do RAS/RD. Incluiu-se no banco de dados do Documento Estratégico de Vara Cível a figura do RAS/RD substituto, de forma que as atividades não parem por ocasião de férias dos RAS/RD. Em junho, o indicador apresentou índice de 9,64% de não-implementação das ações.

**AÇÕES GERENCIAIS: ---**

### INDICADOR

**Índice de Unidades Certificadas no Processo de Multiplicação**

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO: Trimestral

### FÓRMULA DO INDICADOR

$(\text{Total de unidades certificadas} / \text{Total de unidades indicadas para multiplicação}) \times 100$

### FINALIDADE DO INDICADOR

Indicar o efeito do processo de multiplicação do SIGA, a fim de que se possa avaliar as causas para a não certificação

**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 100% das unidades certificadas – AEC 96/2007 – até o final de 2007)

Conforme o resultado de 2006, verifica-se que, segundo o AEC 06/2006, que definiu as prioridades da gestão, para o exercício de 2006 quanto à certificação NBR ISO 9001:2000, foram indicadas, três Câmaras Cíveis (2ª, 6ª e 7ª); e seis Varas Cíveis – 1ª Fase (3ª, 7ª, 8ª, 11ª, 18ª e 35ª).

Em 2007, a meta foi estabelecida em 100% das unidades certificadas. Segundo o AEC 96/2007, planeja-se certificar mais 4 Varas Cíveis do processo de multiplicação do SIGA (2º Grupo: 01VCIV/CG, já certificada no 1º trimestre/2007, 06VCIV, 14VCIV e 25VCIV)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

**ANÁLISE DE DADOS:** No tocante às Câmaras Cíveis, no dia 03/04/2006, foi realizada reunião com o Presidente e os Diretores-Gerais da DGJUR e da DGDIN, em que ficou acordado que o processo de multiplicação do SIGA das Câmaras Cíveis do PJERJ seria adiado e reorientado, em razão da publicação de legislação (Resolução OE nº. 06/2006, publicada no D.O. de 15/03/2006) que impacta nas Câmaras Cíveis do PJERJ. Quanto às Varas Cíveis (3ª, 7ª, 8ª, 11ª, 18ª e 35ª Varas Cíveis), cinco foram certificadas no mês de agosto. A Juíza Titular da 11ª Vara Cível solicitou ao Presidente do PJERJ, por meio do processo administrativo 150.920/2006, desligamento do Sistema de Gestão da Qualidade destinado à certificação NBR ISO 9001:2000, em razão de estar a Juíza com problemas de saúde, fator impeditivo para a sua continuidade. Excluindo-se as Câmaras Cíveis, por ter ocorrido por determinação da Administração Superior e não por solicitação das unidades, o índice em 2006 foi de 75%.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Realização e acompanhamento das auditorias de pré-certificação e certificação da 06VCIV, 14VCIV e 25VCIV.

### 3.5 Indicadores e Análise de Dados do Gabinete da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN/GBDIN (2º Nível dos Processos de Trabalho)

#### INDICADOR

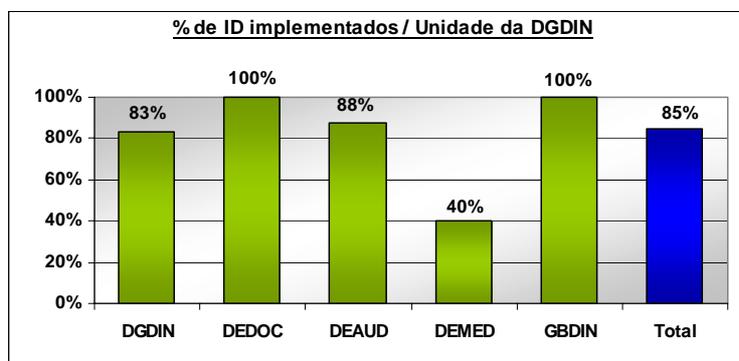
**Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais da DGDIN**  
FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO:  
Trimestral

#### FÓRMULA DO INDICADOR

(Total de ID implementados no prazo /  
Total de ID a serem implementados no  
período) x 100

#### FINALIDADE DO INDICADOR

Monitorar a medição dos ID de 1º, 2º e  
3º níveis da DGDIN



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 100% dos indicadores até o final de 2007)

Dos 44 indicadores (1º, 2º e 3º níveis) da árvore de processos de trabalho e indicadores da DGDIN, 40 deles estão sendo medidos, ou seja, 85% dos indicadores.

#### **ANÁLISE DE DADOS:**

**DGDIN:** A árvore estabelecida para os indicadores de 1º nível coloca a DGDIN com 11 indicadores, após a publicação da revisão 02 da RAD-PJERJ-007. Os indicadores relacionados ao SIGA/PJERJ, "Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ" e "Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º nível", ainda não estão sendo medidos, conforme já analisado na página 26 deste relatório.

**DGDIN/DEDOC:** Todos os indicadores do DEDOC estão sendo medidos.

**DGDIN/DEAUD:** Todos os indicadores do DEAUD estão sendo medidos, exceto o indicador "Resultado de Avaliações de AI do PJERJ". O FRM que serve de fonte para a medição do indicador foi utilizado pela primeira vez em auditoria realizada no IX JECRIM, no entanto, na reunião de análise crítica da DGDIN, realizada em 28/06/2007, deliberou-se que o indicador seria aplicado apenas na avaliação de auditores internos aptos. A Diretora do DEAUD convencionou que o indicador terá uma medição mais consistente após a consolidação do Quadro de Auditores Internos do PJERJ (objetivo estratégico da DGDIN para o biênio), após o final de 2007.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

**DGDIN/DEMED:** Dos 8 indicadores do DEMED, apenas um deles, "Análise de Dados Gerenciais" não está sendo monitorado, uma vez que o processo de trabalho do SEAAC, serviço a que se relaciona o referido indicador, ainda não foi totalmente implementado.

**DGDIN/GBDIN:** Dos sete indicadores relacionados na nova árvore de ID do GBDIN, todos foram medidos a partir do 4º trimestre de 2006. O indicador "Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN" foi apresentado, pela primeira vez, em novembro.

### AÇÕES GERENCIAIS:

**DGDIN:** Cumprir o planejamento do objetivo estratégico "Apoiar as Unidades Executoras da Administração Superior na Implementação da sua Gestão", de modo a atingir a meta para 2007 de pelo menos 15 Unidades Executoras, acompanhando os planos de ação dos objetivos estratégicos e 9 Unidades Executoras, medindo indicadores até o 2º nível.

### INDICADOR

#### Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO: Semestral

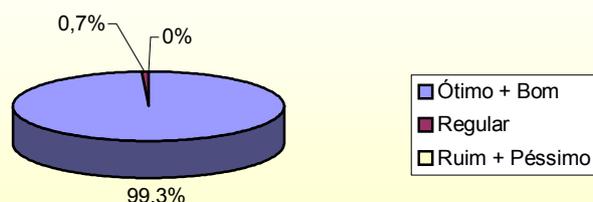
### FÓRMULA DO INDICADOR

( $\Sigma$  do percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos pesquisados)

### FINALIDADE DO INDICADOR

Avaliar a satisfação dos usuários da DGDIN

#### Pesquisa de Satisfação (DGDIN) - Geral



**RESULTADO DO INDICADOR:** (**META:** Manter o grau de satisfação < 98%)

99,3% de Ótimo + Bom. A meta estabelecida foi atingida.

**ANÁLISE DE DADOS:** A PSU DGDIN I/2007 obteve o seguinte resultado resumo: 99,3% de O+B. A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de maio/2007, entre os dias 23/05/07 e 31/05/07. Foram encaminhados 195 e-mails para o seguinte público-alvo: Auditor Interno, RAS/RD, Secretários, Magistrados e Diretores Gerais. Foram respondidos 40 formulários, ou seja, 22% do total de formulários encaminhados, sendo 35 respondidos por e-mail e 5 colocados diretamente na urna. A maior participação foi entre os auditores internos, que responderam 21 FRM, seguidos dos RAS/RD, com 15 FRM, Diretores Gerais, com 3 FRM e Secretários, com 1 FRM. Não houve resposta de Magistrados à Pesquisa. A DGDIN obteve 100% de O+B em todos os quesitos, exceto em "A DGDIN realiza o trabalho no prazo esperado", com 1 regular de um dos auditores internos que respondeu a pesquisa, ou seja, 1 "regular" em um universo de 280 questões "Ótimo" ou "Bom".

**AÇÕES GERENCIAIS:** Foi deliberado na Reunião de Análise Crítica da DGDIN, realizada em 28/06/2007, após análise da PSU da DGDIN, que o formulário, bem como a metodologia utilizada pela DGDIN serão avaliados em reunião com a Consultoria da FGV.

### INDICADOR

#### Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO: Mensal

### FÓRMULA DO INDICADOR

(% acumulado do planejado / % acumulado do realizado dos planos de ação dos objetivos estratégicos da DGDIN) x 100, por objetivo



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

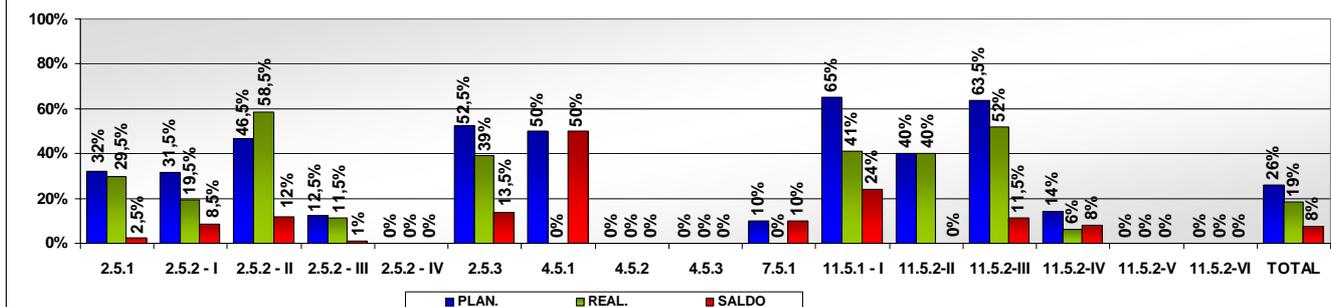
Emissão:  
10/07/2007

### FINALIDADE DO INDICADOR

Medir o grau de implementação das ações estabelecidas nos planos de ação para cada objetivo estratégico da DGDIN

### GRÁFICO<sup>9</sup>

% de Implementação dos Planos de Ação DGDIN (1º Semestre - 2007)



**RESULTADO DO INDICADOR:** (META: 100% de implementação dos objetivos estratégicos)

Média de 16% de implementação dos objetivos estratégicos planejados para 2006. Comparando-se com os 26% planejados, observa-se um saldo negativo de 8%.

**ANÁLISE DE DADOS:** Cada objetivo estratégico encontra-se detalhadamente analisado nos itens 2.2.1 deste relatório.

**AÇÕES GERENCIAIS:** Cada objetivo estratégico encontra-se detalhadamente analisado nos itens 2.2.1 deste relatório.

## 4 GESTÃO DOS RECURSOS (\*)

### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

#### 4.1.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006 e 2007)

Unidade	Servidor				Estagiário				Camp Mangueira				Terceirizado				Total Geral			
	2004	2005	2006	2007 (10/07)	2004	2005	2006	2007 (10/07)	2004	2005	2006	2007 (10/07)	2004	2005	2006	2007 (10/07)	2004	2005	2006	2007 (10/07)
Departamento de Documentação do SIGA (DEDOC)	3	4	3	4	-	1	1	1	1	-	-	-	1	1	1	1	5	6	5	5

<sup>9</sup> OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2006:

2.5.1 – Implementar o Sistema Integrado de Gestão na DGDIN;

2.5.2 – Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO no PJERJ;

2.5.3 – Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ;

4.5.1 – Apoiar o desenvolvimento e a implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Varas Cíveis;

4.5.2 – Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Câmaras Cíveis;

4.5.3 – Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ;

7.5.1 – Realizar Pesquisa de Avaliação da Imagem do PJERJ com a sociedade;

11.5.1 – Apoiar as Unidades Executoras do PJERJ na implementação da sua gestão.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

Departamento de Auditoria do SIGA (DEAUD)	-	3	3	5	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	4	
Departamento de Melhoria do Desempenho (DEMED)	-	3	4	5	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4	4	7	
Gabinete (GBDIN)	2	5	5	7	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1	1	2	7	7	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>25</b>

Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

OBS: Há um servidor do Gabinete que auxiliou o DEMED no mês de junho/2007 e, atualmente, está auxiliando o DEAUD.

Em 2006, após observação da necessidade de ampliar o quadro de pessoal, foi solicitada, pela CI DGDIN 255/2006, de 12/04/2006, e reiterado pelas CI DGDIN 380/2006, de 08/06/2006 e 585/2006, de 27/09/2006, a realização de seleção interna. O processo de seleção interna foi iniciado em abril/2007, quando foram especificadas necessidades de pessoal e o perfil adequado a cada função a ser desempenhada na unidade. O formulário de inscrição e o edital foram divulgados na *intranet* e no Diário Oficial em abril/2007. Os candidatos pré-selecionados passaram por entrevistas coletivas e individual, tendo sido escolhidos quatro candidatos, sendo que três deles passaram a integrar a equipe DGDIN em 10/07/2007. Como verificou-se que o quantitativo selecionado ainda está aquém das necessidades, será levantado o quantitativo necessário e solicitada nova seleção interna ao DEDEP, para que novos servidores ingressem na DGDIN em 2008.

### 4.1.2 Capacitação:

A formação acadêmica dos servidores que compõem a equipe da DGDIN, como pode ser observada no gráfico abaixo, é bastante heterogênea, o que contribui para enriquecer o conhecimento adquirido *on the job*, através da troca de experiências acumulada por cada indivíduo. Outro dado interessante a ser observado é que 96% da equipe possui formação superior e cerca de 60% possui curso de pós-graduação ou mestrado, ainda não considerando no resultado os novos servidores da seleção interna.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

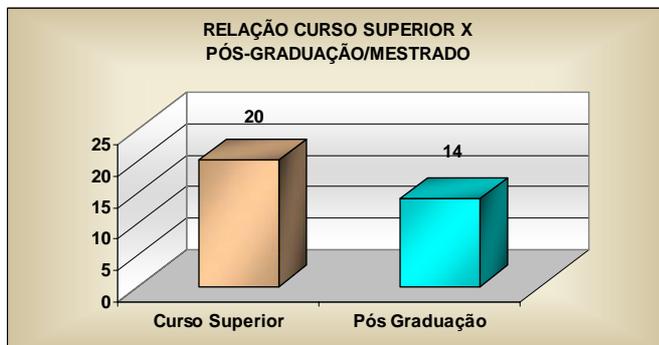
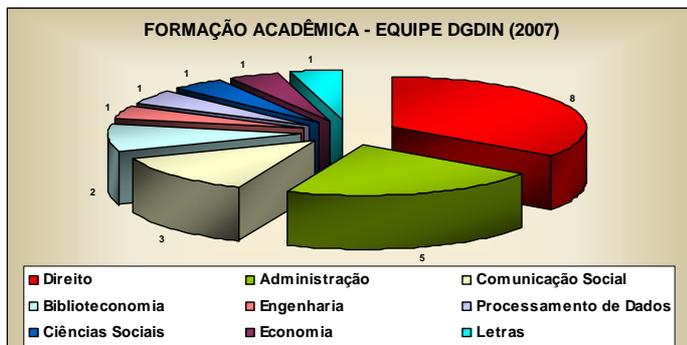
Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### Gráficos I & II - Formação Acadêmica



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

A DGDIN possui um indicador de 3º nível, monitorado pelo GBDIN, “*Realização dos Planos de Desenvolvimento da DGDIN*”, que começou a ser monitorado em 2006 e mede a relação entre o percentual realizado e o planejado para o desenvolvimento dos servidores da DGDIN, tendo como base o evidenciamento de habilidades realizado a partir da Matriz de Competência dos diversos cargos.

Em 2007, até o momento, a média de realização dos planos de desenvolvimento é de 100%. A RAD-DGPES-040 foi implementada pelo DEDEP na DGDIN em 26/04/2007, quando foram apresentadas as alterações nos procedimentos e solicitado novo evidenciamento de competências dos servidores da DGDIN e posterior elaboração dos planos de desenvolvimento. As reuniões para o evidenciamento de competências na DGDIN foram realizadas no dia 04/05/07 e os planos de desenvolvimento aprovados pela Diretora-Geral foram encaminhados ao DEDEP nos dias 13 e 18 de junho.

**Tabela I – Relação de Cursos Realizados até 10/07/2007**

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN			
CURSOS	SERVIDORES	LOCAL	PERÍODO
MS PROJECT	Michele Vieira Ângelo Acúrcio Claudio Heitor Vasconcelos	ESAJ	Junho/2007
NBR ISO 9001:2000	Margareth Ferraz Siléa Macieira Maurício Pastor	ESAJ	Julho/2007
Gestão de Registros nos Arquivos Correntes	Margareth Ferraz Siléa Macieira Maurício Pastor Danielle Ribas	ESAJ	Julho/2007
Indicadores de Desempenho	Equipe DGDIN	DGDIN (Ministrado pela FGV)	Mai, Junho e Julho/2007

Fonte: Inventário DGDIN

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	<b>Unidade Organizacional:</b> Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<b>Proposto por:</b> DGDIN/GBDIN	<b>Aprovado por:</b> DGDIN	<b>Período:</b> 1º Semestre / 2007

A verificação da eficácia dos treinamentos será avaliada pela Diretora-Geral da DGDIN, de acordo com a atividade desenvolvida por cada servidor. Como exemplo, cita-se o curso de “MS Project”, cuja verificação da eficácia será aferida após a elaboração de um dos planos de ação dos objetivos estratégicos da unidade por cada servidor participante do curso.

## **4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação**

### **4.2.1 Sistemas:**

No ano de 2005, a DGDIN teve como objetivo estratégico o apoio à DGTEC, para o planejamento de sistemas informatizados que contribuíssem para a realização dos serviços executados na DGDIN. Foram elaborados estudos de casos para os sistemas do DEDOC, do DEAUD, de “Acompanhamento de RACAP” do DEMED, de Gestão Estratégica e do SIPDIN. Foi priorizado o desenvolvimento de dois sistemas: Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do Usuário (SIPDIN) e Sistema Informatizado de Gestão Estratégica (SISDIN).

#### **4.2.1.1 Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do Usuário (SIPDIN)**

A leitura eletrônica e a contagem dos formulários de pesquisa de satisfação do usuário realizadas nas unidades prestadoras de jurisdição do PJERJ são efetuadas pelo SIPDIN, cujo desenvolvimento foi solicitado à DGTEC em fevereiro de 2005 e homologado em julho do mesmo ano, sendo utilizado desde então.

Convém observar que o sistema tem passado por aprimoramentos, conforme a verificação da necessidade, durante sua utilização.

O primeiro aprimoramento solicitado à DGTEC foi para que o sistema emitisse gráficos de tendência dos resultados. Em 2006, foi solicitado novo aprimoramento do sistema, a partir da necessidade de alteração dos formulários de pesquisa, objeto do RACAP-DGDIN-004/06, para modificar a pergunta inicial dos formulários, que era uma pergunta geral, sendo que as demais eram específicas, de forma a possibilitar maior exatidão aos resultados das pesquisas de satisfação.

As alterações no SIPDIN para leitura dos novos formulários foram concluídas em agosto e o sistema homologado no início de setembro de 2006. O RACAP-DGDIN-

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 1º Semestre / 2007

004/2006 foi encerrado em dezembro e, até o momento, o sistema vem sendo utilizado sem problemas.

Está em fase de desenvolvimento a adaptação do sistema para leitura de outros formulários para as unidades prestadoras de jurisdição. Serão incluídos novos itens, a fim de que sejam avaliadas outras dimensões da qualidade dos serviços prestados aos usuário daquelas unidades, de modo a ampliar a abrangência das pesquisas.

**Tabela II – PSU – VCIV / VCRI / CCIV / JEC / JECRIM**

NOVAS PERGUNTAS DO FRM DE PSU	
UNIDADES	PERGUNTAS
<b>VCIV</b>	4) Quanto à entrega da Prestação Jurisdicional: -Serviço Cartorário (Juntada de Petições, Publicação etc.)? -Prazo para marcação de audiências? -Tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença (de conhecimento)?
<b>VCRI</b>	4) Quanto à entrega da Prestação Jurisdicional: -Serviço Cartorário (Juntada de Petições, Publicação etc.)? -Prazo para marcação de audiências? -Tempo decorrido entre o recebimento da denúncia e a sentença
<b>CCIV</b>	4) Quanto à entrega da Prestação Jurisdicional: -Serviço da Secretaria (Publicação de Acórdão, despachos, lançamento de decisões e resultado de julgamento)? -Prazo para marcação de sessões de julgamento? -Tempo decorrido entre a distribuição do recurso e o julgamento?
<b>JEC e JECRIM</b>	4) Quanto à entrega da Prestação Jurisdicional: -Serviço Cartorário (Juntada de Petições, Publicação etc.)? -Prazo para marcação de audiências? -Tempo de duração do processo?

Fonte: PSU VCIV & VCRI

Destaque-se que o JECRIM desenvolve pesquisas sobre a realização de audiências. A DGTEC informou que o sistema estará disponível a partir de setembro/2007.

#### **4.2.1.2 Sistema Informatizado de Gestão Estratégica (SISDIN)**

A DGDIN, após o planejamento em parceria com a DGTEC para desenvolver sistemas informatizados referentes a todos os processos de trabalho da unidade e após a homologação do SIPDIN, elegeu como prioritário o desenvolvimento de um sistema

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	<b>Unidade Organizacional:</b> Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<b>Proposto por:</b> DGDIN/GBDIN	<b>Aprovado por:</b> DGDIN	<b>Período:</b> 1º Semestre / 2007

informatizado para a mensuração da gestão estratégica do PJERJ e que seja capaz de atender também às demais unidades executoras da Administração Superior.

Ao longo do biênio 2005/2006, foram realizadas reuniões com a DGTEC, para acompanhamento do trabalho de desenvolvimento do sistema informatizado de gestão estratégica. A última reunião foi realizada no dia 04/10/2006, para aperfeiçoamento de detalhes do sistema, com início dos testes na DGTEC com material elaborado em *word* na DGDIN. Esta informou, ainda em 2006, que deve iniciar os testes do sistema em 2007.

Foi informado, entretanto, que a DGTEC não poderia realizar as alterações no SIPDIN se tivesse que desenvolver o SISDIN simultaneamente. A DGDIN, diante da necessidade de aprimorar a PSU nas unidades prestadoras de jurisdição, optou pela atualização do SIPDIN. Tendo em vista a dificuldade observada no desenvolvimento do Sistema Informatizado de Gestão Estratégica, a DGDIN vai buscar outras alternativas, como verificar a possível aplicabilidade do “GESPLAN”, noticiado pelo Tribunal de Justiça do Mato Grosso em visita ao TJERJ, e a realização de teste em sistema elaborado e aperfeiçoado pela FGV.

#### 4.2.2 Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se o final de 2006 com o o ano de 2007, até o momento.

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

Final de 2006			Final de 2007		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
16	8	19	18	8	26

Fonte: Inventário DGDIN

Em dezembro de 2006, foi fornecida à unidade uma impressora *laser*, mediante a devolução de três impressoras jato de tinta. Esta troca possibilitou maior velocidade na execução dos serviços e economia de cartuchos, por se tratar de impressora com mais recursos técnicos, como, por exemplo, a utilização simultânea de 5 diferentes bandejas de impressão.

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	<b>Unidade Organizacional:</b> Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<b>Proposto por:</b> DGDIN/GBDIN	<b>Aprovado por:</b> DGDIN	<b>Período:</b> 1º Semestre / 2007

Também foi fornecido pela DGTEC no mesmo período um *scanner*, com o objetivo de reduzir o arquivo físico da unidade. Contudo, a relação entre o quantitativo de computadores e usuários teve uma queda, já que no final de 2006 contabilizava-se 3 pessoas sem computador e, atualmente, este número subiu para 8 pessoas.

### **4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura**

#### **4.3.1 Instalações**

Em Maio/2007, a DGDIN mudou-se do 10º andar para o 9º andar, passando a ocupar um espaço que, no momento, é suficiente para atender às necessidades de infraestrutura física da unidade.

Em julho/2007, a DGLOG realizou levantamento do novo espaço, já tendo encaminhado cronograma de visitas, a fim de realizar a manutenção predial preventiva na unidade.

#### **4.3.2 Materiais de Consumo**

A DGDIN realiza o controle do estoque de todos os materiais de consumo solicitados e recebidos na unidade, com o indicador “Consumo de Material para o qual se Exige Perfil”, que controla, especificamente, os materiais em que há necessidade de se estabelecer perfil de consumo, junto ao DGLOG/DEPAM.

Em 2006, a média anual de consumo, em relação ao que foi recebido, foi de 88,33%. Em 2007, até o momento, a média do semestre é de 77,5%. Para que não haja material ocioso ou falta no estoque, a meta da unidade é consumir 80% do material recebido. A média do semestre ficou um pouco abaixo da meta, principalmente em razão dos feriados no mês de abril.

Pode-se concluir que não há material ocioso e que a DGDIN está obedecendo ao Ato Normativo TJ nº. 16/2006 – Seção II, no que refere-se à gestão dos bens de consumo.

#### **4.3.3 Materiais Permanentes**

Com a mudança da DGDIN para o 9º andar, o *layout* composto de estações de trabalho foi substituído por um *layout* que oferecesse maior conforto e ergonomia aos funcionários, adotando-se mesas. Após o término da mudança, o DGLOG/DEPAM

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>				
	<b>Unidade Organizacional:</b> Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<b>Proposto por:</b> DGDIN/GBDIN	<b>Aprovado por:</b> DGDIN	<b>Período:</b> 1º Semestre / 2007	<b>Emissão:</b> 10/07/2007

procedeu à atualização do inventário da unidade em maio/2007. A DGDIN está aguardando o retorno do DEPAM quanto à relação do material permanente, atualmente sob a responsabilidade da DGDIN, de forma a realizar um comparativo do material relacionado pelo DEPAM com a relação existente na DGDIN.

#### 4.3.4 Segurança

A segurança das instalações da DGDIN, bem como do restante das unidades que compõem a Lâmina I do Fórum Central, é provida pela Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

A segurança das informações e dos dados que circulam na DGDIN, para a realização de suas atividades, é garantida pelo armazenamento em *drive* de rede (P:\), compartilhado.

O compartilhamento das informações é assegurado pela utilização do *drive* P:\, pois as pastas de trabalho de todos os departamentos podem ser acessadas apenas para consulta (“somente leitura”), embora cada departamento possua 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.

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

Até o final de 2006, a DGDIN publicou 4 RAD operacionais, sendo uma delas o Documento Estratégico da DGDIN (RAD-DGDIN-001). As outras RAD publicadas foram: RAD-DGDIN-002 (Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria), RAD-DGDIN-003 (Tratamento de Produtos Não-conformes na DGDIN) e RAD-DGDIN-004 (Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e Registros).

A DGDIN planeja publicar pelo menos mais 5 RAD Operacionais até 31/07/07, referentes ao DEAUD/SEAUD “Promover Auditorias de Gestão” e DEAUD/SECCA “Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ”, e 1 RAD referente ao serviço realizado pelo DEDOC/SEDOC “Controlar o Trâmite de Documentos”, bem como atualizar a RAD-DGDIN-005 “Apoiar a Administração da DGDIN”, que passará a ser denominada “Gerir DGDIN”, com a inclusão de diversos capítulos referentes às atividades mapeadas após sua publicação, em 05/02/2007.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

Por certo, a DGDIN vai documentar os seguintes processos de trabalho: “Apoiar a Elaboração do Documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos e Apoiar a Análise de Dados” e “Apoiar a Realização de Reunião de Análise Crítica”, do DEMED/SEAAC e “Apoiar a Realização de PSU e PO dos Usuários do PJERJ”, do DEMED/SEREL.

Planeja-se até o final de julho, rever a árvore de processos de trabalho, a fim de se verificar a necessidade de documentar mais alguns processos de trabalho.

A DGDIN, além de elaborar as próprias RAD operacionais, é responsável por propor e revisar as RAD Gerais do PJERJ, que têm abrangência institucional, sendo analisadas por um integrante da COGES e aprovadas pelo Chefe do PJERJ.

Segue tabela com a situação das RAD Gerais até o final de Junho/2007:

**Tabela IV – Situação das RAD Gerais**

CÓDIGO DA RAD	REVISÃO DA RAD	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD
RAD-PJERJ-001	1	Documento Estratégico do PJERJ	Vigência a partir de 23/07/2007. E-mail com apresentação para implementação do Documento encaminhado aos RAS/RD das Unidades Executoras do PJERJ em 05/07/2007.
RAD-PJERJ-002	7	Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário	Vigência a partir de 08/11/2005. Convencionou-se que a RAD será revisada após a conclusão do objetivo estratégico “Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ”
RAD-PJERJ-003	7	Controle de Documentos e de Registros	Vigência a partir de 13/04/2007. Implementada com 251 pessoas, em abril.
RAD-PJERJ-004	6	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas	Vigência a partir de 31/07/2006. Início da revisão da RAD em atraso.
RAD-PJERJ-005	7	Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão	Vigência a partir de 23/07/2007. Implementada com 100 pessoas, em julho.
RAD-PJERJ-006	3	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas	Vigência a partir de 04/12/2006. De acordo com cronograma de revisão de RAD Gerais, a revisão será iniciada em Agosto.
RAD-PJERJ-007	2	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais	
RAD-PJERJ-008	3	Sigilário do PJERJ	Vigência a partir de 20/07/2007. Implementação realizada por e-mail encaminhado em 12/07/2007.
RAD-PJERJ-009	3	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ	
RAD-PJERJ-010	3	Medir a Percepção do Usuário	Vigência a partir de 03/02/2006. A RAD está em fase final de revisão (em atraso). A implementação já está agendada para o dia 30/07/2007.

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

Como ação de melhoria, a DGDIN também pretende buscar software que realize gestão do conteúdo de sites (com indexação e busca por assunto/palavras), a exemplo do *Google*, para gerenciamento do acervo do Rotinas Administrativas do PJERJ.

### 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados

O indicador de 3º nível "Realização das Despesas" é monitorado por meio de um comparativo entre as despesas planejadas e efetivamente realizadas para cada contrato em que a DGDIN atua como fiscal. São eles:

**Tabela V – Controle de Contratos**

EMPRESA	PROT CONTRATO	VALOR EMPENHADO PARA O ANO DE 2007	VALOR ATESTADO PELA DGDIN ATÉ O 1º SEMESTRE/ 2007	SALDO PARA 2007	OBSERVAÇÃO
Fundação Getúlio Vargas (FGV)	16.858/2007	R\$ 3.043.280,00	R\$ 746.621,00	R\$ 2.296.659,00	Os gastos referentes às atividades planejadas para 2007 foram empenhados e as atividades foram realizadas, tendo a DGDIN atestado todos os serviços realizados até o momento. <b>100%</b>
Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) (Auditorias Externas)	129.196/2004	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	---	Os gastos referentes às atividades planejadas para 2007 foram empenhados e as atividades foram realizadas, tendo a DGDIN atestado todos os serviços realizados (R\$ 5.000,00).
	143.154/2005	R\$ 126.671,93	R\$ 118.618,07	R\$ 8.053,86 (Saldo restante de 2006)	O contrato em questão passou por alterações no 3º trimestre/2006. Os gastos referentes às atividades planejadas para 2007 foram empenhados. A DGDIN não pôde atestar todos os serviços realizados, pois a FCAV não enviou todas as NF, referentes a serviços já executados em 2006 e 2007.
			---	R\$ 67.983,60 (Saldo de 2007)	
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) (Auditorias Internas)	144.390/2006	R\$ 33.150,00	R\$ 46.150,00 <b>OBS:</b> O excedente de 35% refere-se às auditorias internas da 03 / 07 / 08 / 18 e 35VCIV, realizadas em 2006 (R\$ 13.000,00), e pagas em 2007.	---	Os gastos referentes às atividades planejadas para 2006 foram empenhados e os serviços foram realizados. O contrato foi alterado, acarretando um aumento de 24,69%. A DGDIN atestou todos os serviços realizados, e o contrato já foi encerrado.

Fonte: Notas Fiscais atestadas pela DGDIN

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	<b>Unidade Organizacional:</b> Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<b>Proposto por:</b> DGDIN/GBDIN	<b>Aprovado por:</b> DGDIN	<b>Período:</b> 1º Semestre / 2007

## **4.6 Atividades Complementares**

### **4.6.1 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**

Em março/2007, foi ministrado pela FGV o Seminário de Análise de Dados, que contou com a presença dos RD das seguintes Unidades Executoras da Administração Superior: DGDIN, DGPCF, DGJUR, DGPES, DGLOG, EMERJ e 01VP, visando a padronizar a metodologia de medição dos indicadores do PJERJ, facilitando a consolidação das análises de dados em Relatório de Informações Gerenciais.

Durante o Seminário foi aprovado modelo de formulário padrão para a medição dos indicadores do PJERJ.

A DGDIN consolidou os dados fornecidos pelas unidades, conforme as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

### **4.6.2 III ENCONTRO DE GESTORES DO PJERJ**

No dia 25/05/2007 foi realizado, no Guanabara Palace Hotel, o III Encontro de Gestores do PJERJ, onde os gestores tiveram a oportunidade de expor os resultados das medições dos indicadores do CNJ, bem como os objetivos estratégicos e metas de suas unidades para o biênio 2007/2008.

A DGDIN definiu com o Presidente os detalhes do Encontro, tais como conteúdo programático, público-alvo e convidados, com o objetivo de apresentar os indicadores do PJERJ que são encaminhados ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), bem como as minutas dos planos de ação dos objetivos estratégicos, a fim de demonstrar à Administração Superior do PJERJ as ações a serem implementadas para que os gestores alcancem as metas propostas em cada objetivo, contando com a participação simultânea de todas as Unidades Executoras do PJERJ.

Estiveram presentes ao evento o Presidente e o 2º Vice-Presidente, bem como a Desembargadora Leila Mariano. Os Juízes Auxiliares da CGJ e da Presidência também participaram, assim como os consultores da FGV.

O evento contou com a participação de 258 pessoas, sendo que o percentual de servidores que compareceram em relação ao nº. de convidados foi de 118%, já que

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	<b>Unidade Organizacional:</b> Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<b>Proposto por:</b> DGDIN/GBDIN	<b>Aprovado por:</b> DGDIN	<b>Período:</b> 1º Semestre / 2007

algumas unidades como GABPRES, DGTEC, DGPCF, CGJ, DGPES, DGCOI, 02VP, OUVID, SETOE e SECCM levaram mais servidores do que o planejado inicialmente.

O III Encontro de Gestores, conduzido pela Diretora-Geral da DGDIN, foi uma continuação do II Encontro, realizado em agosto/2006, em Angra dos Reis, no qual foram apresentadas as intenções das Unidades Executoras do PJERJ para o biênio 2007/2008. Os objetivos estratégicos do PJERJ foram aprovados pela COGES em 08/05/2007.

Ao longo do mês de junho/2007, foram realizadas diversas reuniões de orientação com as unidades do PJERJ, para apoiar na formulação dos planos de ação, de forma que sejam encaminhados à DGDIN para consolidação, conforme deliberação da COGES, na reunião de maio/2007.

A partir da reflexão para elaborar os planos de ação dos objetivos estratégicos, alguns gestores solicitaram alterações nas metas estabelecidas, o que está dando ensejo à revisão dos objetivos, a serem submetidos à COGES.

#### **4.6.3 ENCONTRO DE RD**

No dia 18/05/2007 foi realizado, no Auditório da CGJ, o Encontro de RD do PJERJ para esclarecer a importância do papel dos Representantes da Administração Superior (RD) e seus substitutos (RDS) nas Unidades Executoras do PJERJ e oferecer o apoio da DGDIN na elaboração dos planos de ação dos objetivos estratégicos das unidades.

No Encontro, foi distribuído um cronograma com as principais atividades dos RD no mês e ao longo do ano e uma minuta de plano de ação para auxiliar na implementação do Documento Estratégico das unidades, na realização de reuniões de análise crítica, na elaboração das RAD de produtos não-conformes, bem como na formulação dos planos de ação e no acompanhamento dos objetivos estratégicos, a fim de facilitar a implementação do SIGA nas unidades.

Estiveram presentes 43 servidores, entre Diretores Gerais, Diretores de Departamento, RD e RDS das Unidades Executoras convidadas, como: DGDIN, GABPRES, DGSEI, DGLOG, DGPCF, DGTEC, DGCON, SECCM, SETOE, 01VP, 02VP, DGCOI, CGJ e DGJUR.

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS</b>			
	<b>Unidade Organizacional:</b> Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	<b>Proposto por:</b> DGDIN/GBDIN	<b>Aprovado por:</b> DGDIN	<b>Período:</b> 1º Semestre / 2007

No dia 30/05/2007, a DGDIN encaminhou à ESAJ o Memorando nº. 284/2007, que solicitava o cômputo de pontos de capacitação para os participantes do Encontro, que já foi aprovado.

#### **4.6.4 I ENCONTRO DE AUDITORES INTERNOS DO PJERJ**

Está agendado para os dias 31/08/07, 01/09/07 e 02/09/07, a realização do I Encontro de Auditores Internos do PJERJ, que contará com a presença, além dos Auditores Líderes constantes do Quadro do PJERJ, da Administração Superior, Juízes Auxiliares da Presidência e da CGJ, Diretores-Gerais, RAS/RD das Unidades Executoras do PJERJ e de servidores selecionados para participar do Curso de Auditor Líder em 2007, bem como de servidores que já acompanharam 4 ou mais auditorias no PJERJ.

O Encontro tem a finalidade de aprimorar as competências técnicas e comportamentais dos auditores internos do PJERJ, proporcionando, ainda, a oportunidade de debates, aprendizado e interação.

Cabe ressaltar que um dos objetivos estratégicos da DGDIN para o biênio é “Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ”, para formar auditores aptos a realizarem auditorias de gestão no PJERJ, reduzindo os custos para a implementação do SIGA no PJERJ, ao mesmo tempo em que são multiplicadores dos conceitos da qualidade.

#### **4.6.5 ELABORAÇÃO DO MAN-PJERJ-001 (MANUAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA NAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO DE PRIMEIRO GRAU)**

No dia 06/07/07, foi disponibilizada na intranet, com vigência a partir de 23/07/2007, a revisão 01 do Documento Estratégico do PJERJ que, entre as diversas mudanças realizadas, teve vinculado a si o MAN-PJERJ-001 (Manual para Implementação do Sistema Integrado de Gestão nas Unidades Prestadoras de Jurisdição de Primeiro Grau), que visa auxiliar as unidades de primeiro grau na implementação do SIGA. Assim, multiplicam-se os modelos resultantes da certificação de Varas Cíveis, Varas Criminais, Varas de Família, Juizados Especiais Cíveis e Criminais, como padrão para as demais unidades.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A DGDIN, unidade criada há pouco menos de 3 anos, cuja equipe ainda está em formação e conta com a Consultoria da FGV, tem alcançado resultados positivos no ano de 2007.

A DGDIN assumiu os seguintes desafios para o ano de 2007:

- 1º) divulgar e implementar o SIGA no PJERJ;
- 2º) ampliar a equipe e capacitá-la adequadamente;
- 3º) realizar pesquisa de avaliação da imagem do PJERJ junto à sociedade;
- 4º) certificar o SIGA da DGDIN;
- 5º) formar multiplicadores.

Os trabalhos da DGDIN foram iniciados no ano corrente apoiando as Unidades Executoras do PJERJ na implementação de sua gestão e operacionalizando as decisões da COGES, no que tange à gestão estratégica do PJERJ, trabalhando em conjunto com as demais unidades.

Os objetivos estratégicos do PJERJ foram redefinidos e os indicadores medidos de forma mais homogênea, em razão do estabelecimento de formulário único, bem como dos esforços de capacitação empregados pela equipe, tanto internamente, quanto com a participação de outras unidades do PJERJ.

A evolução do sistema de gestão do PJERJ pode ser observada no aumento do nº. de pessoas e unidades envolvidas, bem como do grau de satisfação do usuário, além da participação contínua das Unidades Executoras nas atividades voltadas à implementação e disseminação do SIGA no PJERJ.

A capacitação dos RD e RDS orientada para a qualidade, de acordo com a metodologia da NBR ISO 9001:2000, nas Unidades Executoras do PJERJ e de Agentes nos Núcleos Regionais leva a crer que facilitará a divulgação e a implementação do sistema integrado de gestão no PJERJ. Além disso, a preocupação em designar substitutos para os RAS e RD é importante para que não haja a descontinuidade da gestão.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:  
Diretoria Geral de  
Desenvolvimento Institucional  
(DGDIN)

Proposto por:  
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:  
DGDIN

Período:  
1º Semestre / 2007

Emissão:  
10/07/2007

É importante ressaltar que tornar real o desenvolvimento institucional e construir um sistema de gestão da qualidade com uma única metodologia, na busca de um padrão onde atuam, aproximadamente, 900 Magistrados e 23.000 servidores (incluindo requisitados, ocupantes exclusivamente de cargos em comissão, conciliadores, Juízes Leigos, terceirizados, estagiários), não é tarefa trivial, a ser realizada por apenas algumas pessoas, ou que se faça em pouco tempo. É preciso ir muito além.

Por isso, o engajamento gradativo de todos, conforme vem sendo observado pela DGDIN, é fundamental para o sucesso desta empreitada. Faz-se necessário que Magistrados, Juízes Leigos, serventuários, prestadores de serviço e estagiários prestem serviços à sociedade, orientados pelos valores da eficiência e da eficácia.

Cada vez mais, há necessidade de reduzir os custos, concentrar-se em resultados e aumentar a qualidade dos serviços prestados, tendo o cidadão como beneficiário.

Juntos pelo desenvolvimento institucional!