



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

MODELO SIMPLIFICADO DE GESTÃO PARA VARAS
CÍVEIS - NÍVEL BÁSICO

02 e 04 NUR

DGDIN

ABRIL DE 2010

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO	
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Claudia Loretti

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

SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO	3
2	PARTICIPANTES	5
3	A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS	10
4	HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO.....	10
5	O PROCESSO DE CAPACITAÇÃO	20
6	A IMPLEMENTAÇÃO DO 7º ELEMENTO: “RECURSOS E ÁREAS DE APOIO”	24
7	O PROCESSO DE AVALIAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	36
8	PESQUISA DE OPINIÃO.....	49
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS	73



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

1 RESUMO EXECUTIVO

O Modelo Simplificado de Gestão implementa o Sistema Integrado de Gestão – SIGA nas Varas Cíveis dos 02 e 04 Núcleos Regionais –NUR e tem por finalidade promover melhorias contínuas nos processos de gestão.

O Modelo é composto por três Níveis: Básico, Planejado e Gerenciado. O Nível Básico compreende os elementos que fundamentam a gestão e objetiva capacitar servidores a atuarem por processos de trabalho, de forma unificada e integrada.

A Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN, responsável por estabelecer as diretrizes técnicas e conceituais do projeto, trabalha as unidades em parceria com os Facilitadores do SIGA e sob a coordenação dos Juízes Dirigentes dos Núcleos.

A implementação abrangeu um total de 51 Varas Cíveis distribuídas pelas Comarcas de: Niterói, Região Oceânica, São Gonçalo, Alcântara, Maricá, Itaboraí (02 NUR) e Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Queimados, Nilópolis, São João de Meriti, Magé, Vila Inhomirim e Belford Roxo (04 NUR). O trabalho envolveu 51 Juízes e cerca de 700 servidores.

Foram implementados 7 (sete) Elementos no período de maio a outubro de 2009: Sistema Integrado de Gestão – SIGA; Direcionadores Estratégicos; Processos de trabalho, Equipes; Textos Normativos; Ambiente de Trabalho e Gerenciamento de Recursos. No período, a DGDIN promoveu 12 reuniões com os Facilitadores do SIGA, 3 reuniões com as unidades de apoio do PJERJ, 8 visitas ao 02 NUR e 06 visitas ao 04 NUR..

Foram evidenciados como pontos fortes do projeto: integração das equipes; câmbio de experiências e informações, melhoria do ambiente de trabalho e participação dos magistrados. As unidades demonstraram interesse nos conceitos de gestão e houve estreitamento das relações entre as unidades jurisdicionais e as áreas administrativas de apoio do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

A avaliação do Nível Básico obteve 96,5% (02 NUR) e 97,3% (04 NUR) de sucesso na implementação. A análise dos resultados da avaliação registra o trabalho desenvolvido e permite o acompanhamento / aprimoramento das informações levantadas.

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2010

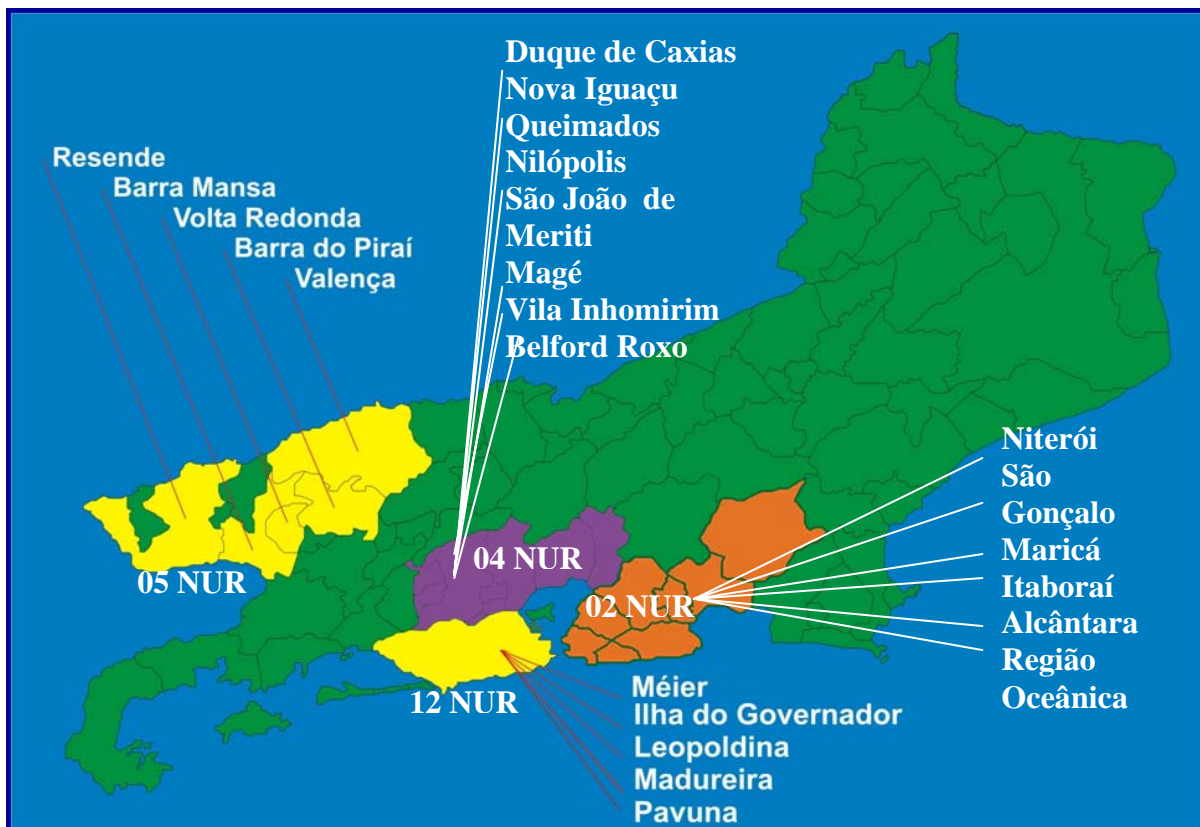


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

2 PARTICIPANTES

Em maio de 2009 aderiram ao projeto as 51 Varas Cíveis integrantes dos 02 e 04 NUR, com participação de 11 Facilitadores do SIGA e cerca de 700 servidores.





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Apresenta-se a seguir as equipes participantes do projeto em cada NUR.

02 NUR

JUIZ DIRIGENTE:

Dr. Antônio Augusto de Toledo Gaspar

FACILITADORES DO SIGA:

Sandra Regina Rangel Costa - Maria Cristina Proviatti Pereira - Cassandra Monaco de Almeida - Jacyara Caldas Vitali Fernandes – Rita de Cassai Medeiros Saraiva - Otávio Siqueira Pires - Iozias Pereira Ignácio - Edemilson Valadão da Mota

25 UNIDADES ORGANIZACIONAIS:

COMARCA DE NITERÓI (SEDE)	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	ROSE MARIE PIMENTEL MARTINS	LIDIA DE CASTRO D ELIA - RE
2ª VARA CÍVEL	LETICIA DE OLIVEIRA PEÇANHA	FRANCISCO POMPEIO NETO - RE
3ª VARA CÍVEL	MIRELLA CORREIA DE MIRANDA ALCÂNTARA PEREIRA	HEDLER DE AGUIAR DA SILVEIRA MARTINS TEREZA CRISTINA BRESSY LAMEIRÃO FERNANDES, designada RE a contar de 01/11/09, em virtude da dispensa de Hedler de Aguiar da Silveira Martins, mat. 01/14650, a contar de 01/11/2009.
4ª VARA CÍVEL	MARGARETH OLIVAS VALLE DOS SANTOS	JORGE LUIZ FERREIRA
5ª VARA CÍVEL	EUNICE BITENCOURT HADDAD	ADRIANA SACRAMENTO ROQUE VANILDA MOREIRA PINEHIRO CAVALCANTI designada RE em <u>02/12/09</u> , em virtude de lic. Médica da escritã Adriana sacramento Roque, de 30/01/09, com prorrogação até 02/04/10.
6ª VARA CÍVEL	PERLA LOURENÇO CORREA	RAIMUNDO VIDAL PESSOA NETO
7ª VARA CÍVEL	ANDREA GONÇALVES DUARTE	PARAGUASSU DA SILVA- RE
8ª VARA CÍVEL	MARIA CÂNDIDA GOMES DE SOUZA	GILBERTO FERNANDEZ AGUIAR OBS. Licença médica de 31/07/09 a 12/10/09 e licença prêmio em outubro.
9ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE EDUARDO SCISINIO	PAULO ROBERTO NOGUEIRA
10ª VARA CÍVEL	RICARDO ALBERTO PEREIRA	JANICE MAGALI PIRES DE BARROS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

REGIÃO OCEÂNICA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	RITA VERGETTE	FRANCISCO CARLOS RODRIGUES DE FREITAS
2ª VARA CÍVEL	SIMONE RAMALHO NOVAES	CREUZA DA COSTA SANTOS -RE
COMARCA: SÃO GONÇALO	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	BEATRIZ PRESTES PANTOJA	MARILENE SANTOS DA SILVA
2ª VARA CÍVEL	ANTONIO AUGUSTO DE TOLEDO GASPAR	IZABEL CRISTINA DA SILVA- RE
3ª VARA CÍVEL	EDUARDO ANTONIO KLAUSNER	EDILAMAR SEPULVEDA ROCHA
4ª VARA CÍVEL	ISABELA PESSANHA CHAGAS	PAULO CESAR MANGIA
5ª VARA CÍVEL	JOSÉ FRANCISCO LEITE MARQUES	SANDRA GEORGINA ALMEIDA
6ª VARA CÍVEL	ANTONIO MARREIROS DA SILVA MELO NETO	ELINAR SILVA DE SOUZA
7ª VARA CÍVEL	GILBERTO CLOVIS FARIAS MATOS	CELSO DA SILVA FRANCO
ALCÂNTARA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	DENISE APPOLINARIA DOS REIS OLIVEIRA	MARIA DA CONCEICAO MOREIRA CABRAL EVANGELISTA
2ª VARA CÍVEL	FLAVIA GONCALVES MORAES ALVES	LUCINDA AUGUSTA SILVA ALCOFORADO DA LUZ
3ª VARA CÍVEL	FABIANA DE CASTRO PEREIRA SOARES	EDUARDO CRUVELLO D AVILA – RE FLAVIA SIQUEIRA DA SILVA GUTIERREZ, designada RE a contar de <u>04/08/2009</u> .
COMARCA: MARICÁ	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	VAGA – EM EXERCÍCIO DR. DANIEL VIANA	ANA MARIA REIFF CARLOS CARVALHO Designada Escrivã a contar de <u>07/04/2009</u> .
COMARCA: ITABORAÍ	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	ADRIANA VALENTIM ANDRADE DO NASCIMENTO	KATIUSCIA SALES ABDALLA- RE
2ª VARA CÍVEL	MAURO LUIZ BARBOZA PREVOT	BENEDITO BASTOS DAS NEVES - RE



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

04 NUR

JUIZ DIRIGENTE:

Dr. Paulo Roberto Campos Fragoso

FACILITADORES DO SIGA:

Zélia Mendes Silveira - Viviane Xavier Paes - Sueli Farias Aleksandravicius - Antônio Paulo Maiorano - Humberto Luiz da Rocha Teixeira - Marco Aurélio dos Reis.

26 UNIDADES ORGANIZACIONAIS:

COMARCA DUQUE DE CAXIAS (SEDE)	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	MAXWEL RODRIGUES DA SILVA	VERONICA MOREIRA GALVÃO
2ª VARA CÍVEL	NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA	FERNANDO DIAS PEIXOTO - RE
3ª VARA CÍVEL	SERGIO DE SAETA MORAES	JOSÉ LUIZ TAVARES
4ª VARA CÍVEL	LUIZ ALBERTO CARVALHO ALVES	CANDIDA MARIA FERREIRA BITHENCOURT
5ª VARA CÍVEL	PAULO ROBERTO CAMPOS FRAGOSO	ALENIR TISSI TRACIERRA - RE
6ª VARA CÍVEL	CRISTINA FONSECA ROHR	ALESSANDRO BIFARELLI JUNIOR - RE
7ª VARA CÍVEL	MARCIA DA SILVA RIBEIRO	EVANDRO HENRIQUE DA ROCHA
COMARCA: NOVA IGUAÇU	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	KATIA CILENE DA HORA MACHADO BUGARIM	EDNA MARIA VILELA AZEVEDO
2ª VARA CÍVEL	MARCELO NOBRE DE ALMEIDA	IVAN RAMOS MUZY - RE
3ª VARA CÍVEL	MAURICIO CHAVES DE SOUZA LIMA	MARA JANE PEREIRA TORRES SIMONATO
4ª VARA CÍVEL	CLARA MARIA MARTINS JAGUARIBE	VERA LUCIA DE OLIVEIRA PINHO - RE
5ª VARA CÍVEL	WANDERLEY DE CARVALHO REGO	ANA CRISTINA ALVES MARTINS -RE
6ª VARA CÍVEL	MARIA IZABEL HOLANDA DAIBERT	VERA LUCIA OLIVEIRA MONLLEO
7ª VARA CÍVEL	JOÃO BATISTA DAMASCENO	MARCOS ANTONIO DE OLIVEIRA SILVA
COMARCA: QUEIMADOS	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	MARIA APARECIDA SILVEIRA DE ABREU	BENEVIDES DORNELLES DE FREITAS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

2ª VARA CÍVEL	LEONARDO CARDOSO E SILVA	VERA LUCIA ALBUQUERQUE BARROS
COMARCA: NILÓPOLIS	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	MARCIA CORREIA HOLLANDA	SERGIO RICARDO CORREA - RE
2ª VARA CÍVEL	VANESSA DE OLIVEIRA CAVALIERI FELIX	DANILO FERREIRA DA SILVA - RE
COMARCA: S. J. DE MERITI	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	MARIA CECILIA PINTO GONÇALVES	GLICIA GORETE DA S. M. FIGUEIREDO - RE
2ª VARA CÍVEL	EUCLIDES DE LIMA MIRANDA	JANDIRA ELPIDIO – RE
3ª VARA CÍVEL	CLAUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA	LYGIA MARIA RODRIGUES DE CHAVEZ
4ª VARA CÍVEL	LYSIA MARIA MESQUITA AMARAL FIGUEIRA	COSME FERNANDES GOMES
COMARCA: MAGÉ	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	PATRICIA DOMINGUES SALUSTIANO	ROBERTO ESTEVAM LEAL - RE
INHOMIRIM	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	SUZANA VOGAS TAVARES CYPRIANO	ALTAIR CAMARA DA SILVA - RE
COMARCA: BELFORD ROXO	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO
1ª VARA CÍVEL	ANA HELENA DA SILVA RODRIGUES	LUIZ ANTONIO MACHADO MIRANDA
2ª VARA CÍVEL	DANIELA BANDEIRA DE FREITAS	ALEXANDRE AUGUSTO REIS MENDES - RE



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

3 A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS

O Nível Básico prevê a implementação de sete Elementos que fundamentam o sistema de gestão:

ELEMENTO	FINALIDADE
Sistema Integrado de Gestão - SIGA	aborda o conceito de qualidade, identifica os serviços prestados pela Vara Cível e seus usuários e lista princípios para criar um ambiente propício à implementação do SIGA
Direcionadores Estratégicos	aborda os conceitos inerentes à missão, visão, valores e política da qualidade do PJERJ, comunica seu conteúdo e certifica-se de seu entendimento
Processos de Trabalho	Identifica os processos de trabalho; Define as responsabilidades de cada segmento; Divide as equipes preparando-as para atuarem por processos de trabalho; implementa as RAD operacionais de Vara Cível.
Equipes	apresenta a estrutura organizacional da Vara Cível e sua finalidade, formalizando as responsabilidades da equipe
Textos Normativos	apresenta o Banco do Conhecimento do PJERJ e os documentos que, além das RAD, norteiam e fundamentam os trabalhos da Vara Cível
Ambiente de Trabalho	aborda os princípios da organização e as regras básicas de limpeza do ambiente de trabalho segundo as diretrizes do "5S".
Gerenciamento de recursos	apresenta as unidades de apoio do PJERJ, seus serviços e orienta no gerenciamento dos recursos a fim de aprimorar o relacionamento entre as áreas da atividade fim e administrativas do PJERJ.

4 HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO

A tabela abaixo apresenta as atividades realizadas para a implementação do Nível Básico nos 02 e 04 NUR.

NÍVEL BÁSICO – MAIO A NOVEMBRO DE 2009					
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	PARA QUEM
PREPARAÇÃO PARA IMPLEMENTAÇÃO (1ª REUNIÃO)	1- Apresentação do Histórico do Nível Básico nos 05 e 12 NUR; 2- Apresentação do Modelo; 3- Composição do Quadro com escopo do Projeto.	GBDIN	22/05	Sala de Reunião da DGDIN	Facilitadores do SIGA de ambos os NUR / Juiz Dirigente do 04 NUR



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

PREPARAÇÃO PARA IMPLEMENTAÇÃO (2ª REUNIÃO)	1-Análise do cronograma de Atividades do Nível Básico; 2- Leitura do manual DO Nível Básico 3- Orientações quanto ao preenchimento do Quadro Consolidado "Equipes por processos de Trabalho".	GBDIN	03/06	Sala de Reunião da DGDIN	Facilitadores do SIGA
1º ELEMENTO Sistema Integrado de Gestão – SIGA	1-Lançamento do Modelo – Nível Básico; 2 Implementação dos 1º Elemento 3- Introdução aos 2º e 3º elementos	PRESIDÊNCIA / DGDIN	30/06	Fórum Central Auditório Antonio Carlos Amorim - EMERJ	Juizes, Gestores e Facilitadores do SIGA
	4- Distribuição de cartazes com os Direcionadores Estratégicos	DGDIN / FACILITADORES	02 NUR Visita DGDIN em 19/06 04 NUR Visita DGDIN em 20/06	VCIV – de acordo com cronograma de visitas	Equipes das VCIV
2º ELEMENTO Direcionadores Estratégicos	5- Visita às VCIV para verificação da afixação dos cartazes dos Direcionadores Estratégicos e apreensão de seu conteúdo	DGDIN/ FACILITADORES DO SIGA	02 NUR Visita DGDIN em 06/07	VCIV – de acordo com cronograma de visitas	Equipes das VCIV
			04 NUR Visita DGDIN em 09/07		
3º ELEMENTO Processos de Trabalho	1- Visita às VCIV para verificação do preenchimento do Quadro "Equipes por processos de Trabalho".	DGDIN/ FACILITADORES DO SIGA	02 NUR Visita DGDIN em 06/07 04 NUR Visita DGDIN em 09/07	VCIV – de acordo com cronograma de visitas	Equipes das VCIV
	2- Consolidar o quadro "Equipes por Processos de Trabalho", encaminhar à DGDIN e organizar os grupos para leitura de RAD;	FACILITADORES DO SIGA	06/07 a 20/07	Sede do NUR	_____
	3- re- visitar as unidades para verificação do correto preenchimento do quadro "Equipes por Processos de Trabalho"			VCIV – de acordo com cronograma de visitas	Equipes das VCIV
4º ELEMENTO Equipes	1- Implementação dos 4º (Equipes por Processos de Trabalho) e 5º (Textos Normativos) Elementos;	DGDIN FACILITADORES DO SIGA	02 NUR 21/07	Sala de Reunião da DGDIN	Facilitadores do SIGA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

			04 NUR 22/07		
	3- Reforço na implementação teórica dos 4º e 5º elementos		02 NUR 27/07	Sede do NUR	Facilitadores do SIGA
	4- Leitura das RAD		02 NUR Acompanhamento DGDIN em 30/07	VCIV de São Gonçalo	Equipes das VCIV divididas em processos de trabalho
			04 NUR Acompanhamento DGDIN em 29/07	VCIV de Duque de Caxias	
5º ELEMENTO Textos Normativos	1- Revisar a tabela de Textos Normativos	DGDIN	ATÉ 22/07	DGDIN	Facilitadores do SIGA / Equipes das VCIV
	2- Visita para Verificação do conhecimento e utilização dos Textos normativos de apoio às RAD-VCIV		02 NUR 27/07	VCIV de Niterói	Equipes das VCIV
			04 NUR 29/07	VCIV de Nova Iguaçu	
ANÁLISE CRÍTICA	1- Retrospectiva e análise da implementação dos 5 primeiros elementos do Nível Básico	DGDIN	02 NUR 18/08	Sede do NUR	Facilitadores do SIGA
			04 NUR 20/08		
6º ELEMENTO Ambiente de Trabalho	1- Implementação dos 6º (Ambiente de Trabalho) e 7º (Áreas de Apoio) Elementos ;	DGDIN FACILITADORES DO SIGA	02 NUR 18/08	Sede do NUR	Facilitadores do SIGA
			04 NUR 20/08		
	2- Visita para verificação do ambiente de Trabalho		02 NUR 18/08	VCIV de Maricá	Equipes das VCIV
			04 NUR 20/08	VCIV de Duque de Caxias	
7º ELEMENTO Gerenciamento de Recursos	1- Apresentação e orientações de preenchimento e consolidação do FRM-NUR-002-05 "CARINHAS"	DGDIN	02 NUR 18/08	Sede do NUR	Facilitadores do SIGA
			04 NUR 20/08		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

	<p>2- Apresentação das unidades de apoio do PJERJ que fazem interface com as VCIV no Nível Planejado ;</p> <p>3- Debate (retorno) sobre as demandas das VCIV consolidadas pelos Facilitadores no FRM-NUR-002-05 "CARINHAS"</p>	DGDIN / UNIDADES DE APOIO DO PJERJ	25/09	ESAJ	Facilitadores do SIGA / Gestores
PREPARAÇÃO PARA AVALIAÇÃO	<p>1- Apresentação dos procedimentos de avaliação;</p> <p>2- apresentação dos questionários de avaliação</p>	DGDIN	22/09	DGDIN	Facilitadores do SIGA
AVALIAÇÃO PRELIMINAR	1- Acompanhamento da avaliação	DGDIN FACILITADORES DO SIGA	02 NUR 06/10	VCIV de Niterói	Equipes das VCIV
			04 NUR 07/10	VCIV de Duque de Caxias	
	2- Elaboração e encaminhamento de relatórios	FACILITADORES DO SIGA	05/10 A 16/10	Sede do Núcleo	Gestores
AVALIAÇÃO FINAL	1- Visita para realização da re-avaliação	FACILITADORES DO SIGA	19/10 a 30/10	VCIV – de acordo com cronograma de visitas	Equipes das VCIV
	2- Consolidação dos resultados	DGDIN	31/10 a 06/11	DGDIN	Alta Administração do PJERJ
	3- Elaboração de RIGER		Até março 2010		
CERIMÔNIA DE DIPLOMAÇÃO					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
Atividades de implementação do Nível Básico no 02 NUR.



*Reunião para leitura das RAD-VCIV
com equipes divididas por processos de trabalho
São Gonçalo – julho de 2009*



*Visita à 01 VCIV de Maricá – agosto de 2009 –
apoio na organização do ambiente de trabalho*



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



*Visita à 07 VCIV de Niterói – agosto de 2009
apoio na organização do ambiente de trabalho*



*Facilitadores do SIGA
visita às VCIV de Niterói – setembro de 2009-*



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



*Reunião com Facilitadores do SIGA
Sede do NUR - outubro de 2009-
Análise dos questionários de avaliação*



*Capacitação de Gestores e servidores
Sede do NUR – outubro de 2009*



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
Atividades de implementação do Nível Básico no 04 NUR.



*Reunião com Facilitadores do SIGA
Sede do NUR – julho de 2009*



*Visita à 02 VCIV de Duque de Caxias – Exemplo de Organização
do ambiente de trabalho – julho de 2009*



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



*Visita à 01 VCIV de Duque de Caxias – julho de 2009-
Divulgação de Textos Normativos e apoio à leitura de RAD*



*Visita à 03 VCIV de Duque de Caxias - julho de 2009-
Divulgação de Textos Normativos e apoio à leitura de RAD*



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



Visita à 03 VCIV de Duque de Caxias - julho de 2009-



Atendimento ao balcão – 03 VCIV de Duque de Caxias – julho de 2009



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

5 O PROCESSO DE CAPACITAÇÃO

A DGDIN estabeleceu a capacitação necessária à implementação do Nível Básico, em reunião com a equipe da ESAJ ocorrida em março de 2009, ocasião em que foram especificados público alvo, carga horária e conteúdo programático dos cursos a serem ministrados.



Reunião na DGDIN com equipe da ESAJ – março de 2009

CAPACITAÇÃO NÍVEL BÁSICO		
Cursos	Objetivo	Público Alvo
Noções do SIGA	Orientar quanto aos princípios do Sistema de Gestão da Qualidade e apresentar o projeto.	Todos os servidores
5S	Reorganização e melhoria do ambiente de trabalho	
Conhecendo os Recursos do DCP	Promover a utilização das ferramentas de informática e do Sistema de Distribuição e Controle Processual	
Valorizando o Usuário	Promover o desenvolvimento de habilidades e o bom relacionamento interpessoal	

Nas primeiras reuniões com os Facilitadores do SIGA de ambos os NUR a DGDIN orientou os Agentes de capacitação (servidores que integram a equipe de Facilitadores) a comporem as turmas e convocarem os servidores para participação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Segue abaixo tabela da capacitação efetuada e o grau de participação alcançado.

CAPACITAÇÃO NÍVEL BÁSICO						
CURSOS	02 NUR			04 NUR		
	Nº de turmas	Total de Inscritos	Concluintes	Nº de turmas	Total de Inscritos	Concluintes
Noções do SIGA	Treinamento feito pela DGDIN com Facilitadores e Gestores (material didático divulgado aos servidores)					
5S	08	171	166	15	385	355
Conhecendo os Recursos do DCP	Não foi realizado					
Valorizando o Usuário	11	323	304	18	446	412
Grau de participação	94,2%			92,2%		

ATUAÇÃO DGDIN	
ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
<i>O curso "Conhecendo os recursos do DCP" deixou de ser realizado em razão de troca de responsabilidade (a ESAJ deixou de oferecer o curso em grade curricular e a DGTEC assumiu a responsabilidade pela capacitação promovendo ajustes na forma e conteúdo do treinamento).</i>	<i>1- DGDIN fazer um 1º contato com a DGTEC para ministrar o curso conhecendo o DCP;</i>
	<i>2- Agente de capacitação do NUR levantar as principais dificuldades junto às unidades;</i>
	<i>3-DGDIN informar ao agente de capacitação do NUR ,o contato na DGTEC para que possa intermediar solicitação por e-mail e monitorar sua realização, informando o quantitativo de unidades por fórum e as principais dificuldades levantadas;</i>
<i>Em relação aos demais cursos, evidencia-se que a capacitação planejada não obteve 100% de participação dos servidores em razão de férias, licenças e mudança de lotação.</i>	<i>3- Agente de capacitação do NUR acompanhar e monitorar todo o processo</i>
	<i>Os Agentes de capacitação prepararam relação dos servidores que não realizaram o treinamento (e de novos servidores) solicitando à ESAJ o oferecimento de turmas para realização em 2010.</i>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

02 NUR – CAPACITAÇÃO			
UNIDADE	Número de Servidores que Necessitam conhecimento sobre DCP	Número de Servidores que Necessitam conhecimento sobre 5S	Número de Servidores que Necessitam conhecimento sobre Valorizando o Usuário
NITERÓI (SEDE)			
1ª Vara Cível	12	7	4
2ª Vara Cível	13	5	6
3ª Vara Cível	13	5	0
4ª Vara Cível	12	4	4
5ª Vara Cível	15	7	13
6ª Vara Cível	13	5	0
7ª Vara Cível	14	5	0
8ª Vara Cível	13	5	2
9ª Vara Cível	13	4	4
10ª Vara Cível	15	4	0
TOTAL	133	51	33
SÃO GONÇALO			
1ª Vara Cível	14	11	0
2ª Vara Cível	13	8	0
3ª Vara Cível	12	9	2
4ª Vara Cível	13	10	0
5ª Vara Cível	14	11	0
6ª Vara Cível	12	9	4
7ª Vara Cível	14	11	0
TOTAL	92	69	6
ALCANTARA			
1ª Vara Cível	12	9	2
2ª Vara Cível	10	7	0
3ª Vara Cível	13	10	2
TOTAL	35	26	4
ITABORAÍ			
1ª Vara Cível	11	2	1
2ª Vara Cível	10	3	2
TOTAL	21	5	3
REGIÃO OCEÂNICA			
1ª Vara Cível	15	7	8
2ª Vara Cível	13	2	0
TOTAL	28	9	8
MARICÁ			
1ª Vara	13	1	5
TOTAL	13	1	5
TOTAL GERAL	322	161	59

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO**

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

04 NUR – CAPACITAÇÃO			
UNIDADE	Número de Servidores que Necessitam conhecimento sobre DCP	Número de Servidores que Necessitam conhecimento sobre 5S	Número de Servidores que Necessitam conhecimento sobre Valorizando o Usuário
DUQUE DE CAXIAS (SEDE)			
1ª Vara Cível	Ok	2	2
2ª Vara Cível	OK	OK	OK
3ª Vara Cível	OK	1	1
4ª Vara Cível	OK	2	1
5ª Vara Cível	Ok	OK	OK
6ª Vara Cível	OK	1	1
7ª Vara Cível	OK	2	2
TOTAL		8	7
NOVA IGUAÇU			
1ª Vara Cível	Ok	OK	OK
2ª Vara Cível	OK	OK	OK
3ª Vara Cível	OK	OK	1
4ª Vara Cível	OK	2	2
5ª Vara Cível	OK	OK	OK
6ª Vara Cível	10	OK	OK
7ª Vara Cível	OK	2	2
TOTAL		4	5
QUEIMADOS			
1ª Vara Cível	OK	1	1
2ª Vara Cível	OK	OK	1
TOTAL		1	2
NILÓPOLIS			
1ª Vara Cível	OK	1	1
2ª Vara Cível	OK	1	1
TOTAL		2	2
SÃO JOÃO DE MERITI			
1ª Vara Cível	Ok	OK	1
2ª Vara Cível	OK	OK	OK
3ª Vara Cível	OK	1	1
4ª Vara Cível	OK	3	OK
TOTAL		4	2
MAGÉ			
1ª Vara	10	OK	OK
TOTAL		----	----
INHOMIRIM			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

1ª Vara Cível	OK	2	2
TOTAL		2	2
BELFORD ROXO			
1ª Vara Cível	OK	OK	1
2ª Vara Cível	OK	OK	OK
TOTAL	30	----	1
TOTAL GERAL	20	21	23

A DGDIN orientou os Facilitadores do SIGA (em especial o Agente de capacitação no NUR) a estabelecer contato com a DEGTEC e a ESAJ, encaminhando a tabela acima e solicitando a disponibilização dos treinamentos para realização em 2010.

6 A IMPLEMENTAÇÃO DO 7º ELEMENTO: “RECURSOS E ÁREAS DE APOIO”

Durante o desenvolvimento do Nível Básico, foi evidenciado que o 7º Elemento foi o que obteve maior dificuldade na implementação em razão de:

1. Desconhecimento dos servidores acerca dos serviços prestados pelas áreas de apoio do PJER e dos canais de acesso às unidades administrativas;
2. Falta de hábito em formalizar (e monitorar) as solicitações e em utilizar os serviços dos Núcleos de Informática - NDI's nas Regionais;
3. Falta de retorno das unidades de apoio às solicitações (quando formalizadas) e a conseqüente dificuldade dos gestores no acompanhamento da solução das demandas;
4. Pouca interação das unidades com as Direções dos Fóruns.

Com Vistas a suprir essas deficiências a DGDIN promoveu reunião para divulgação aos gestores dos serviços prestados pelas áreas de apoio e elaborou o FRM-NUR-002-04 “Pesquisa de atendimento das unidades de apoio do PJERJ”, formulário que tem por objetivo registrar as demandas das unidades em relação às unidades de apoio do PJERJ para encaminhamento ao NUR.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO




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

Ainda sob orientação da DGDIN os Facilitadores do SIGA consolidaram as informações recebidas com utilização do FRM-NUR-002-05 “Quadro consolidado da Pesquisa de Atendimento das unidades de apoio do PJERJ” encaminhando seu resultado à DGDIN.

A DGDIN intermediou o repasse das demandas a cada unidade de apoio específica com solicitação de esclarecimentos e soluções possíveis e agendou reunião com as unidades administrativas e as VCIV para 25/09/09.

Abaixo estão os quadros consolidados das demandas levantadas pelos gestores nas Varas Cíveis dos 02 e 04 NUR:




MODELO SIMPLIFICADO – 02 NUR CONSOLIDAÇÃO DE DEMANDAS – AGOSTO DE 2009

DGTEC					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 02 NUR – AGOSTO - 2009		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	COMPUTADOR (QUANTIDADE)	01	06	17	<ul style="list-style-type: none">quantidade insuficiente: (1ª,2ª,3ª,5ª,6ª,7ª e 10ª vciv-nit) (1ª,2ª,3ª,4ª,5ª vciv-sg) (1ª vciv-ra) (1ª e 2ª vciv-itab)não atendimento as solicitações: (2ª vciv-ro) má distribuição do cabo de rede / tomada (1ª vciv-nit)
	COMPUTADOR (QUALIDADE)	09	08	07	<ul style="list-style-type: none">obsoleto / lento: (1ª,2ª,6ª,7ª,9ª vciv-nit) (2ª vciv-ro) (1ª vciv-mar) (1ª e 2ª vciv-itab)material de 2ª mão: (3ª e 5ª vciv-nit)
	INFORMÁTICA (SERVIÇOS)	15	07	02	<ul style="list-style-type: none">demora no atendimento: (10ª vciv-nit) (4ª vciv-sg)não existe serviço de manutenção: (2ª vciv-ro) problema no sistema/lento: (1ª e 2ª vciv-itab)
OBS. NIT: Niterói -RO: Região Oceânica -SG: São Gonçalo -ITAB: Itaboraí -MAR: Maricá					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

DGLOG					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 02 NUR – AGOSTO/2009		 ATENDE	 ATENDE PARCIAL- MENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	MATERIAL DE CONSUMO (QUANTIDADE)	03	18	04	<ul style="list-style-type: none">quantidade inferior ao pedido: (1ª, 2ª, 5ª, 6ª e 10ª vciv/nit) (2ª vciv/ro) 1ª vciv/itaboraímaterial solicitado e não fornecido: (3ª, 6ª, 7ª vciv-nit) (2ª vciv-ro)qde insuficiente: papel a4 face mudança de impressora para laser (1ª, 3ª e 5ª vciv-sg; 1ª vciv-mar)<ol style="list-style-type: none">formulário contínuo (5ª vciv-nit)elástico grosso (1ª vciv-sg)cartucho (2ª vciv-itab)
	MATERIAL DE CONSUMO (QUALIDADE)	04	12	09	<ul style="list-style-type: none">péssima qualidade: (1ª, 2ª, 3ª, 5ª, 6ª, 7ª, 9ª e 10ª vciv-nit) (1ª vciv-sg) (1ª e 2ª vciv-itab) <p>péssima qualidade:</p> <ol style="list-style-type: none">caneta pilot (5ª vciv-nit)fita impressora validade vencida (2ª e 3ª vciv-sg)caneta esferográfica (1ª e 6ª vciv-sg) (1ª vciv-itab)cola (1ª e 3ª vciv-sg)corretivo (1ª vciv-sg) (1ª vciv-itab)capa de processo (3ª vciv-sg)grampo e elástico (1ª vciv-sg) todos os materiais (2ª vciv-itab)
	MATERIAL PERMANENTE (QUANTIDADE)	05	11	06	<ul style="list-style-type: none">falta de material para disponibilizar: (1ª vciv-nit) (1ª vciv-sg) (1ª e 2ª vciv-itab)demora no atendimento: (1ª e 10ª vciv-nit) (5ª vciv-sg) <p>quantidades nsuficientes:</p> <ol style="list-style-type: none">estantes e cadeiras (1ª vciv-nit) (2ª vciv-itab)computador, impressora e quadro de aviso (1ª vciv-sg)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO




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




					3. mesa para digitação (1ª vciv-itab)
	MATERIAL PERMANENTE (QUALIDADE)	07	12	05	<ul style="list-style-type: none">• péssima qualidade: (2ª e 5ª vciv-nit) (1ª, 4ª e 6ª vciv-sg) (1ª e 2ª vciv-itab)• material remanufaturado (3ª vciv-nit) péssima qualidade: cadeiras (quebrando com facilidade) e fora do padrão ergométrico (5ª vciv-nit) (1ª, 4ª e 6ª vciv-sg) (1ª e 2ª vciv-itab); <ol style="list-style-type: none">1. grampeador (06 vciv/sg);2. mesas fora do padrão ergométrico (5ª vciv-nit) (1ª e 2ª vciv-itab) estante e armários de aço (2ª vciv-nit) (1ª vciv-sg)
	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	13	09	02	<ul style="list-style-type: none">• falta material de limpeza: (4ª vciv-sg)• limpeza mal feita: (2ª vciv-itab)
	OBS 1 -NIT: Niterói -RO: Região OQceânica -SG: São Gonçalo -ITAB: Itaboraí -MAR: Maricá				obs 2 anotações dos facilitadores do siga: <ol style="list-style-type: none">1. dificuldade da 4ª vara cível de niterói na retirada de material sem uso do cartório;2. mensageria – dificuldade da 2ª vara cível de niterói no recebimento (retorno) das guias;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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




DGENG					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 02 NUR – AGOSTO / 2009		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	MANUTENÇÃO PREDIAL	07	11	05	
<p>OBS1 . -NIT: Niterói -RO: Região Oceânica -SG: São Gonçalo -ITAB: Itaboraí -MAR: Maricá</p> <p>OBS2: em São Gonçalo as aulas são ministradas no Tribunal do Júri, ocorrendo apenas na parte da manhã, quando há liberação do Juiz. A Sede do NUR dispõe de apenas uma sala para as atividades de vídeo conferência, laboratório de informática e cursos da ESAJ, o que resulta em cancelamentos constantes de atividades e causa transtorno nas programações; dificuldade de local para reuniões com os gestores. Seria possível reorganização do layout para criação de espaço para cursos/ reuniões?</p>					

DGSEI					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 02 NUR – AGOSTO/2009		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	TELEFONIA	12	11	01	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

DGSEI					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 02 NUR – AGOSTO/2009				NECESSIDADES LEVANTADAS	
	ATENDE	ATENDE PARCIAL-MENTE	NÃO ATENDE		
SEGURANÇA PATRIMONIAL	09	08	09	<ul style="list-style-type: none">• não existe: (7ª e 10ª vciv-nit)• precária: (1ª vciv-mar)• falta de policiamento: (4ª vciv-sg)	
SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO	05	06	12	<ul style="list-style-type: none">• não há extintores (fórum/cartório): (2ª e 3ª nit) (1ª vciv-mar) (4ª vciv-sg) (2ª vciv-itab)• não há estratégia de "fuga": (4ª e 5ª vciv-nit) (2ª vciv-itab)• não existe essa figura: (7ª e 10ª vciv-nit)• falta treinamento contra incêndio: (9ª vciv-nit)	
OBS. -NiT: Niterói -RO: Região Oceânica -SG: São Gonçalo -ITAB: Itaboraí -MAR: Maricá					




DEIGE	
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 02 NUR – AGOSTO / 2009	NECESSIDADES LEVANTADAS
CADASTRAMENTO DE INICIAIS	<ul style="list-style-type: none">• problemas no cadastramento das petições iniciais (01 vciv de são gonçalo);• necessidade de reforço na capacitação dos distribuidores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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




MODELO SIMPLIFICADO – 04NUR CONSOLIDAÇÃO DE DEMANDAS – AGOSTO DE 2009

DGTEC				
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR – SEDE DUQUE DE CAXIAS – AGOSTO/09 -	 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
COMPUTADOR (QUANTIDADE)	1	10	15	Todas as Serventias solicitam maior quantidade de micros.
COMPUTADOR (QUALIDADE)	5	14	7	2ª VCIV BELFORT ROXO – Pede a substituição de dois micros face a lentidão dos mesmos. 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 6ª e 7ª VCIV D. CAXIAS – Reclamam da lentidão e constantes defeitos nos micros mais antigos. 1ª VCIV INHOMIRIM – Micros obsoletos, necessitando de constantes reparos. 4ª VCIV N. IGUAÇU – O sistema ainda cai muito. Substituir 1 (um) computador AMD Duron 512 Mb. 1ª VCIV QUEIMADOS – Há necessidade de substituição de 02 (dois) micros por outros mais céleres. Já solicitado à DGTEC. 2ª VCIV QUEIMADOS – Temos micros K6 II 500 Mz que são muito lentos. 1ª, 2ª, 3ª e 4ª VCIV S. J. MERITI – Micros utilizados são muito lentos e apresentam defeitos com frequência. Nilópolis: equipamentos obsoletos.
INFORMÁTICA (SERVIÇOS)	11	14	1	2ª VCIV B. ROXO e 1ª VCIV S. J. MERITI – Solicitam o apoio de NDI na própria Comarca. 2ª VCIV D. CAXIAS – Solicita informatizar o cálculo de custas de processos findos e melhorar o funcionamento do Projeto Comarca (DCP). Solicita uma copiadora. 1ª VCIV MAGE – Demora no atendimento pelo NDI, Não há acesso a Intranet. 5ª VCIV N. IGUAÇU – Foi solicitada a troca de um micro com defeito, reiterado e ainda não atendido. 2ª VCIV S. J. MERITI – Constantes reparos em micros antigos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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




DGENG					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR – SEDE DUQUE DE CAXIAS - AGOSTO/09 -		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	MANUTENÇÃO PREDIAL	11	12	4	<p>2ª VCIV B. ROXO – Apresenta rachaduras, infiltrações e mofo, solicitamos também a revisão das instalações elétricas posto que vem ocorrendo picos de energia em diversos horários.</p> <p>1ª VCIV MAGÉ – Existe constante queda de energia ocasionando queima de equipamentos de informática. Faltam luzes de emergência dentro dos cartórios e as dos corredores não funcionam.</p> <p>1ª VCIV INHOMIRIM – Condicionadores de ar necessitam de manutenção. Há pisos soltos, infiltrações e a iluminação interna é deficiente.</p> <p>1ª VCIV N. IGUAÇU – Há problemas crônicos de vazamentos nas tubulações de água e esgoto.</p> <p>5ª VCIV N. IGUAÇU – Sugere colocação de vidro no balcão p/ evitar doenças como a gripe A(H1N1).</p> <p>6ª VCIV N. IGUAÇU – A iluminação do pátio e do estacionamento é precária.</p> <p>1ª e 2ª VCIV QUEIMADOS – As pastilhas da fachada do prédio caem constantemente.</p> <p>2ª VCIV S. J. MERITI – Necessidade de reparos na parte elétrica e pintura (existe umidade nas paredes).</p> <p>3ª VCIV S. J. MERITI – Necessita de pintura e reparos hidráulicos (já solicitados); existem fios expostos sobre o piso.</p>
<p>Observações dos Facilitadores do SIGA:</p> <p>1- 1ª e 2ª VCIV BELFORD ROXO – Necessitam de alteração no layout da serventia c/ diminuição das áreas de balcão e da sala de espera p/ audiência;</p> <p>2- 1ª VCIV DE MAGÉ – Solicita a instalação de uma pequena pia ou copa, posto que os utensílios de alimentação são lavados no lavatório do banheiro, caso haja viabilidade técnica para tal. Em relação ao odor de esgoto que invade a Serventia, tornando insuportável o ambiente de trabalho, pedem avaliação para o caso. Foi solicitada a alteração do layout para melhor disposição de móveis e estantes, possibilitando a implementação do SIGA;</p> <p>3- 1ª VCIV NILÓPOLIS – Foi solicitada alteração de layout;</p> <p>4- 5ª VCIV N. IGUAÇU – Solicita a retirada de meia-divisória existente no meio do cartório, junto às mesas, para possibilidade de melhorar o layout.</p>					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

DGLOG




AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR – SEDE DUQUE DE CAXIAS -AGOSTO/09-		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	MATERIAL DE CONSUMO (QUANTIDADE)	4	13	9	3ª, 4ª e 7ª VCIV D. CAXIAS; 1ª VCIV MAGE, 1ª V. INHOMIRIM; 1ª, 4ª, 5ª e 6ª VCIV DE N. IGUAÇU; 2ª VCIV QUEIMADOS; 1ª e 4ª VCIV S. J. MERITI - Quantidade fornecida não atende as necessidades.
	MATERIAL DE CONSUMO (QUALIDADE)	5	13	8	4ª e 7ª VCIV D. CAXIAS – canetas ruins. 1ª VCIV MAGÉ – Grampos, colas, elásticos, grampo encadernador de má qualidade. 1ª V. INHOMIRIM; 1ª, 3ª, 4ª, 5ª e 7ª VCIV N. IGUAÇU e 2ª VCIV QUEIMADOS - Alguns itens de má qualidade (ex: cola). 4ª VCIV N. IGUAÇU e 3ª VCIV S. J. MERITI – As capas dos processos são frágeis e de má qualidade. 1ª VCIV DE S. J. MERITI – Canetas, colas e corretivos são de baixa qualidade.
	MATERIAL PERMANENTE (QUANTIDADE)	11	12	4	2ª e 4ª VCIV D. CAXIAS – Faltam grampeadores. 4ª VCIV N. IGUAÇU – Armários insuficientes. 5ª VCIV N. IGUAÇU - Tem pedido de grampeadores ainda não atendido.
	MATERIAL PERMANENTE (QUALIDADE)	11	12	4	2ª e 4ª VCIV D. CAXIAS – Grampeadores de má qualidade. 6ª VCIV D. CAXIAS – A altura e comprimento das estantes não são ideais para a organização dos processos. 1ª VCIV MAGÉ – Móveis não atendem as exigências ergonômicas e as prateleiras são distantes da mesa; 1ª VCIV N. IGUAÇU – Armários e cadeiras em mau estado. 7ª VCIV N. IGUAÇU – Material






RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

DGLOG

AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR – SEDE DUQUE DE CAXIAS -AGOSTO/09-		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
					de má qualidade. 2ª VCIV QUEIMADOS – Grampeadores são de má qualidade.
	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	14	10	2	6ª VCIV D. CAXIAS – Os sanitários dentro das serventias deveriam ser higienizados com mais frequência no decorrer do dia. 1ª VCIV N. IGUAÇU – Prestadores de serviço alegam falta de material. 4ª VCIV N. IGUAÇU – Só é feita a limpeza básica. Necessita também melhorar a dedetização do prédio. 5ª VCIV N. IGUAÇU – Na parte da tarde falta papel e a limpeza dos banheiros deixa a desejar. 6ª VCIV N. IGUAÇU – Necessita dedetizar e melhorar a limpeza.




ESAJ

AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR SEDE DUQUE DE CAXIAS AGOSTO/09		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	CAPACITAÇÃO DE PESSOAL	12	13	1	6ª VCIV D. CAXIAS – Os cursos deveriam ser ministrados dentro da serventia para que casos concretos pudessem ser trabalhados. 7ª VCIV D. CAXIAS – Cursos deveriam ser mais práticos. 1ª e 2ª VCIV QUEIMADOS – Os cursos devem ser ministrados na comarca. Deve ser reduzido o quorum mínimo das turmas. As matérias devem capacitar os



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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




ESAJ					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR SEDE DUQUE DE CAXIAS AGOSTO/09		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
					participantes para o exercício de suas funções. Faltam cursos mais específicos.

DGSEI					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR SEDE DUQUE DE CAXIAS AGOSTO/09		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
	TELEFONIA	19	8	1	2ª VCIV B. ROXO – O Responsável pelo Expediente informa que o tel. 2786-8383 recebe todas as ligações do Fórum; 1ª VCIV D. CAXIAS – Conserto de linha é demorado; 2ª VCIV D. CAXIAS – Pede substituição do fax; 6ª VCIV D. CAXIAS; 1ª VCIV MAGE - Serviço de telefonia é congestionado e às vezes há demora no atendimento. 2ª VCIV QUEIMADOS – Desbloqueio de celular e DDD, como ligar p/ o perito? 3ª VCIV S. J. MERITI – A instalação dos telefones é precária.
	SEGURANÇA PATRIMONIAL	18	4	4	1ª VCIV D. CAXIAS – Falta mais segurança no fórum 1ª VCIV MAGE – Não há saída de emergência, nem acesso para deficientes físicos. 5ª VCIV N. IGUAÇU – Não há detector de metais e há apenas um Policial por vez para a segurança. 3ª VCIV S. J. MERITI – Os policiais deveriam circular mais em outros andares do prédio, não se concentrando apenas no térreo.
	SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO	11	10	5	1ª VCIV D. CAXIAS e 1ª VCIV N. IGUAÇU – Extintor não foi testado. 6ª VCIV D. CAXIAS – Não há orientação sobre procedimentos a adotar em casos de incêndio. 1ª VCIV MAGE – Falta extintor de incêndio dentro



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

DGSEI					
AVALIAÇÃO CONSOLIDADA DO 04 NUR SEDE DUQUE DE CAXIAS AGOSTO/09		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	NECESSIDADES LEVANTADAS
					do Cartório. 5ª VCIV N. IGUAÇU – Tem apenas um extintor no corredor. 1ª e 2ª VCIV QUEIMADOS – Falta extintor de incêndio no cartório. 1ª, 2ª, 3ª e 4ª S. J. MERITI – Falta orientação p/ evasão do prédio em caso de incêndio, não há saída de incêndio e não há extintores nas serventias. 2ª VCIV S. J. MERITI – Não há janelas ou sistema de ventilação.
Observações dos Facilitadores do SIGA: 1- A 2ª VCIV de DUQUE DE CAXIAS solicita à Presidência que a segurança dos Senhores Magistrados, Serventuários, Advogados e partes que transitam neste Fórum e seus arredores seja objeto de reunião com a Polícia Militar e a Prefeitura Municipal, tendo em vista os inúmeros ilícitos que vem sendo praticados ao redor do Fórum.					

A resposta às demandas levantadas, assim como esclarecimentos sobre procedimentos, produtos e serviços prestados pelas unidades administrativas foi apresentada pelos Diretores das áreas de apoio aos gestores das Varas Cíveis integrantes do projeto na reunião de 25 de setembro de 2009. Seguem algumas fotos:



Dr. Gilberto de Mello Nogueira Abdelhay Júnior
Juiz Auxiliar da Presidência



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



Andréa D'Amico
Diretora da DGLOG



Paulo Targa
Diretor da DGENG



Facilitadores do SIGA - Gestores e Servidores dos 02 e 04 NUR



7 O PROCESSO DE AVALIAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Após serem implementados todos os elementos do Nível Básico, a DGDIN capacitou os Facilitadores do SIGA nos procedimentos de avaliação do sistema integrado de gestão e abordou todos os elementos (e itens) constantes do questionário (anexo I), dirimindo dúvidas e analisando sugestões.

Analisadas as sugestões recebidas e revisto o questionário, os Facilitadores foram orientados pela DGDIN a divulgá-lo previamente aos gestores, encaminhando ainda, por meio eletrônico, o cronograma de visitas (FRM-NUR-002-06) elaborado para a avaliação, com data e horário da visita a cada unidade, de forma a possibilitar a preparação das equipes para o trabalho de verificação a ser realizado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

A avaliação ocorreu em três momentos:

1

A unidade, em parceria com os Facilitadores do SIGA e nos termos do cronograma de visitas recebido, respondeu ao questionário, de forma objetiva, com respostas SIM ou NÃO. Feita a avaliação preliminar, os Facilitadores do SIGA encaminharam cópia dos questionários à DGDIN, que promoveu a consolidação dos primeiros resultados alcançados (pelo NUR, por Comarcas/Regionais e por Vara Cível);

2

Com base nesse primeiro resultado os Facilitadores do SIGA compuseram um relatório de avaliação (FRM-NUR-002-06), que foi encaminhado ao gestor com sugestões de correções e providências em relação aos quesitos que receberam NÃO como resposta.

3

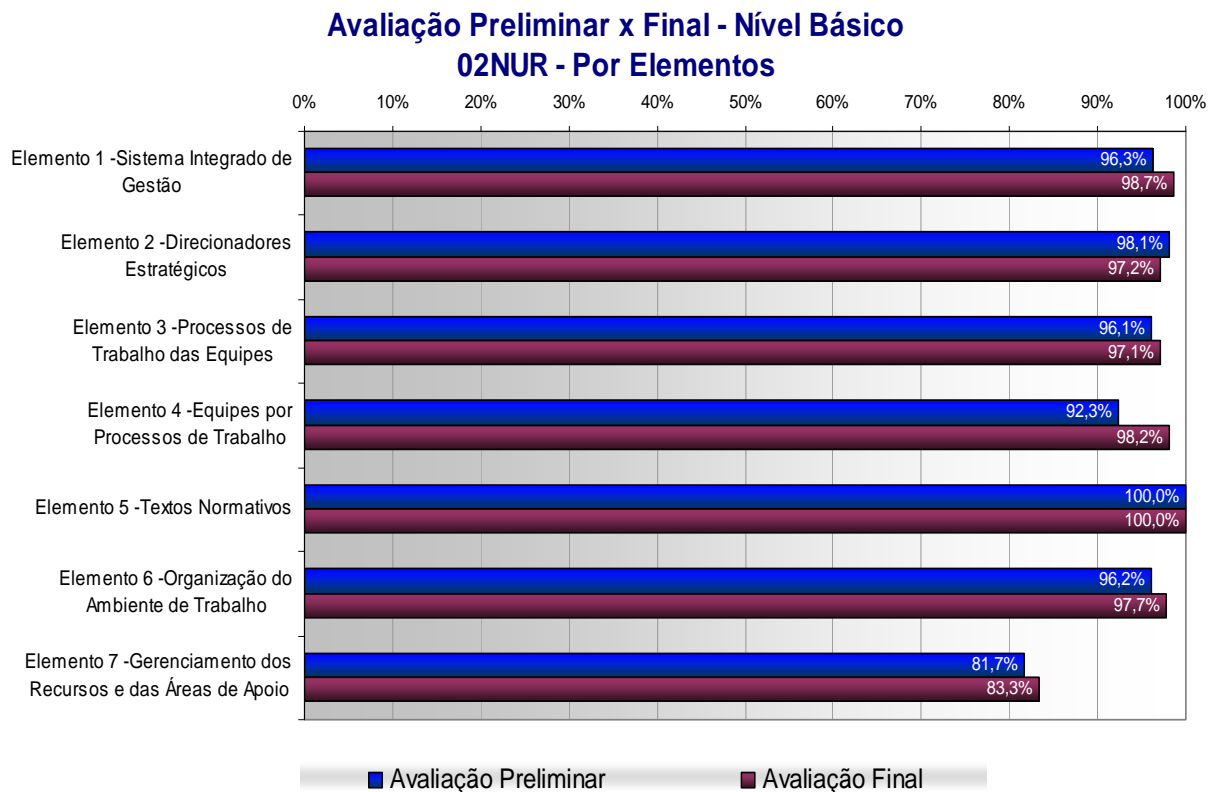
O relatório elaborado, além de registrar os resultados obtidos por cada unidade e auxiliar no tratamento e melhoria das dificuldades, divulgou data e horário de retorno dos Facilitadores à unidade para a avaliação final. De posse do relatório de avaliação o Gestor promoveu as correções possíveis junto à equipe e acompanhou os Facilitadores do SIGA na realização da avaliação final.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

MODELO SIMPLIFICADO – RESULTADO (POR ELEMENTOS) AVALIAÇÃO DO NÍVEL BÁSICO

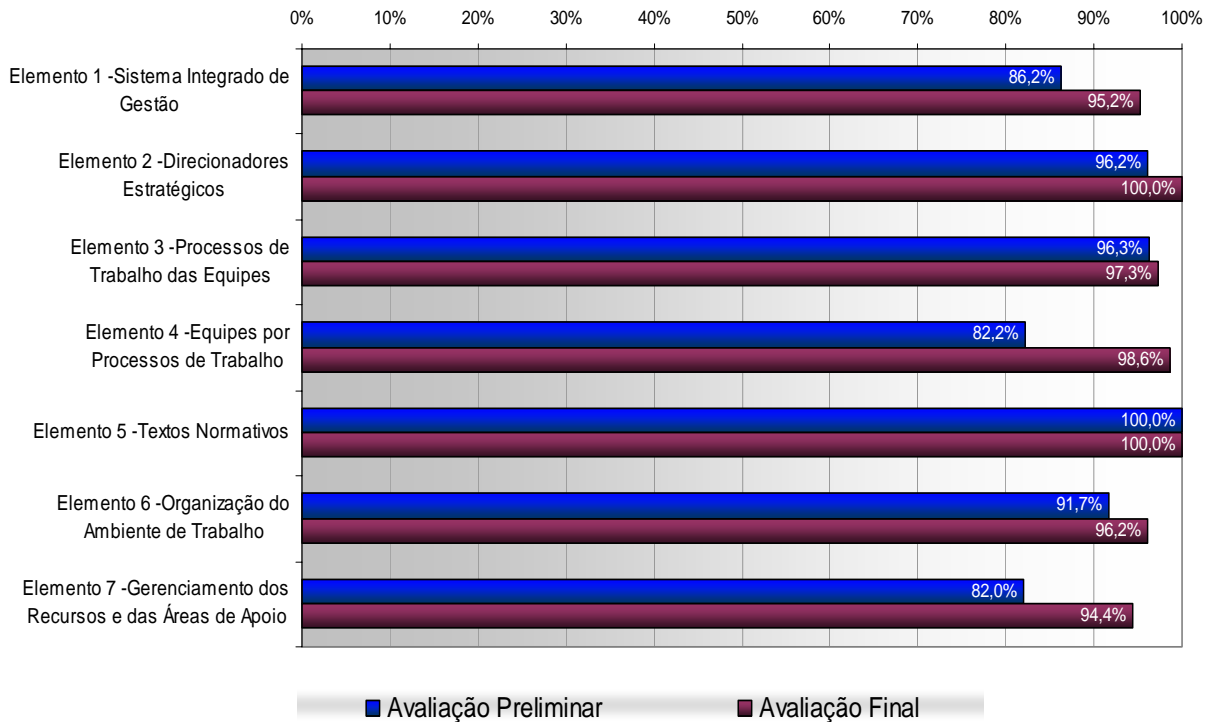




RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Avaliação Preliminar x Final - Nível Básico 04NUR - Por Elementos



Segue tabela com resumo dos elementos que apresentaram menor grau de implementação na avaliação preliminar e a evolução evidenciada na avaliação final:

ELEMENTOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO AVALIAÇÃO PRELIMINAR X AVALIAÇÃO FINAL			
NÚCLEO REGIONAL	ELEMENTO	AVALIAÇÃO PRELIMINAR	AVALIAÇÃO FINAL
02 NUR	<i>6º Elemento "Ambiente de trabalho"</i>	81,7%	83,3%
	<i>7º Elemento "Recursos e Áreas de apoio"</i>	92,3%	98,2%
04 NUR	<i>6º Elemento "Ambiente de trabalho"</i>	82,0%	94,4%
	<i>7º Elemento "Recursos e Áreas de apoio"</i>	82,2%	98,6%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Feita a Avaliação final do Nível Básico – por elementos -, a DGDIN prestou as seguintes orientações aos Facilitadores do SIGA:

1- Em relação ao 6º Elemento “Ambiente de Trabalho”, sugeriu que os Facilitadores do SIGA nos NUR apoiassem as equipes nas mudanças possíveis no layout das serventias com base no documento “Dicas e sugestões de organização” elaborado pela DGDIN com base nas sugestões da Dra. Natacha Tostes Gonçalves de Oliveira.

“Dicas e Sugestões de Organização do ambiente de Trabalho”

1- Posicionamento da mesa do Escrivão/RE de modo a visualizar toda a serventia

2- Equipe de processamento situada o mais próxima possível do gabinete do Juiz

3- Equipe de apoio situada em grupo destacado com mesas de apoio para petições, malotes, etc

4- Equipe de digitação situada em local o mais reservado possível de forma a proporcionar concentração e privacidade a seus integrantes

5- Observar a desobstrução de janelas e corredores na colocação das estantes.

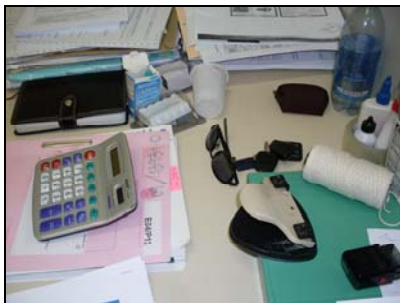
A DGDIN orientou os Facilitadores a solicitar ajuda do DGENG em casos que ensejassem um estudo mais aprofundado para mudança de layout.

A DGDIN efetuou visitas para orientação na organização das serventias e os Facilitadores do SIGA apoiaram os gestores na devolução de material inservível e realização de “faxina” em prateleiras e armários.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
Seguem fotos de algumas unidades ANTES da avaliação final:





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

E algumas fotos tiradas APÓS a avaliação final:



2- Em relação ao 7º Elemento “Recursos e Áreas de Apoio”, elaborou formulário para acompanhamento da solução das demandas levantadas e encaminhou aos Facilitadores do SIGA com a solicitação de verificação do andamento das questões.




Recebido o documento atualizado, encaminhou a cada Diretoria os itens de sua competência com solicitação de adoção das providências possíveis.

Segue modelo do documento de acompanhamento:



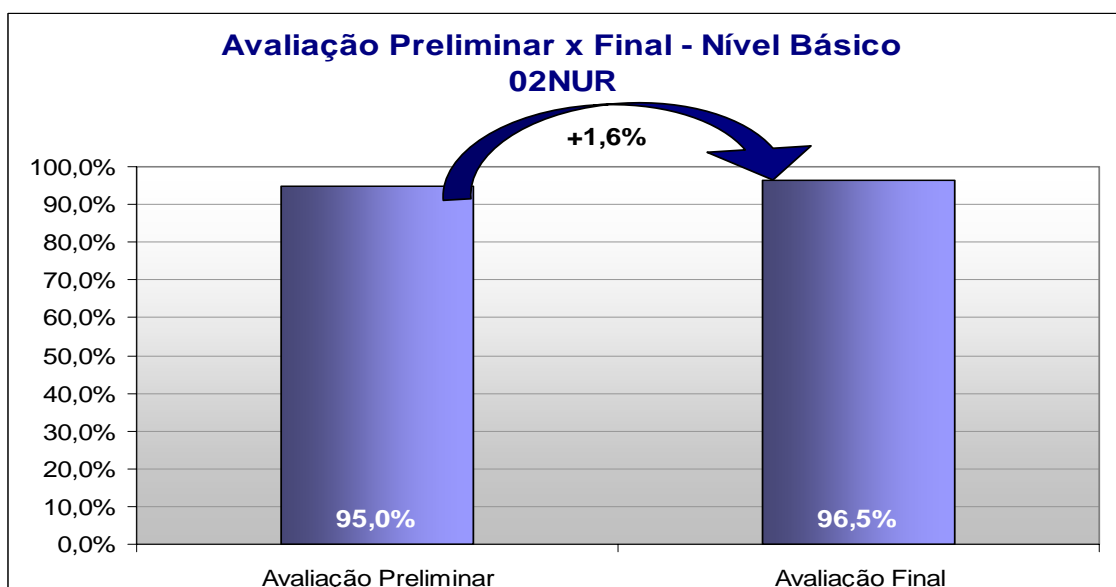
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

NOME DA UNIDADE DESTINATÁRIA (E DO SERVIÇO PRESTADO)	RESULTADO DA PESQUISA REALIZADA		
	 ATENDE XX	 ATENDE PARCIALMENTE XX	 NÃO ATENDE XX
XX NUR (DATA DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA ANTERIOR)	XX NUR (DATA DA ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES)	RETORNO DAS UNIDADES DE APOIO (DATA DO ENCAMINHAMENTO DAS RESPOSTAS)	
DEMANDAS LEVANTADAS	ATUALIZAÇÃO DAS DEMANDAS	RSEPOSTA DAS UNIDADES DE APOIO DO PJERJ	

Abaixo o resultado da avaliação do Nível Básico – POR NUR / POR COMARCAS-REGIONAIS / POR UNIDADES:

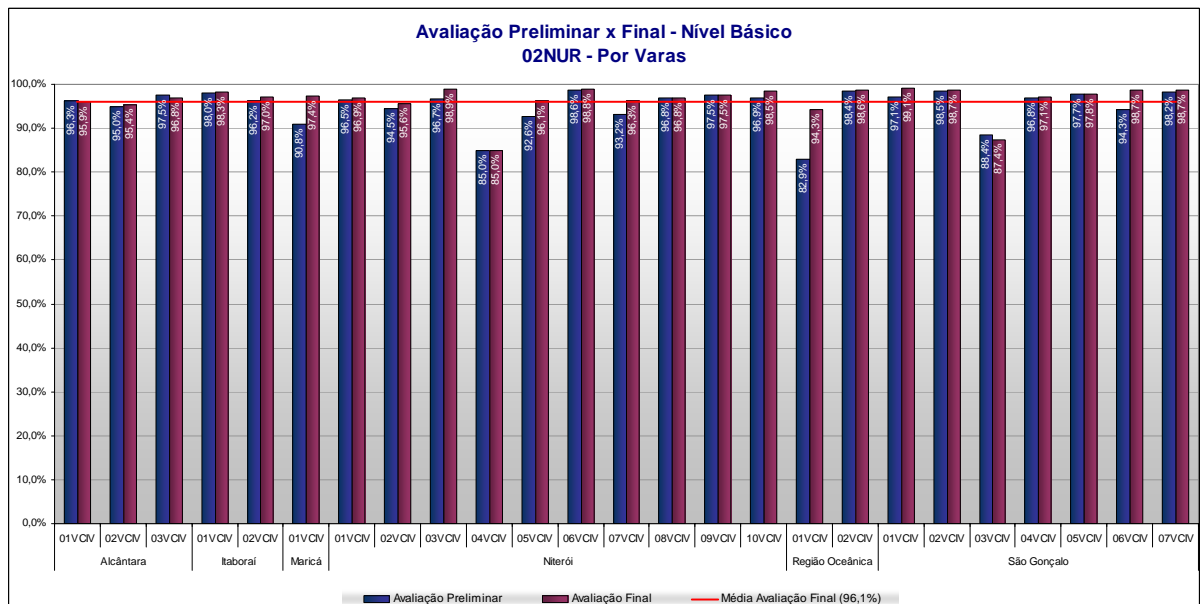
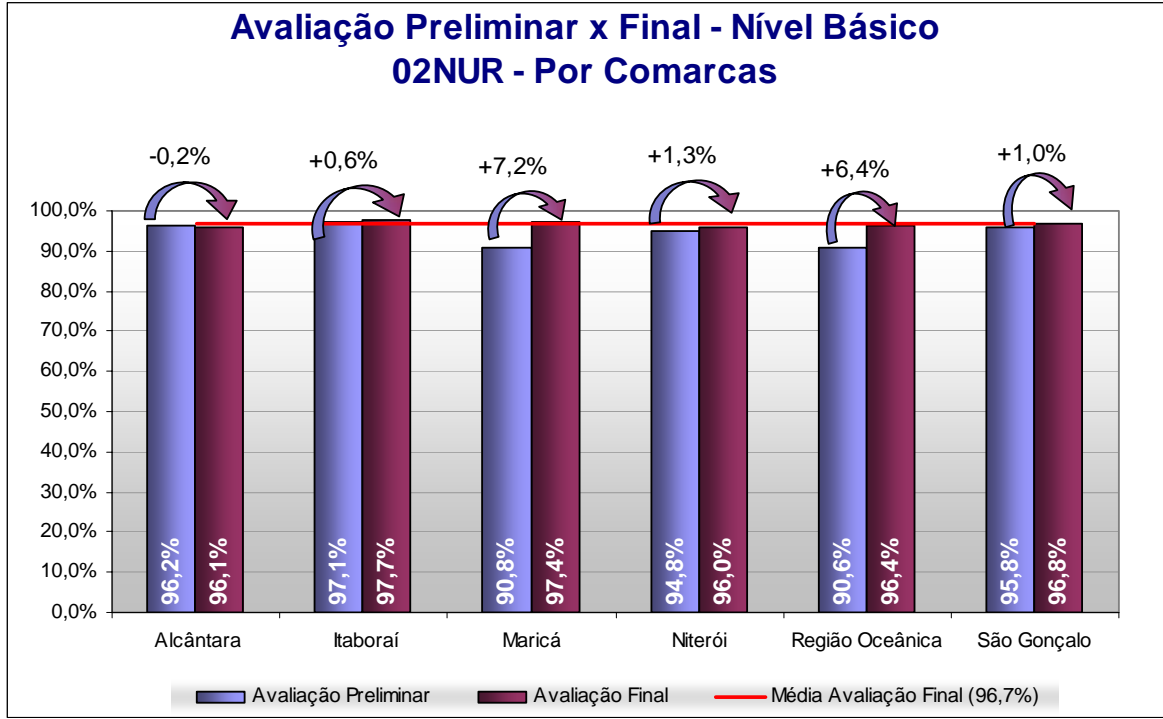
MODELO SIMPLIFICADO – AVALIAÇÃO NÍVEL BÁSICO – 02 NUR - OUTUBRO/NOVEMBRO-2009





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

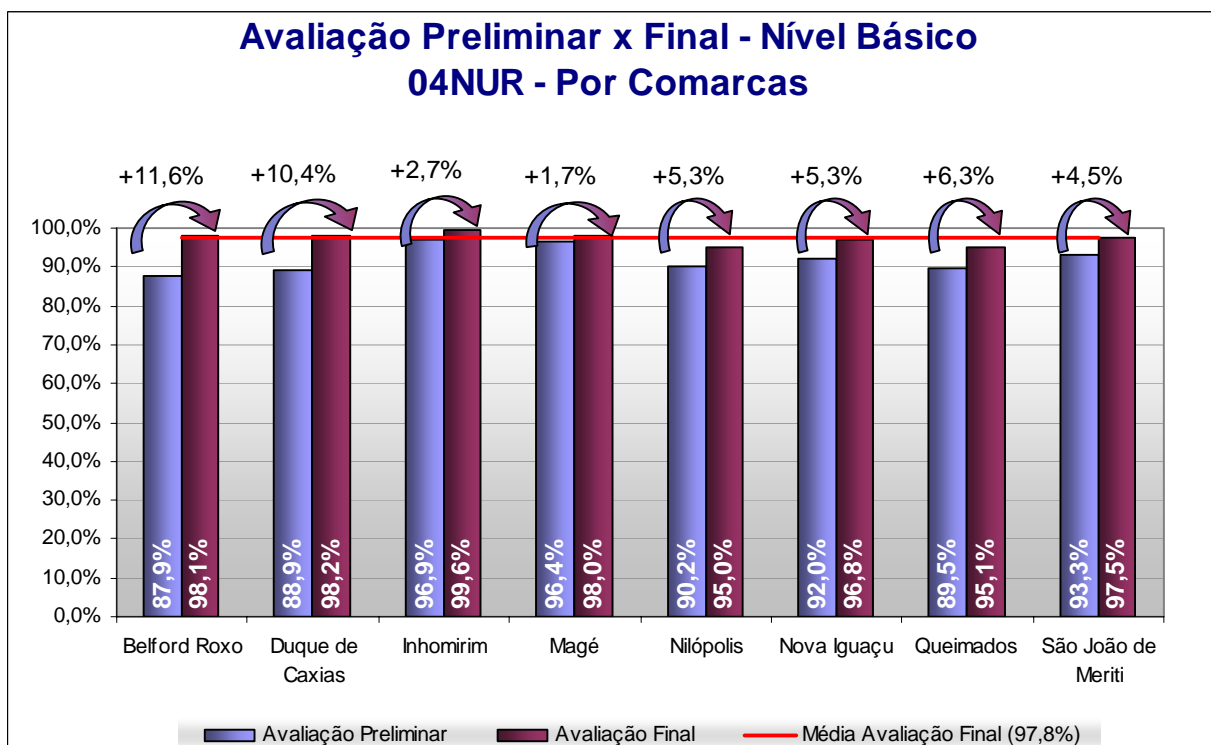
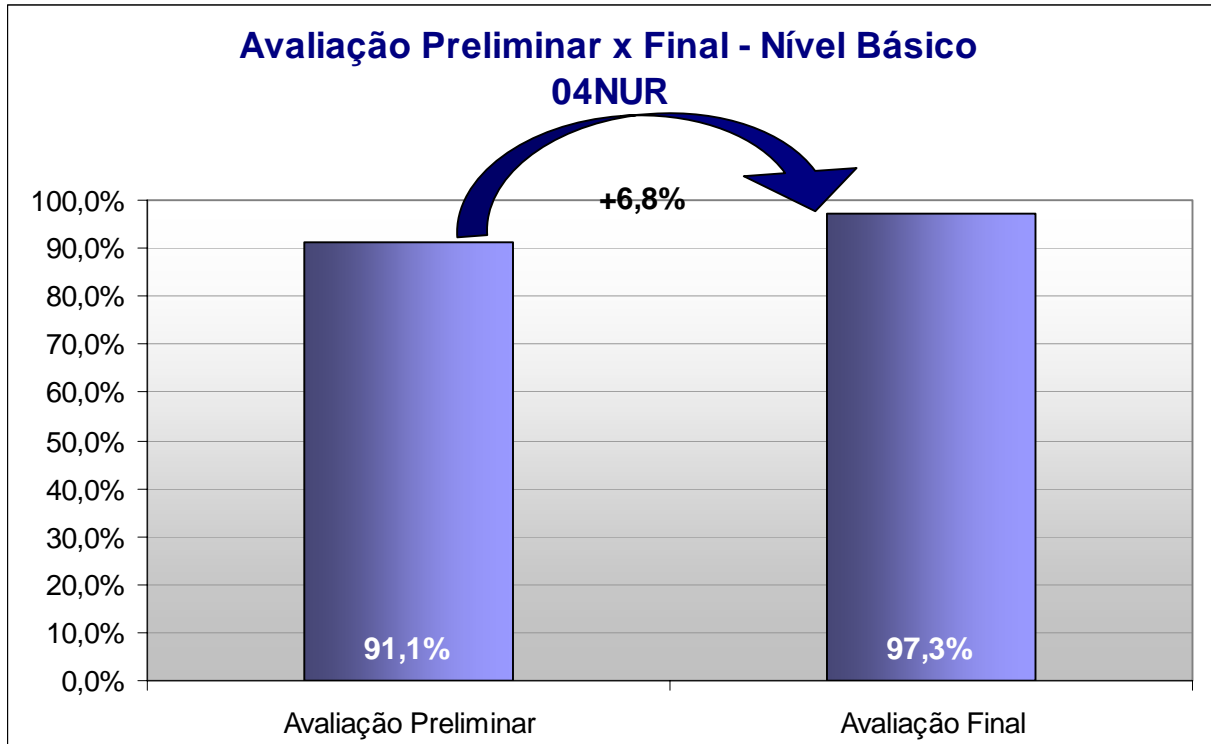




RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

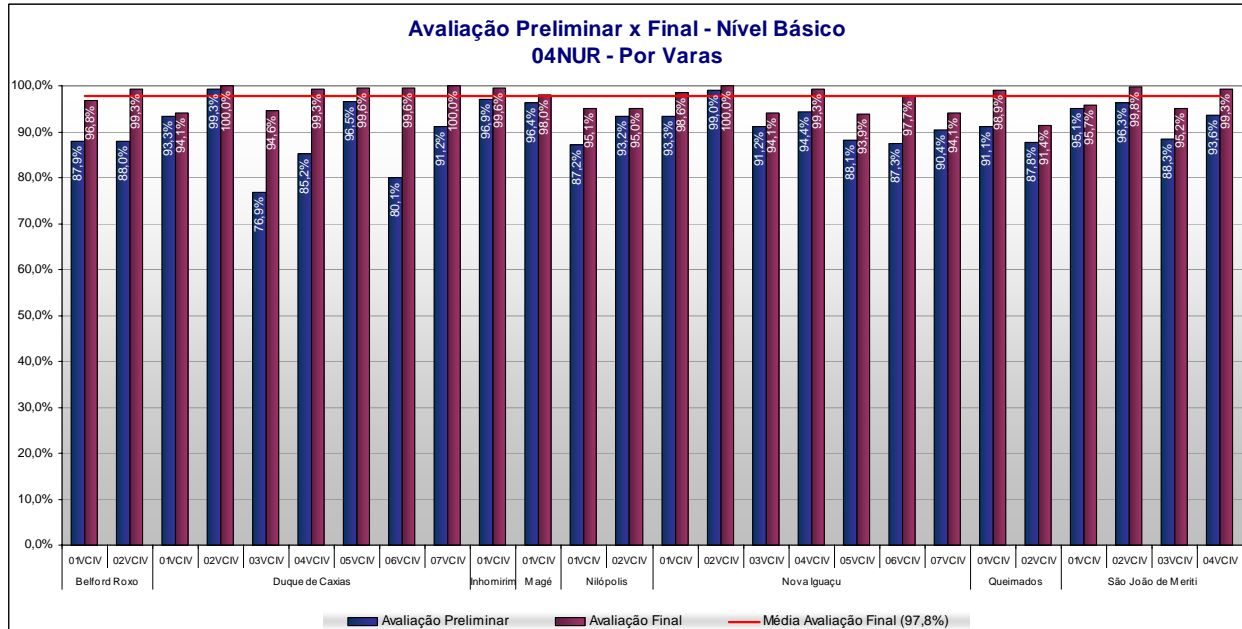
MODELO SIMPLIFICADO – AVALIAÇÃO NÍVEL BÁSICO – 04 NUR - OUTUBRO/NOVEMBRO-2009





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



Com base nos resultados obtidos na avaliação final, a DGDIN encaminhou aos Facilitadores do SIGA de cada NUR tabela com as unidades que apresentaram desempenho abaixo da linha média de atuação em relação às demais serventias orientando pela análise dos dados e estabelecimento de ações gerenciais pertinentes no objetivo de emprestarem o apoio necessário à melhoria contínua do sistema.

O documento encaminhado aos Núcleos:

02 NUR					
AVALIAÇÃO PRELIMINAR	UNIDADE	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE	ANÁLISE DE DADOS	AÇÃO GERENCIAL
	2ª VARA CÍVEL DE NITERÓI	LETICIA DE OLIVEIRA PEÇANHA	FRANCISCO NETO - RE	Campo para preenchimento dos Facilitadores do SIGA	
	5ª VARA CÍVEL DE NITERÓI	EUNICE BITENCOURT HADDAD	ADRIANA ROQUE		
	7ª VARA CÍVEL DE NITERÓI	ANDREA GONÇALVES DUARTE	PARAGUASSU DA SILVA - RE		

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO**

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

02 NUR

	6ª VARA CÍVEL DE SÃO GONÇALO	ANTONIO MARREIROS DA SILVA MELO NETO	ELINAR SILVA DE SOUZA	
	1ª VARA CÍVEL DE MARICÁ	VAGA	ANA MARIA CARVALHO	
AVALIAÇÃO FINAL	4ª VARA CÍVEL DE NITERÓI	ISABELA PESSANHA CHAGAS	PAULO CESAR MANGIA	Campo para preenchimento dos Facilitadores do SIGA
	1ª VARA CÍVEL DA REGIÃO OCEÂNICA	RITA VERGETTE	FRANCISCO C. DE FREITAS	
	3ª VARA CÍVEL DE SÃO GONÇALO	EDUARDO ANTONIO KLAUSNER	EDILAMAR SEPULVEDA ROCHA	

04 NUR

AVALIAÇÃO FINAL	UNIDADE	JUIZ	ESCRIVÃO/RE	ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
	3ª VARA CÍVEL DE NOVA IGUAÇU	MAURICIO CHAVES DE SOUZA LIMA	VÂNIA CRISTINA SOARES RÉGO ALVES - RE	Campo para preenchimento dos Facilitadores do SIGA	
	5ª VARA CÍVEL DE NOVA IGUAÇU	RLEY REGO	ANA CRISTINA ALVES MARTINS - RE		
	7ª VARA CÍVEL DE NOVA IGUAÇU	JOÃO BATISTA DAMASCENO	MARCOS ANTONIO DE OLIVEIRA SILVA		
	1ª VARA CÍVEL DE DUQUE DE CAXIAS	MAXWEL RODRIGUES DA SILVA	VERÔNICA MOREIRA GALVÃO		
	3ª VARA CÍVEL DE DUQUE DE CAXIAS	SERGIO DE SAETA MORAES	JOSÉ LUIZ TAVARES		
	1ª VARA CÍVEL DE NILÓPOLIS	MARCIA CORREIA HOLLANDA	SERGIO RICARDO CORREA - RE		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

1ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI	MARIA CECILIA PINTO GONÇALVES	HEDLER DE AGIAR DA SILVEIRA
2ª VARA CÍVEL DE SÃO JOÃO DE MERITI	EUCLIDES DE LIMA MIRANDA	JANDIRA ELPIDIO – RE
2ª VARA CÍVEL DE QUEIMADOS	LEONARDO CARDOSO E SILVA	VERA LUCIA ALBUQUERQUE BARROS

CONSOLIDAÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES GERENCIAIS ESTABELECIDAS PELOS FACILITADORES DO SIGA	
ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
Carência de servidores e Meta 2 CNJ;	Prestar esclarecimentos aos Titulares em reunião e à DGDIN no Quadro de Respostas à “Pesquisa de Opinião” realizada com os gestores.
Servidores que ainda não fizeram os cursos do nível básico;	Os agentes de capacitação levantaram o número de servidores que não fizeram os cursos do nível básico, para montar as turmas e convocá-los;
Solicitação de mudança de layout não atendida (espaço pequeno);	A informação do não atendimento foi prestada à DGDIN, no formulário carinhas, para encaminhamento à área de apoio como “pendência” da demanda .
Carência de conciliadores na UO;	Os Facilitadores do SIGA intermediaram contato entre as unidades e as Universidades locais a fim de obter mais conciliadores.
Falta descartar material inservível e aplicar os princípios do 5S;	Os Facilitadores do SIGA verificaram junto ao Titular as dificuldades encontradas para atender este item, para posterior sugestão.
Falta de computadores, impressoras e etc.	A informação do não atendimento foi prestada à DGDIN, no formulário carinhas, para encaminhamento à DGTEC como “pendência” de demanda.
Formulário de atendimento ao balcão não assinado;	Os Facilitadores entraram em contato com o RE informando-o de que deverá manter atualizados todos os itens da 1ª avaliação;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Os Facilitadores do SIGA, com apoio da DGDIN, orientam continuamente os gestores na busca de soluções para as questões observadas durante o processo de avaliação e no estabelecimento das melhorias possíveis.

Vale ressaltar que a consolidação acima retrata o desempenho das unidades no momento da Avaliação. Assim, pressupõe-se que, após a orientação prestada pelos Facilitadores do SIGA, as unidades se empenhem na manutenção dos elementos implementados e trabalhem pela melhoria contínua do SIGA, o que será re-avaliado ao final do próximo Nível – Planejado.

8 PESQUISA DE OPINIÃO

A aplicação da Pesquisa de Opinião cria oportunidades para que a DGDIN trabalhe as questões reclamadas, analise as sugestões propostas e implemente as melhorias possíveis ao Modelo Simplificado. Segue o Quadro de Respostas consolidado das pesquisas realizadas pela DGDIN nos 02 e 04 NUR, em novembro de 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

RESULTADOS CONSOLIDADOS

TOTAL – 56 formulários

Elogios – 26

Sugestões – 31

Reclamações – 17

OBS – O somatório de elogios/ sugestões/ reclamações difere do total de formulários recolhidos, porque há casos em que o usuário registrou no mesmo formulário diferentes manifestações.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	02NUR (05/11/09)	1. O nível básico do SIGA preencheu, na minha opinião, os objetivos almejados de padronização da gestão cartorária, que tem facilitado, sobremaneira, a localização dos processos e a distribuição do serviço entre os servidores. Raimundo Videll P. Neto (6ª Vara Cível de Niterói)	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas.
		2. O projeto veio para facilitar a organização do cartório e está sendo bem aproveitado. Os funcionários têm que se conscientizar de tudo. Jorge Luiz Tel.: 2720-0987	
		3. Elogio a boa vontade com que fui atendida na devolução de material (uso permanente etc.). Elogio os facilitadores do SIGA. Elogio a entrega dos leitores óticos pelo setor de informática.	
		4. Quanto ao acesso no Projeto Comarca relativo a remessas de documentos, agravos, cartas precatórias e livros cartorários. Considero bastante positivo, pois facilita o envio e o controle de desarquivamento dos mesmos.	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		5. Houve melhoria em todos os sentidos. O cartório está mais organizado e isso graças às dicas que tivemos (estamos utilizando os 5S). O material permanente solicitado tem sido atendido rapidamente. Sandra Georgina A. de Azevedo Tel.: 3715-8348	
		6. Houve abertura no canal de comunicação entre as serventias e o núcleo de administração, facilitando a interação dos funcionários.	
		7. Parabenizo toda a equipe que de maneira clara explicou todos os itens.	
		8. O trabalho realizado facilita a integração entre todos os integrantes, melhora o relacionamento interpessoal. (...) Marirlei de O. Mendonça Tel.: 2618-0603 marirleiom@predialnet.com.br	
		9. A implantação do sistema é válida, sem dúvida eficaz. (...)	

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	02NUR (05/11/09)	10. Faço elogio aos facilitadores do SIGA. (...) Ana Barros (7ª Vara Cível de Niterói)	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas.
		11. Achamos positivo em determinados pontos como a celeridade no processamento dos feitos e organização do ambiente de trabalho. (...)	
	04NUR (09/11/09)	12. Realmente estamos vendo que a administração está tentando a capacitação de todos servidores num sentido único e a padronização dos serviços o que é necessário.	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>13. A forma como a implantação do SIGA está sendo feita deve ser elogiada, pois parecia que na prática seria um processo de cima para baixo. Na verdade, passa como um trabalho em conjunto, entre as equipes, sem truculência, e com muita educação e respeito.</p> <p>14. A equipe de capacitação tem dado todo apoio à implantação do SIGA.</p> <p>15. A palestra foi bastante interessante, apesar de o tempo ter sido muito curto.</p> <p>16. Pela disponibilidade demonstrada pelas pessoas integrantes dos órgãos da administração superior para realmente fazer do SIGA/ISO um processo integrado. Fernando Dias Peixoto Tel.: 3661-9266 fernandopeixoto@globo.com</p> <p>17. Considero importantíssima esta aproximação dos servidores com os responsáveis pelos Departamentos do TJ. A melhoria do trabalho é visível em todas as Varas em que o SIGA está sendo implantado. A maioria dos colegas está tentando aprimorar seus conhecimentos e obter melhores resultados. O encontro de hoje foi ótimo!</p> <p>18. Parabéns pelo trabalho corpo a corpo.</p> <p>19. Acho positiva a interação dos departamentos com os serventuários, o aprimoramento.</p>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	04NUR (09/11/09)	20. Achei ótima esta iniciativa do Egrégio Tribunal. Tenho 32 anos de serviços prestados e é a primeira vez que tenho o apoio de organizar a minha serventia com o amparo da organização. Espero que consigamos mudar a imagem do PJERJ, pois muito me orgulho de a ele pertencer e tudo farei, como sempre fiz, para auxiliar no sucesso desta missão. Vanilda da Silva (2ª Vara Cível de Nova Iguaçu)	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas.
		21. Elogio a exposição feita pelas servidoras extrema clareza, objetividade e domínio. Uma reunião esclarecedora e agradável. Altair Câmara Tel.: 2739-3868 R: 210 inh01vara@tjrj.jus.br	
		22. Elogio a iniciativa deste programa, pois com certeza dias melhores virão.	
		23. A partir da implantação do SIGA, nossa UO se sentiu mais motivada a se organizar e trabalhar como equipe. Foi bom saber que há um apoio às UO e que os problemas falta de servidores e equipamentos são conhecidos e sinto que realmente há interesse da administração em solucioná-los. Valéria (4ª Vara Cível Nova Iguaçu)	
		24. (...) De toda maneira, reconheço o esforço e elogio as pessoas que estão nos orientando.	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>25. Meu nome é Mirian, “estou” Responsável pelo Expediente da 4ª Vara Cível de Duque de Caxias. Fui designada para esta função no dia 18/06/09 (1º dia seguinte à conclusão de uma correição extraordinária presidida pelo Juiz Auxiliar da Corregedoria, Dr. Alexandre Mesquita, e pelo serventuário Wlamir). Fiz esta pequena narrativa para dizer que, apesar de todas as dificuldades, o SIGA tem sido a melhor ferramenta de trabalho disponibilizada pelo Tribunal na qual estou encontrando o direcionamento para exercer as minhas atribuições. Ainda estou um pouco perdida, assustada ... Mas está valendo a pena saber que o Tribunal está se organizando. Obrigada.</p> <p>Mirian Lessa da Silva (4ª Vara Cível de Duque de Caxias)</p>	
	04NUR (09/11/09)	<p>26. Apesar de o momento estar crítico para as Varas Cíveis em razão do grande número de processos da Meta 2, estou integrada e disposta a fazer o trabalho da próxima etapa, pois, ainda que em meio a conturbações, conseguimos arrumar melhor o ambiente de trabalho com organização.(...)</p> <p>Achei o encontro de grande valia para situar-nos do que vem adiante.</p> <p>Vânia Cristina (3ª Vara Cível de Nova Iguaçu)</p>	<p>A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços, colocando-se sempre à disposição.</p> <p>Os elogios serão repassados às equipes envolvidas.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	02NUR (05/11/09)	1. Que fosse atendido o ofício de substituição e envio dos computadores para a 7ª Vara Cível na medida do possível. Informar que o SIGA é responsabilidade de todos os funcionários. Flávia S. Gutiérrez (RE da 7ª Vara Cível)	A DGDIN solicita o número do ofício para que seja localizado o andamento no PROT. Obs.: Foi feito contato com a RE que informou que o ofício será reiterado.
		2. Deveria ser dado às serventias um período de adaptação e adequação às mudanças.	O projeto prevê a implantação gradual dos elementos de gestão justamente para que as unidades envolvidas possam adequar-se (pouco a pouco) às mudanças. Os facilitadores são orientados a acompanhar e auxiliar nessa transição que tem prazo final para uniformização das atividades em dezembro/2010.
		3. A única solicitação ainda não atendida são os computadores. A Vara Está sofrendo muito com a deficiência, espero que olhem por nós e nos atendam, por favor. Com relação à lotação de funcionário, precisamos de mais um, porém, acredito que uma Vara com 8.000 processos deveria ter uma lotação de ± 20 funcionários. Sandra Georgina A. de Azevedo (5ª Vara Cível de São Gonçalo) Tel.: 3715-8348	A DGDIN indaga se já houve solicitação à DGTEC quanto aos computadores. Em caso positivo, por favor, passar o número do PROT para que seja verificado o andamento. Obs.: A DGDIN entrou em contato com a Sandra que informou o nº do ofício (Ofício 52/SGAA/2009) em que solicita 5 micros.
		4. Ainda falta suprir as necessidades de equipamento de informática para maior eficiência do trabalho.	A DGDIN solicita especificar sua necessidade e demanda e informar ao NUR para que a solicitação seja reiterada junto à DGTEC.
		5. Acho que deveriam ir a todos os cartórios para uma maior comunicação!	O projeto prevê visitas a todas as Comarcas do NUR. As que ainda não foram visitadas terão prioridade a partir de janeiro/2010.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	02NUR (05/11/09)	<p>6. (...) Contudo não há melhoria na realização total face a carência de funcionários e de equipamento de informática, dificultando o dia a dia do cartório. Marirlei de O. Mendonça Tel.: 2618-0603 marirleiom@predialnet.com.br</p> <p>7. (...) Minha sugestão é que os funcionários sejam sempre informados que o SIGA é responsabilidade de todos.</p> <p>8. Dar continuidade aos cursos para os funcionários, a exemplo do 5S, que terminou e foi apenas passado aos que não fizeram o curso por agentes talvez não bem preparados.</p> <p>9. A iniciativa de aprimoramento é muito válida em nível de organização; aproveitamento, rendimento e satisfação do usuário final. Cada nível, sobretudo o básico, serviu para despertar a iniciativa de qualidade e produtividade nas unidades. Creio que todos os níveis contribuirão para esse fim. A minha única preocupação é estar visando somente à satisfação do usuário. Cabe uma mentalidade maior e desenvolvida na metodologia de trabalho e satisfação do servidor.</p>	<p>Quanto aos equipamentos de informática, a DGDIN informa que consultará a DGTEC. Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 02NUR que informará as providências adotadas.</p> <p>A DGDIN informa que no Nível Planejado haverá mais preocupação em abordar a questão de que o SIGA é responsabilidade de todos com orientação aos facilitadores para reforçarem esse aspecto junto às unidades.</p> <p>A DGDIN já enviou a grade das necessidades para 2010 à ESAJ e acredita-se que sejam oferecidas novas turmas do curso 5S cujo público alvo são todos os servidores.</p> <p>O projeto busca a valorização do servidor na medida em que traz novos comportamentos, novas atitudes, contribuindo para o crescimento pessoal e profissional.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		10. Interessante seria, eu imagino, que as reuniões para divulgação das novas rotinas fossem precedidas de remessa de material explicativo do assunto a ser tratado. Assim, na reunião de hoje, além das informações recebidas, tiraríamos nossas dúvidas.	A partir da sugestão recebida, nos próximos níveis, a DGDIN entregará o material antes das palestras.
		11. Sugiro que todas as guias de remessa que vão para o arquivo sejam confeccionadas com código de barra. Sugiro também a mudança de todos os monitores CRT por monitores de LCD.	A sugestão será encaminhada ao DGCON/DEGEA e à DGTEC.

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	04NUR (09/11/09)	12. Sugiro que os encontros sejam realizados na Comarca de Nova Iguaçu.	A DGDIN informa que a ideia é revesar os encontros pelas Comarcas de modo que haja deslocamento de menor número de pessoas.
		13. Sugiro que o serventuário seja também valorizado tanto quanto o nosso trabalho.	O projeto busca a valorização do servidor na medida em que traz novos comportamentos, novas atitudes, contribuindo para o crescimento pessoal e profissional.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>14. Sugiro que as informações sejam transmitidas à equipe toda em reuniões nos cartórios. Altair Câmara Tel.: 2739-3868 R: 210 inh01vara@tjrj.jus.br</p>	<p>O projeto prevê a ida da DGDIN a pelo menos duas serventias de cada Comarca / Regional com o objetivo de passar informações a todos os servidores das equipes cartorárias. Os Facilitadores serão orientados a multiplicar as informações nos cartórios sempre que possível, o que, entretanto, não exclui a responsabilidade do gestor (escrivão/RE) no repasse das informações e conhecimentos adquiridos à sua equipe.</p> <p>Obs.: A DGDIN entrou em contato e o Altair estava de férias, então a resposta foi transmitida ao substituto.</p>
		<p>15. Solicito valer hora na ESAJ toda essa capacitação em local de trabalho, arquivo, DEDEP e DGDIN, se passar de uma hora ou chegar perto.</p>	<p>A sugestão será encaminhada à ESAJ para verificação de adequação à Resolução 17/2006 do Conselho da Magistratura e solicitação de cômputo de ponto, caso possível.</p>
		<p>16. A sugestão é que este programa seja aplicado aos magistrados, pois algumas unidades só dependem deles, principalmente para prolatar sentenças e despachos, e quando isso não ocorre ficamos vendidos, mesmo cumprindo todas as RAD.</p>	<p>O projeto prevê a interação e participação ativa do magistrado gradativamente (em especial nos Níveis Planejado e Gerenciado) como Administração Superior.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>17. Por favor, enviem mais servidores e façam os cursos de capacitação/reuniões virem para nossas comarcas. Valéria (4ª Vara Cível Nova Iguaçu)</p>	<p>A necessidade de pessoal deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas.</p> <p>Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.</p>
		<p>18. Este projeto melhorou o meu cartório, porém ainda estamos sofrendo com a falta de computadores e impressoras. Melhorou o cartório em termos de organização, entretanto ainda faltam funcionários para que o serviço possa atingir a perfeição. Roberto (1ª Vara Cível Nilópolis)</p>	<p>Quanto aos computadores e impressoras, a DGDIN informa que consultará a DGTEC.</p> <p>Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas.</p> <p>Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>19. Para um melhor resultado na implementação, faz-se necessária a adequação dos equipamentos e pessoal, uma vez que diversas UO carecem de material humano, o que pode impedir o sucesso do SIGA.</p>	<p>Quanto aos equipamentos, a DGDIN consultará a DGTEC. A necessidade de pessoal deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas.</p> <p>Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.</p>
		<p>20. Dar maior apoio a UO para atingir as metas determinadas. Um item fundamental, sem computadores em nº suficiente na UO, nenhuma meta será de fácil realização, visto que tudo é informatizado. Completar o nº de funcionários na UO.</p>	<p>A sugestão referente aos computadores será encaminhada à DGTEC. Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas.</p> <p>Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		21. Procurar implementar os procedimentos arquivísticos e outros com um espaçamento maior de tempo / visitas, acompanhando o cartório e os servidores mais de perto e mais frequentemente.	A sugestão será analisada em conjunto com a equipe DGCON/DEGEA para a ampliação possível do apoio.
		22. Seria importante que essa reunião fosse dada a todos os serventuários e não apenas aos escrivães/RE. Existem servidores que não entendem ou não querem entender o que significa Sistema Integrado de Gestão.	O projeto prevê a ida da DGDIN a pelo menos duas serventias de cada Comarca / Regional com o objetivo de passar informações a todos os servidores das equipes cartorárias. Os Facilitadores serão orientados a multiplicar as informações nos cartórios sempre que possível, o que, entretanto, não exclui a responsabilidade do gestor (escrivão/RE) no repasse das informações e conhecimentos adquiridos à sua equipe.
		23. O aumento do nº de estagiários enquanto não for completada a lotação ideal das Varas Cíveis. Marcos Antonio Tel.: 2765-1224/1225	A DGDIN consultará a DGPES.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	04NUR (09/11/09)	24. O projeto é bom. Trabalhar de forma organizada otimiza os resultados. Entretanto, lotar a serventia com nº adequado de funcionários é imprescindível para a implementação do SIGA.	A necessidade de pessoal deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas. Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.
		25. Interessante e necessária a interligação da administração com a jurisdição, contudo, solicito não esquecer o tempo e compreensão também necessários às dificuldades do gestor durante a implementação de mais um nível (planejado).	O projeto prevê a implementação gradual dos elementos do SIGA, com base no piloto realizado com sucesso nos 05 e 12NUR. Com empenho de todos, o tempo é suficiente para o alcance dos objetivos.
		26. O sistema SIGA é, na realidade, um avanço na forma administrativa do Tribunal, entretanto, deve ser observado que nas serventias com várias competências existe a necessidade de aprimoramento nas metas, devendo ser observado pela administração que alguns cartórios possuem demanda com mais de 10.000 processos, natural haver dificuldades na implantação do SIGA, devendo estas serventias receber auxílio maior da administração quando da implantação. Luiz Antonio M. Miranda (1ª Vara Cível Belford Roxo)	A equipe da unidade ao estabelecer as metas deve realmente levar em consideração as competências da Vara, observando a quantidade de processos por matéria por meio do relatório do DCP.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		27. Continuar com as exposições das RAD e dos objetivos a serem cumpridos, porém sempre ressaltando que não são tarefas a serem cumpridas de imediato, visto que as metas, hoje, são a verdadeira prioridade.	A DGDIN informa que as atividades do SIGA serão suspensas em virtude da Meta 2 e retomadas em Janeiro/2010.
		28. Visitar os cartórios e transmitir essas informações a todos os funcionários. Além disso, sugiro que sejam dadas algumas demonstrações práticas. Eli Gomes Novaes Tel.: 2786-8384	O projeto prevê a ida da DGDIN a pelo menos duas serventias de cada Comarca / Regional com o objetivo de passar informações a todos os servidores das equipes cartorárias. Os Facilitadores serão orientados a multiplicar as informações nos cartórios sempre que possível, o que, entretanto, não exclui a responsabilidade do gestor (escrivão/RE) no repasse das informações e conhecimentos adquiridos à sua equipe.
		29. Essas reuniões deveriam ser feitas nas comarcas, assim como os cursos obrigatórios.	A DGDIN informa que a ideia é revesar os encontros pelas Comarcas de modo que haja deslocamento de menor número de pessoas. Quanto aos cursos obrigatórios, a DGDIN entrará em contato com a ESAJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	04NUR (09/11/09)	30. A princípio, sinto a necessidade de um acompanhamento na unidade até que os integrantes do cartório tenham familiaridade com as RAD para, desta maneira, desenvolver o projeto com mais segurança, confiança e conhecimento. São muitas informações para que se possa assimilar o conteúdo. Os objetivos são claros, a execução é que até agora, para mim, está necessitando firmar o conhecimento. (...)	A DGDIN orientará os Facilitadores a intensificar o apoio e o acompanhamento às unidades.
		31. (...)Não há como omitir que precisamos urgentemente de mais funcionários, pois essa falta está sacrificando demais os que estão na unidade. Preciso dos materiais permanentes solicitados e não atendidos. Vânia Cristina (3ª Vara Cível de Nova Iguaçu)	Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas. Quanto aos materiais permanentes, a DGDIN solicita que informe o número do ofício para que seja verificado o andamento. Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	02NUR (05/11/09)	1. (...) Porém, esbarra no diminuto quadro de servidores lotado em cada unidade, o que dificulta e prejudica o resultado e o próprio processo de instalação. Não há como administrar um projeto com poucos servidores, considerando o deslocamento de alguns para o gabinete e situações inesperadas como licença médica, considerando ainda as ausências por férias.	Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 02NUR que informará as providências adotadas.
		2. (...) Porém, há pontos negativos como exaustão dos servidores com o aumento do volume de trabalho diário e o número insuficiente de servidores por serventia o que gera uma alta sobrecarga e desgaste da equipe.	Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 02NUR que informará as providências adotadas.
		3. Até a presente data não houve orientação quanto à mudança do layout do cartório. O prazo é muito curto para o cumprimento da Meta 2, SIGA, arquivamento e descarte de documentos, correição e inventário do cartório, tudo no mesmo período. 5ª Vara Cível de Niterói	Quanto à mudança de layout, a DGDIN irá verificar se o facilitador do SIGA (Síndico Regional) tem condição de auxiliar unidade, caso não tenha irá orientá-lo a solicitar o apoio da Diretoria Geral de Engenharia. Quanto ao prazo para cumprimento das atividades, a DGDIN informa que a implementação do SIGA será suspensa em virtude da Meta 2 e retomada em Janeiro/2010.
		4. As cobranças feitas pelo TJ tem sido benéficas dando-nos melhor consciência para melhorar o nosso trabalho, porém as mesmas têm sido colocadas ao mesmo tempo, ou seja, todas juntas dificultando-nos em dar o melhor para atingir a celeridade e objetividade.	O projeto prevê a implantação gradual dos elementos de gestão justamente para que as unidades envolvidas possam adequar-se (pouco a pouco) às mudanças. A DGDIN informa que as atividades do SIGA serão suspensas em virtude da Meta 2 e retomadas em Janeiro/2010.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		5. Pelo que assisti não tem um tipo de agente facilitador (um esquema de gerenciamento) para as pessoas que ficarão responsáveis por fazer a implementação no cartório do que ia ser arquivado, descartado etc. ou um prazo razoável.	A DGDIN solicita especificar sua necessidade e informar ao NUR para que os facilitadores possam auxiliá-lo.
		6. O SIGA infelizmente veio num momento impróprio eis que as serventias estão com várias outras atividades importantes (Meta 2, inventário, correição ordinária de dezembro etc.). Lamentavelmente não podemos realizar as metas do SIGA como gostaríamos. Os funcionários se encontram desgastados e sem motivação. Paulo César Mangia Tel.: 3415-8344	A DGDIN informa que as atividades do SIGA serão suspensas em virtude da Meta 2 e retomadas em Janeiro/2010.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	02NUR (05/11/09)	7. Ao expor novas rotinas, favor material didático para acompanharmos a exposição. Ao alterar qualquer rotina, enviar, por e-mail, a mudança/alteração ao cartório.	As melhores práticas para exposição indicam que, muitas vezes, o material didático distribuído antes pode dispersar a atenção daquele que está assistindo à palestra. O ideal é que sejam feitas anotações e a distribuição do material didático se dê ao final da exposição.
		8. Não há relação entre os cursos ministrados e a realidade vivida em cada cartório. Temos tão pouco valor para este Tribunal que até mesmo neste formulário somos classificados como "OUTROS".	De fato, esse formulário foi elaborado inicialmente para pesquisa de opinião com os usuários dos cartórios e não havia o campo "SERVIDOR" que já foi incluído na última revisão.
		9. O nível 1 foi bem apresentado, faltou mais apoio por parte dos facilitadores nas unidades, especialmente para o pessoal de apoio. A intenção do DEGEA é louvável, porém não temos pessoal suficiente para implementar este serviço. No nosso cartório, tem apenas 1 funcionário para fazer o trabalho de Meta 2, inventário e agora estas alterações do arquivo. Vocês precisam visitar os cartórios e ver nossa realidade. É um absurdo!!!	A DGDIN encaminhará a reclamação aos facilitadores do NUR. Quanto à implementação do SIGA, a DGDIN informa que as atividades serão suspensas em virtude da Meta 2 e retomadas em Janeiro/2010.
		10. Desculpem, mas sendo bem sincera, o nível básico é "algo para inglês ver" porque, ainda que tenha sido feito um mutirão por conta de uma avaliação com data marcada, não é possível manter o padrão e, por exemplo, juntar petição com menos de 10 dias (ou mesmo 30) ou manter o processamento em dia com a atual realidade: muitos processos e poucos funcionários. Aliado a isso, uma Meta 2 que acabou atrasando ainda mais o serviço, preocupando-nos com listagem de processos, inclusive arquivados (mas sem sentença lançada).	De fato, a Meta 2 veio para que várias imperfeições fossem solucionadas e ocasionou um excesso de trabalho. Em razão disso, a Administração Superior suspendeu a implementação do SIGA que será retomada em janeiro/2010.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		11. Naturalmente que sou favorável a toda iniciativa de melhoria das atividades cartorárias, entretanto, há um imenso abismo da realidade que se vive para a plena implementação.	O projeto prevê a implantação gradual dos elementos de gestão justamente para que as unidades envolvidas possam adequar-se (pouco a pouco) às mudanças.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
RECLAMAÇÃO	02NUR (05/11/09)	12. O projeto é importante para realização dos serventuários. O momento não é oportuno face a campanha referente à Meta 2. Nem todos os serventuários têm o interesse de participar face à desmotivação salarial, o que torna difícil o seu sucesso.	A DGDIN informa que as atividades do SIGA foram suspensas em virtude da Meta 2 e retomadas em Janeiro/2010. A Administração Superior vem se esforçando e concedeu os seguintes benefícios aos servidores: implementação do pagamento de auxílio alimentação/refeição, inclusive em férias e licenças; pagamento dos auxílios alimentação/refeição, auxílio saúde e auxílio creche no dia 30 de cada mês, antecipando, desta forma a data de recebimento dos benefícios; pagamento de auxílio natal no ano de 2009 no valor de R\$ 441,00, em espécie; e ampliação do pagamento do auxílio creche para servidores que tenham filhos com até 7 (sete) anos de idade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
	04NUR (09/11/09)	<p>13. Faltam funcionários, faltam computadores. Infelizmente, neste ano de 2009, estamos vivendo muitas atividades desgastantes e pressionadoras que, com certeza, estão prejudicando a total entrega de nossa atenção ao projeto tão importante que é o SIGA. Esperamos que 2010 seja um pouco mais fácil para todos. Ana Cristina (5ª Vara Cível Nova Iguaçu)</p>	<p>O reconhecimento da importância do SIGA é um grande passo para o sucesso da unidade. Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas. Quanto à falta de computadores, sua reclamação será encaminhada à DGTEC.</p> <p>Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.</p>
		<p>14. Para a implementação do SIGA, a serventia deve ter a lotação completa de funcionários, não devendo ter funcionário que tem horário reduzido ou com problemas de saúde etc. Bem como o juiz deve também colaborar com o cartório, pois com funcionários no gabinete o cartório fica sobrecarregado e não tem condições de atingir as metas exigidas pelo TJ.</p>	<p>Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas.</p> <p>Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		15. Demora no atendimento das solicitações para implementação do SIGA. Falta de espaço físico nos cartórios.	No momento da aplicação da pesquisa de opinião, a DGDIN irá orientar os usuários para que as sugestões / reclamações sejam mais objetivas, para que possam ser tomadas providências.
		16. Tudo perfeito, agora só falta estímulo ao serventário em termos financeiros, o que não temos há alguns anos.	A Administração Superior vem se esforçando e concedeu os seguintes benefícios aos servidores: implementação do pagamento de auxílio alimentação/refeição, inclusive em férias e licenças; pagamento dos auxílios alimentação/refeição, auxílio saúde e auxílio creche no dia 30 de cada mês, antecipando, desta forma a data de recebimento dos benefícios; pagamento de auxílio natal no ano de 2009 no valor de R\$ 441,00, em espécie; e ampliação do pagamento do auxílio creche para servidores que tenham filhos com até 7 (sete) anos de idade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>17. Na verdade, vamos partir para as mesmas reclamações. Sem material humano fica impossível colocar em prática tudo que o Tribunal deseja. Eu mesma tenho várias atribuições e mais esta que acabo de ganhar – arquivo. Estou no sufoco, ficando sem saúde. Espero que eu saia desta solidão sem apoio da Administração. Maria Cléa clealeonda@yahoo.com.br</p>	<p>Quanto à necessidade de pessoal, deve ser encaminhada ao 04NUR que informará as providências adotadas.</p> <p>Resposta do 04NUR: Quanto à carência de pessoal, o Juiz Dirigente do 4º NUR encaminhou ofício, instruído com o estudo da carência das Serventias do 4º NUR até janeiro/2010, ao Exmo. Sr. Presidente do TJ, solicitando a convocação de novos concursados. Estamos aguardando resposta.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a implementação do Nível Básico nas Varas Cíveis dos 02 e 04 NUR a DGDIN pôs em prática as melhorias sugeridas pelos 05 e 12 NUR, a saber:

FORAM REDUZIDAS(OS)	FORAM AMPLIADAS (OS)	FORAM APRIMORADAS (OS)
<i>-a carga horária da capacitação de gestores e servidores</i>	<i>- o número de visitas da DGDIN às unidades e à Sede do NUR e a interação com os Juízes (em especial durante o processo de avaliação)</i>	<i>- o conteúdo da capacitação (melhor direcionado à realidade cartorária) e a distribuição de material de apoio</i>
<i>-o deslocamento dos gestores para cursos e reuniões fora de sua unidade</i>	<i>- a abordagem direta da DGDIN e dos Facilitadores às equipes de servidores</i>	<i>- a comunicação dos gestores com as unidades de apoio do PJERJ, sob orientação e apoio dos Facilitadores</i>
	<i>- a capacitação dos Facilitadores</i>	<i>- o apoio dos Facilitadores na organização do ambiente de trabalho nas serventias</i>
	<i>- o número de visitas da DGDIN à Sede do NUR e dos Facilitadores às unidades</i>	

Os resultados alcançados na avaliação do Nível Básico, aliados às manifestações expressas por gestores e Facilitadores na Pesquisa de Opinião aplicada, onde não houve manifestações referentes a excesso de carga horária ou deslocamento excessivo, evidenciam a eficácia das ações tomadas e apontam para o aprimoramento do projeto.

Houve manifestações referentes à necessidade de aumento da lotação e melhorias no incentivo aos servidores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Todas as unidades integrantes nos 02 e 04 NUR foram consideradas aptas à implementação do Nível Planejado nos termos das perguntas constantes dos formulários anexos.