



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**


---

# **RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO**

**MODELO SIMPLIFICADO DE GESTÃO PARA VARAS CÍVEIS -  
NÍVEL GERENCIADO  
05 E 12 NUR**

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

**MARÇO 2011**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Maria Deures Martins Ferreira	Emissão: 18/03/2011

**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: .....	6
4. HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO .....	7
5. CAPACITAÇÃO .....	12
6. DESENVOLVIMENTO DOS ELEMENTOS .....	13
7. REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	20
8. AVALIAÇÃO DO SIGA .....	38
9. CONCLUSÃO .....	58



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 1 RESUMO EXECUTIVO

A implementação do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado teve início nos 05 e 12 NUR em junho de 2009 com a apresentação dos elementos componentes do nível e do cronograma de implementação a Juízes, Gestores e Facilitadores do SIGA.

ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
1- Apresentação do Nível Gerenciado; 2- Apresentação do cronograma de implementação do Nível Gerenciado; 3- Entrega de CD com resultados da Avaliação do Nível Planejado e apresentação dos elementos do Nível Gerenciado para divulgação às equipes.	GBDIN	[05] 16/06/09  [12] 09/06/09	Sede do NUR	11:00h Às 13:00h	Facilitadores do SIGA, Juízes, Secretários, Escrivães /RE

O cronograma inicial previa a conclusão da implementação do nível Gerenciado para dezembro de 2009. Entretanto, a emissão da Meta 2 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ “Identificar os processos judiciais mais antigos e adotar medidas concretas para o julgamento de todos os distribuídos até 31.12.2005 (em 1º, 2º grau ou tribunais superiores)” evidenciou a necessidade de priorização no apoio às unidades para o estabelecimento de estratégias que as levassem ao atendimento àquela determinação.

Priorizando o alcance da meta 2, a DGDIN suspendeu, em outubro de 2009, as atividades de implementação do Modelo que implicavam envolvimento direto dos gestores e equipes cartorárias. Em continuidade, capacitou os Facilitadores do SIGA, promoveu revisões nos documentos e procedimentos de implementação e reelaborou cronograma para retomar as atividades de implementação a partir de janeiro de 2010.

Este relatório aborda o resultado comparativo das 4 (quatro) Pesquisas de Satisfação realizadas nas VCIV dos 05 e 12 NUR; a implementação dos elementos do Nível Gerenciado; o grau de implementação dos elementos do SIGA e o resultado da avaliação final do Projeto.

Durante o desenvolvimento do Nível Gerenciado, que completou a implementação do Modelo Simplificado, a DGDIN promoveu 06 reuniões com os Facilitadores do SIGA, 03



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

reuniões com unidades de apoio do PJERJ, 04 encontros com os gestores dos 05 e 12 NUR e 04 visitas às unidades jurisdicionais.

A avaliação final do grau de implementação dos Níveis Básico, Planejado e Gerenciado foi realizada por servidores da DGDIN com formação de “Auditor Líder”:

- Claudio Heitor Vasconcellos
- Danielle da Cunha Martins Ribas
- Lourdes Maria Ramos Garcia da Silva
- Maria Luisa Pereira Rangel

A equipe de avaliadores foi acompanhada pelos Facilitadores do SIGA que prestaram assistência e apoio durante todas as visitas.

Aos resultados das avaliações do SIGA foram acrescidos os resultados das Pesquisas realizadas no período, dos números referentes ao acervo geral das unidades e das reclamações recebidas pela Ouvidoria Geral do PJERJ. Os dados agregados aumentaram o grau de objetividade do processo de avaliação e permitiram que se avaliasse o desempenho das unidades minimizando quaisquer subjetividades existentes durante o processo de avaliação.

Os resultados das avaliações do SIGA e dos critérios agregados assim como a análise comparativa dos dados são apresentados neste relatório por Comarcas/Núcleo e por Varas de forma a registrar detalhadamente o trabalho desenvolvido e permitir o acompanhamento das melhorias com base nas informações levantadas.

DGDIN  
Rio de Janeiro, 11 de março de 2011





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 2 PARTICIPANTES:

#### 05 NUR - JUNHO DE 2010 – MÊS DA AVALIAÇÃO FINAL

**JUIZ DIRIGENTE:** Dr. José Roberto Portugal Compasso

**FACILITADORES DO SIGA:** Deise Maria Natividade Freitas; Regine Costa de Oliveira; Vander Francisco Rodrigues; Luiz Antônio Lima da Silva.

COMARCA: VOLTA REDONDA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	FLÁVIO PIMENTEL DE LEMOS FILHO	SÔNIA CANDIDA DE SOUZA
2ª VARA CÍVEL	CHRISTIANO G. PAES LEME ( dia 01) ANTONIO AUGUSTO G. BALEIRO (A partir dia 02)	ANDERSON PATRÍCIO DE FREITAS
3ª VARA CÍVEL	LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO ALEXANDRE CUSTODIO PONTUAL (1, 2, 8 e 9)	CLEIDE VITÓRIA DA SILVA
4ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE CUSTÓDIO PONTUAL	SELMA S. DE FIGUEIREDO
5ª VARA CÍVEL	ANDRE ALEX B. MARTINS (1 a 9) JIZ EDUARDO C. CANABARRO (A partir dia 10)	SEBASTIÃO BARBOSA
6ª VARA CÍVEL	ANDRÉ ALEX MARTINS	LUIZ ANTÔNIO LIMA DA SILVA
COMARCA: BARRA MANSA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	FRANCISCO F. JUNIOR (1 a 4) FLAVIA FERNANDES DE MELLO ( A partir de 5)	LÚCIA HELENA GOMES
2ª VARA CÍVEL	FRANCISCO FERRARO JUNIOR	CARLA VAZ DETER
3ª VARA CÍVEL	PAULO JOSÉ BASTOS COSENZA	SILVANA MOREIRA REINALDI
4ª VARA CÍVEL	CRISTIANE TOMAZ BUOSI	RENATO DE ALMEIDA
COMARCA: RESENDE	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	HINDENBURG BRASIL CABRAL PINTO DA SILVA	MÁRCIA ABRANCHES
2ª VARA CÍVEL	FLAVIA P. DE LEMOS FILHO FELIPE PINELLI P. COSTA (Dias 10, 17 e 18)	ANA PAULA GOMES FLORENZANO DE OLIVEIRA
COMARCA: BARRA DO PIRAI	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA	LUIZ CLAUDIO S. JARDIM MARINHO	DENISE ÁVILA CARDOSO
COMARCA: VALENÇA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA	CRISTIANE TOMAZ BUOSI (em exercício)	FERNANDO CESAR ALVES MOREIRA

#### 12 NUR - SETEMBRO DE 2010 - MÊS DA AVALIAÇÃO FINAL

**JUIZ DIRIGENTE:** Dra. Cristiane Cantisano Martins

**FACILITADORES DO SIGA:** Marisa da Rocha Garcia, Claudia de Rodrigues Brito, Jaqueline Souza Brito, Patrícia Conceição Gama de Freitas

REGIONAL: ILHA DO GOVERNADOR	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	GUILHERME PEDROSA LOPES	ROSÂNGELA QUEIROZ GOMES
02VCIV	SILVA REGINA PORTES CRESCUOLO	(RE) RENATA SERBER TAVARES VERISSIMO
03VCIV	FRANÇOISE PICOT	CRISTINA CARLA RODRIGUES
REGIONAL: LEOPOLDINA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR	FERNANDO DE ALMEIDA SILVA
02VCIV	ANDRE FELIPE ALVES DA COSTA TREDINNICK	(RE) MARIA APARECIDA VIANA BARCELOS
03VCIV	MÁRCIA MALVAR BARAMBO	(RE) INGRID DE FARIAS RIGHETTI TUPPINI
04VCIV	PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (01 a 15) DANIEL SHIAVONI MILHER (A partir de 16 )	ANA MARIA PEREIRA RODRIGUES



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

REGIONAL: MADUREIRA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO	(RE) CLAUDIA LUCIA COSTA RODRIGUES
02VCIV	LUIS CARLOS NEVES VELOSO	(RE) GLORIA MARIA DE ANDRADE BERLIM DO CARMO
05VCIV	CARLOS EDUARDO LUCAS DE MAGALHÃES COSTA	(RE) FABIANE HENRIQUES FERREIRA RODRIGUES
06VCIV	JORGE JANSEN COUÑAGO NOVELLE	(RE) ANUNCIADA BASTOS DE SALES
REGIONAL: MÉIER	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	EDUARDO JOSÉ DA SILVA BARBOSA	MARIA HELENA PEREIRA ALVES
02VCIV	ÉRICA DE PAULA RODRIGUES CUNHA	MARCO VINICIUS DE CARVALHO
03 VCIV	MARCO ANTONIO CAVALCANTI DE SOUZA	ADELDA MATOS SILVA
04 VCIV	ALINE DE ALMEIDA FIGUEREDO	KATIA DA SILVEIRA SALVADOR
05VCIV	SANDRO LUCIO BARBOSA PITASSI	ANGELA DOS SANTOS AREA LEÃO
06VCIV	CRISTIANE CANTISANO MARTINS	(RE) ROSEMARY VELTRI LIMA
07 VCIV	ALESSANDRA ALCINO ALESCO	(RE) CRISTINA LIMA VILLALONGA
REGIONAL: PAVUNA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	ALEXANDRE OLIVEIRA CAMACHO DE FRANÇA	MARIA DE FÁTIMA SILVA
02VCIV	AFONSO HENRIQUE FERREIRA BARBOSA	(RE) GESSY FAUSTINO FILHO

### 3 A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS:

No período de junho/2009 a julho /2010 foram implementados os elementos a seguir, com manutenção dos elementos dos níveis Básico e Planejado:

- 1- Análise do Mapa de Indicadores
- 2- Tratamento de Produtos Não Conformes
- 3- Inspeção Cartorária
- 4- Análise Crítica

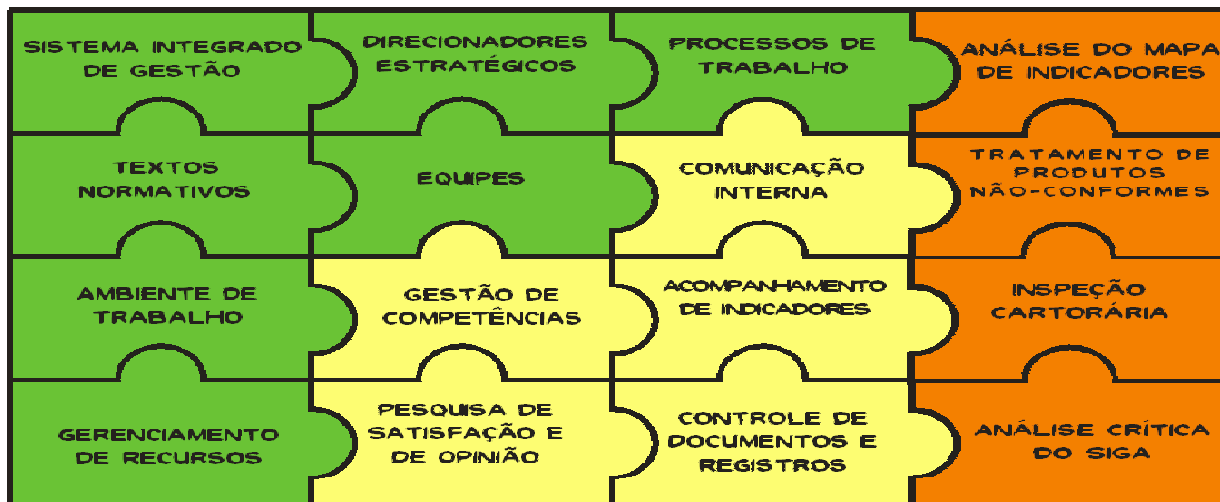


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### NÍVEL BÁSICO

### NÍVEL GERENCIADO



### NÍVEL PLANEJADO

#### 4 HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO

A tabela abaixo apresenta as atividades realizadas para a implementação do Nível Gerenciado nos 05 e 12 NUR até dezembro de 2009.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR						
IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	1- Elaboração de cronograma de implementação do Nível Gerenciado; 2- Exame do 1º Elemento do Nível 3- Gerenciado; 3- Estudo pra estabelecimento de metas para os indicadores;	SEAAC	15/05/09	DGDIN	10:00h	Facilitadores do SIGA [05] [12]
	1- Aprovação final do cronograma do Nível Gerenciado; 2- Continuação do estudo para o estabelecimento de metas; 3- Estudo para o estabelecimento de critérios de Avaliação do Nível Gerenciado.	GBDIN/ SEAAC FACILITAD ORES DO SIGA	28/05/09	DGDIN	10:00h	Facilitadores do SIGA [05] [12]
	1- Apresentação do Nível Gerenciado para Juizes e Gestores ; 2- Dinâmica com TODOS OS GESTORES para estabelecimento de metas.	GBDIN	[05] 16/06/09	Sede do NUR	11:00h	Juizes, Secretários, Gestores. Gestores
	1- Dinâmica com TODOS OS GESTORES para o estabelecimento de metas; 2- Entrega do CD com apresentação dos resultados da Avaliação do Planejamento e apresentação do 1º Elemento do Nível Gerenciado.	GBDIN	[12] 09/06/09	Sede do NUR	11:00h	Juizes, Secretários, Gestores.
	1- Reunião com Facilitadores para introdução ao 2º elemento "Tratamento de Produtos Não Conformes"; 2- apoio aos Facilitadores no estabelecimento de metas para os indicadores.	GBDIN	[05] 22/06/09	Sede do NUR	10:00h	Gestores e Equipes



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	3- Visita às unidades para apoio no estabelecimento de metas	DGDIN DEMED	[12] 24 e 25/06/09	MECP / MACP	EXPEDI- ENTE	Juizes e Gestores
		FACILITA- DORES	[05] 06/07/09 a 10/10/09	TODAS VCIV		

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
2º Elemento TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES	1-Implementação da RAD-VCIV-013 / RAD-PJERJ-004;	GBDIN	[05] 15/07/09	Sede do NUR	11:00h	Facilitadores do SIGA, Gestores, Escrivãs/RE Substitutos / Secretários
	2- Apresentação do 2º Elemento (PNC) e Introdução ao 3º Elemento (Inspeção cartorária)		[12] 14/07/09			
	1- Visita às VCIV para verificação de afixação dos quadro de produtos não conformes e análise geral de manutenção dos Níveis anteriores (lista de Verificação)	FACILITADO RES	[12] PERÍODO DE 14/07/09 a 30/07/09			
			[05] PERÍODO DE 22/07/09 a 29/07/09 (BP E VL EM 28/08/09)			

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
3º Elemento INSPEÇÃO CARTORÁRIA	1-Reunião COM FACILITADORES para análise crítica da implementação dos 1º e 2º e 3º Elementos;	GBDIN	[05] 11/08/09	Sede do NUR	11:00h	Gestores, Escrivãs/RE Substitutos / Secretários
	2- Introdução ao 4º Elemento (Análise crítica);		[12] 13/08/09	Sede do NUR		

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
4º Elemento ANÁLISE CRÍTICA DO SIGA	1- Reunião com Gestores para retrospectiva dos 1º e 2º elementos (ID e PNC) ;	DGDIN / DEMED	[05] 09/09/09	Sede do NUR	11:00h	Gestores, Escrivãs/R E Substituto s / Secretário s
	2- Implementação do 3º elemento ( Inspeção Cartorária) ;		[12] 11/09/09	Sede do NUR		
	3- Introdução ao 4º elemento (Análise crítica do SIGA)					
	Período de realização da 3ª PSU - 14 a 25/09/09 - Facilitadores em apoio a todas as VCIV					
	1-Visita às VCIV para apoio aos Facilitadores na preparação da reunião de análise crítica do SIGA;	GBDIN/ DEMED	[05] 15/09/09	03 e 04 VCIV/VR	11:00h	Equipes das VCIV
	2- Apoio na realização da 3º PSU ( e preparação para RAC / revisão dos 1º e 2º elementos (ID e PNC)		[12] 17/09/09	06e 07 VCIV/ME CP		
	Período de leitura dos FRM da 3ª PSU - 28/09/09 a 10/10/09					
	3- realização da reunião de análise crítica. Período de 22/10/09 a 30/10/09	FACILITADO RES DO SIGA	TODAS AS VCIV			Equipes das VCIV
	4- Recebimento e análise das atas de reunião .	GBDIN	[05] [12] 26/10/09 a 06/11/09	Via e- mail	Expediente	_____ —



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	5- Retorno para adequação (se necessário) nas atas de reunião	FACILITADO RES DO SIGA	09/11/09 a 20/11/09	TODAS VCIV (se necessário)	Expediente	Equipes das VCIV

Algumas fotos que registram o período:



“05 NUR - Lançamento do Nível Gerenciado”



“12 NUR - Lançamento do Nível Gerenciado”

Concluídas as atividades inerentes à Meta 2 do CNJ, em janeiro de 2010 a DGDIN retomou a implementação do Nível Gerenciado nos termos do cronograma abaixo:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO 05 e 12 NUR – Janeiro a Setembro de 2010

O QUE	QUEM	QUANDO	SITUAÇÃO
ACOMPANHAMENTO DAS BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PARA META 2	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
VALIDAÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS COM JUÍZES DIRIGENTES	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
DIVULGAÇÃO AOS MAGISTRADOS DA CONSOLIDAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS ADOTADAS NA META 2	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
ESTABELECIMENTO DE METAS PARA 2010 COM AS UNIDADES	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	ABRIL/10	OK
"SIGA AVANÇADO" PARA OS GESTORES (REVISÃO DO NÍVEL GERENCIADO – VERIFICAÇÃO DAS METAS ESTABELECIDAS PARA 2010 -)	05 NUR	04/03/10	OK
	12 NUR	11/03/10	OK
REVISÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DOS 3 NÍVEIS	05 NUR	MAIO/10	OK
	12 NUR		
REVISÃO DA RAD-NUR-002	DGDIN	JULHO/10	OK
REALIZAÇÃO DA INSPEÇÃO CARTORÁRIA	05 NUR	ABRIL/10	OK
	12 NUR		
PREPARAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA 4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	05 NUR	01 a 12/03/10	OK
	12 NUR	01 a 12/03/10	OK
REALIZAÇÃO DA 4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	05 NUR	15 a 31/03/10	OK
	12 NUR	15 a 31/03/10	OK
CAPACITAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS DE LEITURA DOS FRM DA PSU E ANÁLISE DE RESULTADOS	05 NUR		
	12 NUR	1ª REUNIÃO 15/04/10	OK
		2ª REUNIÃO 30/04/10	OK
CAPACITAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS DE REALIZAÇÃO DA ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR		
	12 NUR	1ª REUNIÃO 15/04/10	OK
		2ª REUNIÃO 06/05/10	
PREPARAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA 2ª REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR	05 a 09/04/10	OK
	12 NUR	TODOS GESTORES 13/05/10	OK
REALIZAÇÃO DA 2ª REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR	12 a 30/04/10	OK
	12 NUR	17/05/10 a 30/06/10	OK
DIVULGAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA PREPARAÇÃO DAS UO PARA A AVALIAÇÃO	05 NUR	MAIO/2010	OK
	12 NUR	JULHO/2010	OK
PREPARAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO NO 05	05 NUR / 02 NUR	REUNIÃO NA DGDIN 20/05/10 11:00h ÀS 13:00h	OK
AVALIAÇÃO PRELIMINAR DO NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	25/05/10 a 16/06/10	OK
	12 NUR	AGOSTO/2010	OK
AVALIAÇÃO FINAL DO NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	21/06/10 a 31/06/10	OK
	12 NUR	SETEMBRO/2010	OK
ANÁLISE CRÍTICA DAS AVALIAÇÕES COM EQUIPE AVALIADORA	05 NUR	14/06/10	OK
	12 NUR	OUTUBRO/2010	OK
VALIDAÇÃO DAS AVALIAÇÕES COM EQUIPE AVALIADORA	05 NUR	17/06/10	OK
	12 NUR	OUTUBRO/2010	OK
VERIFICAÇÃO DOS PONTOS QUE AS UNIDADES NECESSITAM DE APOIO (MANUTENÇÃO DO SIGA)	05 NUR	24/08/10	OK
	12 NUR	22/10/10	OK
CONCLUSÃO DO PROJETO			

Seguem algumas fotos da retomada da implementação:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



“05 NUR – Curso SIGA”



“12 NUR – Estabelecimento de metas – Março de 2010”



“12 NUR – Estabelecimento de metas – Março de 2010”



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



“12 NUR – Capacitação dos Facilitadores em Análise Crítica – André Freire (DGDIN) e equipe de Facilitadoras do SIGA abril/2010”



“12 NUR – Equipe de Facilitadoras do SIGA: Jaqueline Souza / Marisa Garcia / Cláudia Britto / Patrícia Freitas”

### 5 CAPACITAÇÃO

A DGDIN estabeleceu a capacitação necessária à implementação do Nível Gerenciado especificando público alvo, carga horária e conteúdo programático dos cursos a serem ministrados. Em parceria com a ESAJ promoveu o oferecimento dos cursos. O agente de capacitação no NUR (um dos Facilitadores do SIGA), compôs as turmas e convocou os servidores a participarem. A DGDIN ministrou o Curso SIGA Avançado nos 05 e 12 NUR nos dias 04/03 e 11/03/10, respectivamente. A seguir o cronograma da capacitação efetuada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

CAPACITAÇÃO NÍVEL GERENCIADO					
CURSO	FINALIDADE	PÚBLICO ALVO	NÚMERO DE TURMAS	APROVEI-TAMENTO	
FERRAMEN-TAS DA QUALIDADE	Promover o conhecimento das ferramentas que auxiliam a gestão da qualidade	GESTORES	05 NUR 06 turmas (159 inscritos)	137participantes 86%	
			12 NUR 07 turmas (127 inscritos)	127 participantes 100%	
SIGA AVANÇADO	Promover a revisão dos princípios do SIGA correlacionando-os `NBR ISO 9001:2000		05 NUR 01 turma (42 inscritos)	32 participantes 76%	
			12 NUR 01 turma (63 inscritos)	63 participantes 100%	
GESTÃO DE RESULTADOS (OPCIONAL)	Capacitar quanto à sistemática de medição de indicadores de desempenho a partir das estratégias do SIGA do PJERJ		05 NUR 04 turmas (159 inscritos)	121 participantes 76%	
			12 NUR	Não realizou	
GESTÃO DE PESSOAS: TRABALHAN-DO EM EQUIPE (OPCIONAL)	Aprimorar as habilidades na área de gerência de relacionamentos interpessoais		05 NUR 02 turmas (53 inscritos)	46 participantes 86%	
			12 NUR	Não realizou	

## 6 DESENVOLVIMENTO DOS ELEMENTOS

### Análise do Mapa de Indicadores

Durante a implementação do Nível Gerenciado, os Facilitadores do SIGA (com apoio da DGDIN e em parceria com os gestores), aprofundaram a análise dos dados constantes do Mapa de Indicadores das VCIV e estabeleceram metas a serem alcançadas. As metas estabelecidas foram validadas com o Juiz de cada unidade e comunicadas às equipes, que foram incentivadas a implementar as ações gerenciais necessárias a seu alcance, definindo prazos e responsabilidades.

De posse desse documento os gestores puderam aprimorar o controle do desempenho das unidades e trabalhar objetivamente as questões que se apresentaram.

Para auxiliar a reflexão dos gestores durante a análise dos dados constantes do Mapa de indicadores, a DGDIN elaborou dois documentos “Fases da Análise” e “Perguntas a serem consideradas na análise do Mapa de indicadores”, que foram validados com os Facilitadores do SIGA e divulgado às equipes.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### FASES DA ANÁLISE DE INDICADORES

QUANDO	O QUE	QUEM
5º útil de cada mês	Emitir o relatório "Mapa de Indicadores", extraído do Sistema DCP.	Escrivão/RE
Entre o 5º e 8º dia útil	Realizar a respectiva análise de dados.	Juiz, Escrivão/RE e equipe
Entre o 5º e 8º dia útil	Destacar, no formulário Acompanhamento de Indicadores de Desempenho, os ID que requerem acompanhamento	Escrivão/RE
Até o 8º dia útil de cada mês	Apresentar ao Juiz o Mapa de ID e o FRM acompanhamento de ID de Desempenho, com as sugestões de ações para a correção ou melhorias.	Escrivão/RE
Até o 10º dia útil	Receber as determinações do Juiz sobre as ações a serem implementadas.	Escrivão/RE
	Dar ciência das decisões a todos os servidores.	

INDICADOR	PERGUNTAS A SEREM CONSIDERADAS PARA FACILITAR A ANÁLISE DOS INDICADORES
<b>1-ACERVO GERAL</b>	1.1 Qual foi o resultado do período em análise?
	1.1.1 Melhorou em relação ao período comparado?
	1.1.2 Piorou em relação ao período comparado?
	1.1.3 Quantos processos aumentaram em relação ao período comparado?
	1.1.4 Quantos processos diminuíram em relação ao período comparado?
	1.2 Foram avaliados os fatores de influência para a análise?
	1.3 Foi necessário analisar os desarquivados?
	1.4 A unidade está trabalhando os paralisados há mais de 90 dias?
	1.5 Qual a ação necessária para atingir a meta?
<b>OBS. Ao trabalhar o Acervo Geral fazer atenção aos processos distribuídos (pendentes de sentença) até 31/12/2005.</b>	
<b>2- ARQUIVADOS DEFINITIVOS</b>	2.1 Qual foi o resultado do mês em análise?
	2.2 A meta mensal foi atingida?
	2.2.1 Melhorou em relação ao período comparado?
	2.2.2 Piorou em relação ao período comparado?
	2.3 Comparar o resultado com os últimos (XX) meses
	2.4 A unidade está mantendo o fluxo constante de arquivamento?
<b>3- PETIÇÕES PENDENTES DE JUNTADA</b>	3.1 Qual foi o resultado do mês em análise?
	3.1.1 Apresentou redução em relação ao período comparado?
	3.1.2 Apresentou aumento em relação ao período comparado?
	3.2 Quantas petições foram recebidas no mês em análise?
	3.3. Quantas petições foram juntadas no mês em análise?



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

INDICADOR	PERGUNTAS A SEREM CONSIDERADAS PARA FACILITAR A ANÁLISE DOS INDICADORES
4- SENTENÇAS	3.4 A quantidade de petições juntadas foi maior do que a quantidade recebida? (vide percentual)
	3.5 A quantidade de petições juntadas foi menor do que a quantidade recebida? (vide percentual)
	4.1 Qual foi a média de tombados até o mês em análise?
	4.2 A quantidade de sentenças nos últimos (XX) meses está acima da meta?
	4.3 Houve férias do magistrado no período?
5- AUTOS PARALISADOS HÁ MAIS DE 90 DIAS	4.4 Há necessidade de compensação no mês subsequente?
	4.5 Foram analisados os fatores de influência para a análise?
	5.1 Comparar antes e após o GEAP-C
6- REMETIDOS E NÃO RETORNADOS DO ADV HÁ + DE 30 DIAS	5.2 Qual foi a média nos meses após o GEAP-C?
	6.1 Qual a quantidade de processos com advogados em julho?
	6.2 Atenção ao Aviso CGJ 326/09
OBS. Especificar, no documento de análise, o período (mês / trimestre / semestre) que está sendo analisado e aquele com o qual está sendo comparado.	

### Tratamento de Produtos Não conformes

Para a análise, registro e tratamento dos produtos não conformes nas unidades integrantes do Modelo Simplificado a DGDIN promoveu a capacitação necessária (reunião com gestores em julho de 2009) e a implementação das RAD-PJERJ-004 “Tratamento mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas” e RAD-VCIV-013 “Tratamento de Produtos não conformes em Vara Cível”. Elaborou e estabeleceu, em parceria com os Facilitadores do SIGA de cada NUR, os critérios para abertura de Relatório de Ação corretiva/preventiva (RACAP) nos seguintes termos:

- Considerou-se, inicialmente, o somatório dos números de todas as VCIV integrantes do NUR e estabeleceu-se a média dos dados;
- Considerando-se a média, fixou-se o percentual mínimo levando-se em conta as peculiaridades de cada NUR;
- No caso dos itens sem parâmetro, como processo autuação indevida e autos arquivados indevidamente, estabeleceu-se o número mínimo para ensejar abertura de RACAP. Seguem os percentuais estabelecidos pelos 05 e 12 NUR.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PERCENTUAIS ESTABELECIDOS NA DEFINIÇÃO DOS LIMITES DE OCORRÊNCIAS PARA ENSEJAR ABERTURA DE RACAP

1 - Audiência não realizada	5% do total agendado
2 - Autos de processo judicial arquivado indevidamente	1% do total arquivado/mês
3 - Autos de processo judicial com erros de processamento	0,5% do acervo geral
4 - Autos de processo judicial não localizados no arquivo	1% da média dos últimos 12 meses
5 - Autos de processo judicial não localizados em cartório	0,1% do acervo geral
6 - Autuação indevida	1% do total de tombados/mês
7 - Documento digitado incorretamente	1% do total de textos extraídos
8 - Documento entranhado indevidamente	1% do total de petições recebidas/mês
9 - Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	0,1% do acervo geral
10 - Encerramento inadequado de volume de autos	0,1% do acervo geral
11 - Petições em cartório com atraso na juntada	1% do total de petições juntadas.

Ao tempo em que se estabeleciam os limites (critérios) para a abertura do RACAP, a DGDIN elaborou o FRM-PJERJ-004-03, uma versão simplificada do documento original, elaborando também, para fins de capacitação de Facilitadores e Gestores, um documento com instruções de preenchimento e exemplos de RACAP de cada NUR. Vide abaixo:

 RELATÓRIO SIMPLIFICADO DE AÇÃO CORRETIVA / AÇÃO PREVENTIVA				
NÍVEL:	NUR:	COMARCA/REGIONAL:	UNIDADE:	DATA DE EMISSÃO:
JUIZ:	ESCRIVÃO/RE:			
<b>1- DESCRIÇÃO DA NÃO-CONFORMIDADE</b>				
Descrever de forma clara e precisa a não conformidade, provendo as informações necessárias ao entendimento do fato.				
<b>2- DESCRIÇÃO DA CAUSA</b>				
Buscar o que originou a não conformidade. <b>EX<sup>1</sup>:</b> 1) <b>PESSOAL</b> – falta capacitação? falta experiência? desconhece seu processo de trabalho? 2) <b>MÉTODO</b> – atividades estão mal distribuídas pela equipe? há retrabalho? 3) <b>MÁQUINA</b> – n° de equipamentos insuficiente? difícil aquisição? 4) <b>MATERIAL</b> – n° insuficiente? difícil aquisição? <b>Ex<sup>2</sup>:</b> Podem ser utilizadas técnicas como diagrama de causa e efeito, fluxograma, brainstorm, etc.				
<b>3- DEFINIÇÃO DA AÇÃO CORRETIVA / PREVENTIVA (LIGADO A ELIMINAÇÃO DA CAUSA RAIZ)</b>				
Descrever as ações corretivas ou preventivas necessárias para a eliminação da causa da não conformidade ou de uma situação potencialmente indesejável				
<b>DATA PREVISTA PARA CONCLUSÃO:</b> O prazo deve ser estabelecido de acordo com as ações estabelecidas.		<b>RESPONSÁVEL:</b> Preencher com o nome do responsável em implementar as ações estabelecidas		<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b> Este campo deve ser preenchido após todas as ações estabelecidas implementadas.
<b>4- COMPARAÇÃO ENTRE A SITUAÇÃO NO MOMENTO EM QUE O PROBLEMA OCORREU E APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES</b>				
Evidenciar de forma clara e concisa se os resultados pretendidos foram alcançados, comparando a situação no momento em que ocorreu o problema com a situação final, após a implementação das ações.				

### Inspeção Cartorária

Em julho de 2009 implementou-se o 3º Elemento “Inspeção Cartorária” nos 05 e 12 NUR.

Setembro de 2009 - 1ª inspeção cartorária;

Abril de 2010 - 2ª inspeção cartorária;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Outubro de 2010 -3ª inspeção cartorária.

As amostras para realização da inspeção foram estabelecidas nos termos da tabela constante da RAD-VCIV-002 “Gerir a entrega da Prestação Jurisdicional de primeiro Grau”. Para a realização da 1ª inspeção cartorária é utilizado o FRM-VCIV-002-01 “Registro de Inspeção”

A consolidação dos resultados das inspeções cartorárias apontou os itens que obtiveram maior número de anotações no 05 e 12 NUR:

ITENS COM MAIOR ÍNDICE DE ANOTAÇÕES NAS INSPEÇÕES CARTORÁRIAS REALIZADAS	
05 NUR	1- Falta de Identificação do servidor nos atos praticados; 2- Falta de rubrica nas folhas do processo; 3- Erro na numeração dos autos.
12 NUR	1- Falta de identificação do servidor nos atos praticados; 2- Processo aguardando baixa em local inadequado; 3- Falta de rubrica nas folhas do processo.

A DGDIN orientou os Facilitadores a auxiliarem os gestores/equipes no estabelecimento de ações gerenciais e reforçaram a necessidade de cumprimento da Consolidação Normativa da CGJ em seu Título I – Dos Serviços Judiciais - Capítulo I - Das Escrivanias - Seção I - Da Administração Interna – Subseção V - Da autuação e da formação dos autos do processo. Art. 188. “As folhas dos autos serão rubricadas e numeradas em ordem crescente, sem rasura, no alto, à direita de cada folha, mantendo-se a numeração dos que se originem de outra serventia”.

Orientou ainda, que o que se normatiza expressamente sobre a obrigação de assinar é o constante do item 6.6 da RAD-VCVI-007 – Processar:

**O servidor, em todos os atos que firmar, deve apor nome e matrícula de modo a permitir sua identificação.**

E que o Código de Processo Cível traz no art. 168 que os termos de juntada, vista, conclusão e outros semelhantes constarão de notas datadas e rubricadas pelo escrivão. Alertou também para o fato de que a CN-CGJ menciona expressamente assinatura apenas no termo de conclusão, ficando subentendida a necessidade de assinatura nas situações em que os atos devem ser certificados. E que não se pode certificar sem assinar, pois o que não tem assinatura não tem validade jurídica. Orientou ainda os Facilitadores para que conscientizassem as unidades da importância da “baixa” como forma de colaboração para o



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

alcance do Indicador Estratégico do CNJ - “Taxa de Congestionamento no 1º grau”. Foram, ainda, prestadas orientações às equipes cartorárias e revistos os conceitos do “5S” no tocante à guarda (arrumação) de processos. Antes da realização da inspeção de outubro de 2010 os Facilitadores do SIGA motivaram as equipes cartorárias lembrando que a inspeção cartorária é a oportunidade ideal para integrar cartório e gabinete de forma a proceder análises detalhadas voltadas à solução das não conformidades encontradas.

### Análise Crítica

Em setembro de 2009 foi implementado o 4º elemento do Nível Gerenciado – “Análise Crítica do SIGA” com os Facilitadores/Gestores de ambos os NUR.

A DGDIN visitou as VCIV de Volta Redonda em 15/09 e as regionais do Méier em 17/09 para prestar apoio aos Facilitadores na preparação das equipes para a reunião.

Em outubro/2009 as unidades realizaram a reunião de análise crítica e os Facilitadores encaminharam à DGDIN as atas recebidas. Após análise pela DGDIN das atas recebidas verificou-se que as equipes apresentaram dificuldades na elaboração das ações gerenciais para redigir as deliberações.

A DGDIN analisou todas as atas recebidas e compôs documento com sugestões, que foram encaminhadas pelos Facilitadores aos gestores:

SUGESTÕES PARA ESTABELECIMENTO DE AÇÕES GERENCIAIS
A análise de dados deve ser feita de forma clara e objetiva, evitando-se a utilização de “adjetivos” como, por exemplo: “perda sensível”... “melhoria expressiva”;
As ações gerenciais devem ser específicas: é o que se vai realizar. Deve-se listar nas deliberações exatamente o que, quem e quando para que se possa, posteriormente, verificar a eficácia das ações tomadas. Evitar o uso de expressões como: “continuar monitorando”. “Buscar alcançar”...
Ao listar os Indicadores deve-se indicar as metas pré-definidas para controle e análise;
Os prazos devem fixar um marco final: “realizar até”... Evitando-se o uso de expressões indefinidas como: “constantemente”...

Após a implementação do elemento, a DGDIN realizou outra reunião com os Facilitadores do SIGA para análise crítica das atividades desenvolvidas. Nessa ocasião, foi apresentado material de apoio aos Facilitadores do SIGA. Vide abaixo o texto elaborado pelo DGDIN-DEMED:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PRINCIPAIS PONTOS PARA UMA ANÁLISE DE DADOS EFICAZ E O ALCANCE DAS METAS ESTABELECIDAS:

- ◆ Os processos têm que ser medidos para que sejam gerenciados.
- ◆ As medidas dos processos se constituem em indicadores.
- ◆ Os indicadores geram dados, informações e números.

Para lidar com os números, o instrumento mais adequado é a análise de dados. Para interpretar o resultado de um indicador de desempenho, devemos observar os três fatores a seguir:

- ◆ Valor – indica a situação instantânea do que está ocorrendo.
- ◆ Tendência – indica a evolução histórica do que tem acontecido no período considerado.
- ◆ Comparação – Estabelece uma posição em função do ambiente externo.

Para executar uma análise eficaz, Inicialmente devemos observar se o valor apresentado no período está de acordo com a meta estipulada. Utilizar expressões “abaixo da meta” ou “acima da meta” pode induzir alguma confusão vez que para um indicador “quanto menor, melhor”, estar “acima da meta” não indica boa situação, a menos que se explique todo o contexto.

E a tendência do histórico? Deve ir ao encontro da meta, não deixando a análise do cenário futuro de lado. O gráfico da tendência pode ser animador, mas o cenário prevê perda de recursos. E aí?

Quando apresentarmos o valor para análise, temos que ter a coerência que o valor apresentado deve estar de acordo com a meta estabelecida. Não adianta apresentarmos um valor apurado mensalmente e compararmos com a meta ao final do período, estabelecida com um valor em média.

Para dar continuidade a análise, devemos comparar o período analisado com o período anterior. O indicador pode não estar indo ao encontro da meta, mas melhorou quando comparado ao período anterior, fato animador para a continuidade do trabalho.

E por último, o valor observado naquele período deve ser analisado de acordo com os principais fatores de influência. Quando observamos, ao longo de um histórico, valores de pico ou vale, ou seja, valores com grande variação, devemos ter o registro da causa dos números apresentados, levando-se em conta os principais fatores de influência. Se não registramos o que aconteceu naquele determinado mês para um indicador com grande variação, para o momento da análise crítica, ficará muito mais difícil explicar ou analisar os números anteriores do indicador.

Não podemos usar palavras subjetivas, como “aumento sensível”, “perda insignificante”, “ótimo desempenho”, sem que sejam mostrados pelo menos os números que estamos nos referindo e mesmo assim, termos subjetivos não são bem-vindos em uma análise de dados. Se medimos e não analisamos ou se analisamos e não tomamos ações para a melhoria do processo de trabalho, certamente de nada valeu esse monitoramento a não ser perda de energia e de recursos.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

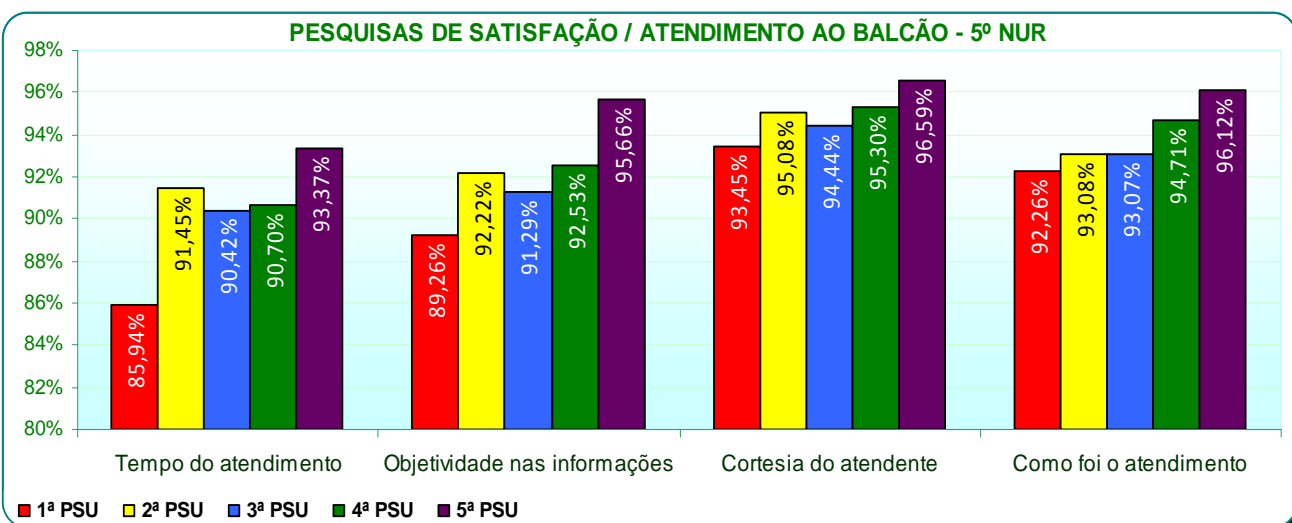
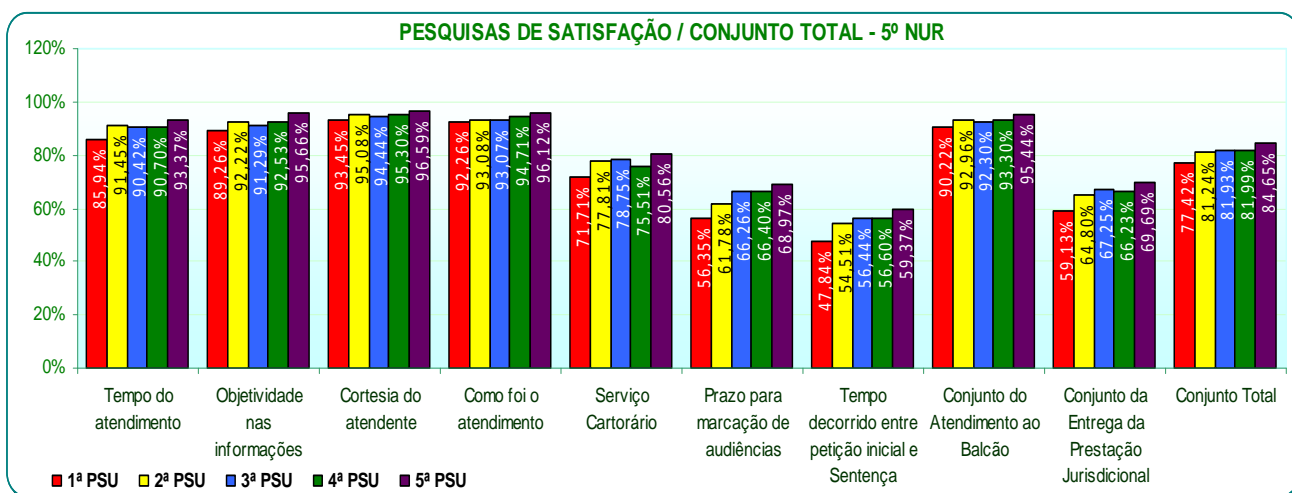
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

Multiplicadas as orientações aos gestores das VCIV, os Facilitadores cumpriram novo cronograma de visitas, em novembro de 2009, para prestar auxílio na revisão/adequação das ações gerenciais propostas nas Reuniões de Análise Crítica.

### 7 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### 05 NUR – RESULTADOS COMPARATIVOS DAS 5 PSU REALIZADAS

PERÍODOS DE REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS	
1ª PSU	SETEMBRO 2008
2ª PSU	MARÇO 2009
3ª PSU	SETEMBRO 2009
4ª PSU	MARÇO 2010
5ª PSU	SETEMBRO 2010

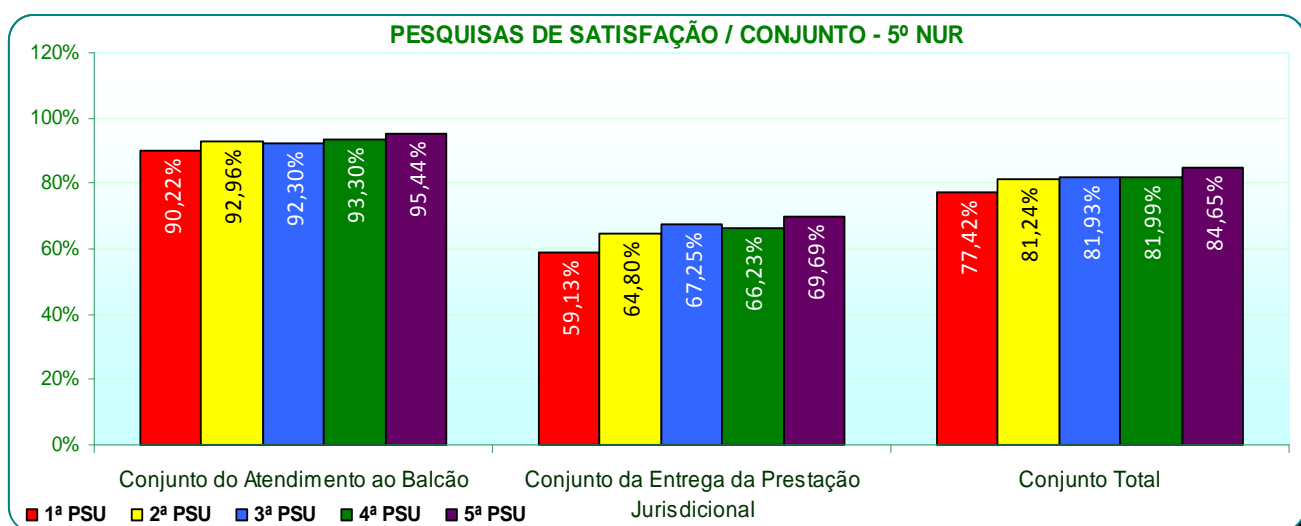
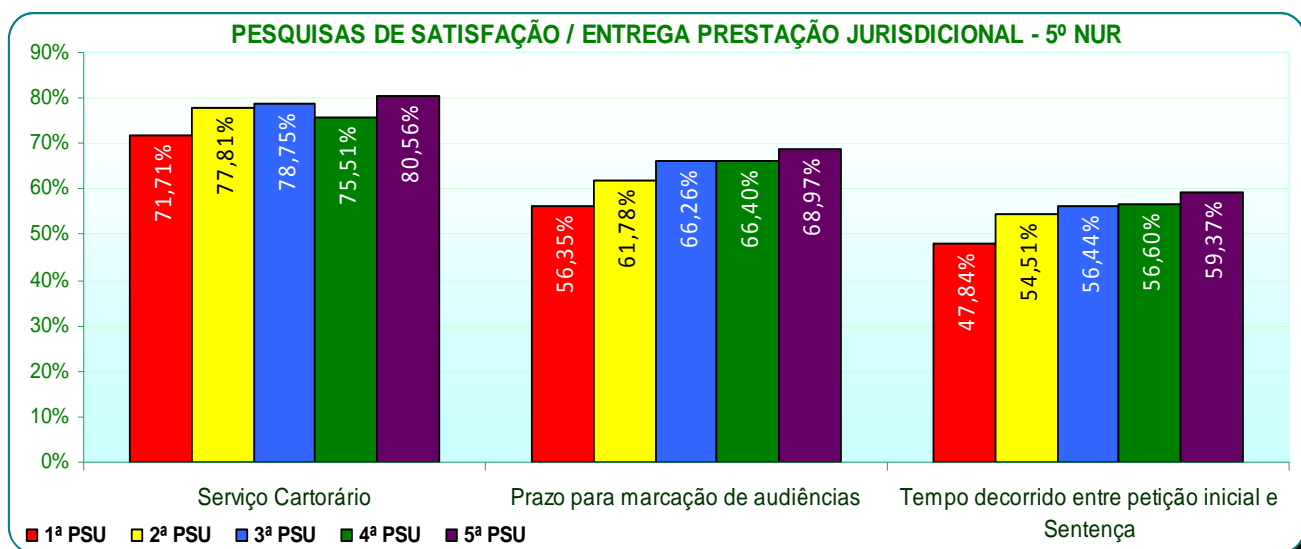






## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



Considerando as VCIV em seu conjunto, pode-se observar a melhoria crescente de todos os itens da 1ª pesquisa para as demais.

Considerando os resultados da 4ª Pesquisa de Satisfação aplicada no 05 NUR e o percentual alcançado no conjunto de ótimo+bom em cada unidade, a DGDIN elaborou o quadro abaixo, com classificação do desempenho por faixas que permitem a visualização das unidades que necessitam maior apoio e orientação.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

PESQUISA REALIZADA EM MARÇO DE 2010

Grau de Satisfação do Usário das Varas Cíveis do 05 NUR			
Elaborado por: 05 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR	
NÍVEL	CONJUNTO ÓTIMO + BOM	ESCALA PERCENTUAL	
	UNIDADES	02/10	
ALTO	02VCIV/RESENDE	96,29%	90% a 100%
	01VCIV/RESENDE	94,51%	
	02VCIV/BARRA MANSA	92,92%	
	01VCIV/BARRA DO PIRAI	89,04%	
MÉDIO	02VCIV/VOLTA REDONDA	87,31%	80% a 90%
	03VCIV/V REDONDA	84,29%	
	04VCIV/V REDONDA	77,74%	
	03VCIV/BARRA MANSA	76,92%	
BAIXO	05VCIV/V REDONDA	76,91%	70% a 80% (e inferior a 70%)
	01VCIV/BARRA MANSA	76,72%	
	01VCIV/VALENÇA	75,19%	
	04VCIV/BARRA MANSA	74,56%	
	01VCIV/VOLTA REDONDA	73,34%	
	06VCIV/V REDONDA	72,18%	

Em reunião no 05 NUR, ocorrida em 24 de agosto de 2010, após avaliar resultados da 4ª PSU, a DGDIN divulgou o quadro elaborado aos Facilitadores do SIGA e ao Juiz Dirigente do NUR e orientou os Facilitadores a identificarem, no SIPDIN, os itens específicos da Pesquisa realizada nas unidades que apresentaram nível “baixo” (70% a 80%) no conjunto de ótimo + bom do grau de satisfação dos usuários.

A análise feita objetiva a intensificação do apoio àquelas unidades durante o período de preparação para a realização da 5ª PSU – 1ª quinzena de setembro-10.

Com base nesse levantamento os Facilitadores intensificaram o apoio às unidades que obtiveram resultados abaixo da média (campo em rosa) e reviram com as equipes os procedimentos implementados, renovando orientações na busca à excelência dos serviços prestados.

Dessa forma, na realização da 5ª PSU, em setembro de 2010, foi alcançado melhor desempenho como se evidencia pelo quadro abaixo.



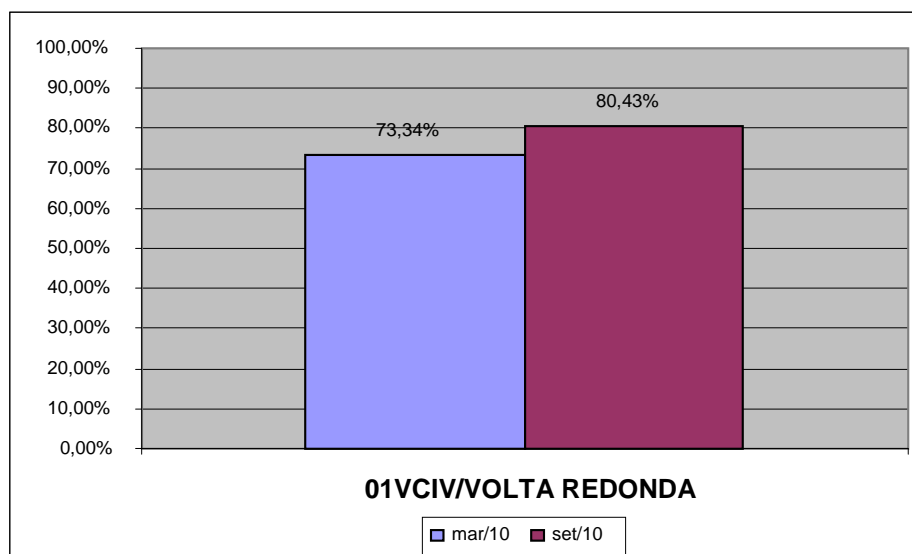
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PESQUISA REALIZADA EM SETEMBRO DE 2010

		<b>Grau de Satisfação do Usuário das Varas Cíveis do 05 NUR</b>	
Elaborado por: 05 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR	
NÍVEL	UNIDADES	RESULTADOS	ESCALA PERCENTUAL
ALTO	02VCIV VOLTA REDONDA	90,42%	90% a 100%
	03VCIV VOLTA REDONDA	90,20%	
	02 VCIV BARRA MANSA	96,73%	
MÉDIO	01VCIV VOLTA REDONDA	80,43%	80% a 90%
	04VCIV VOLTA REDONDA	82,46%	
	06VCIV VOLTA REDONDA	83,97%	
	05VCIV VOLTA REDONDA	87,66%	
	01 VCIV BARRA MANSA	80,25%	
	04 VCIV BARRA MANSA	86,31%	
	01 VCIV VALENÇA	84,70%	
	01 VCIV BARRA DO PIRAI	88,03%	
	02 VCIV RESENDE	89,47%	
	01 VCIV RESENDE	83,56%	
BAIXO	03 VCIV BARRA MANSA	70,37%	70% a 80% (e inferior a 70%)

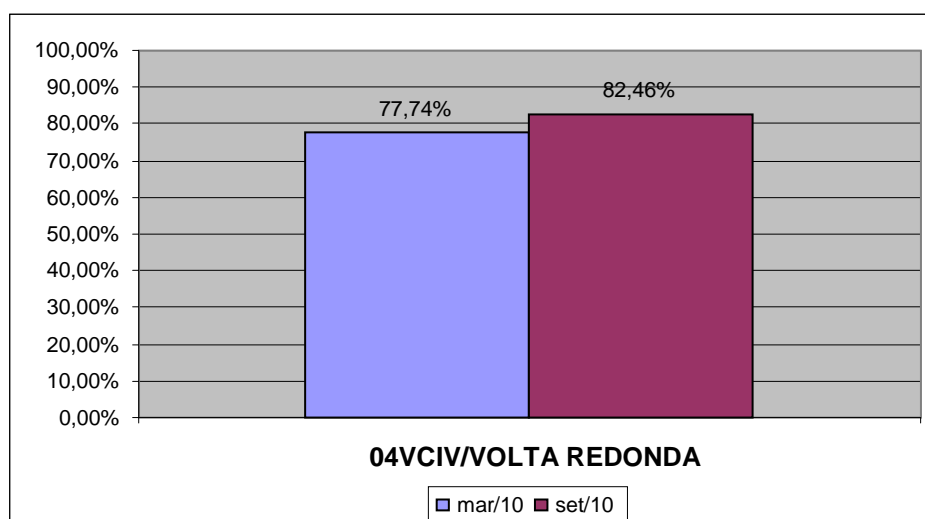
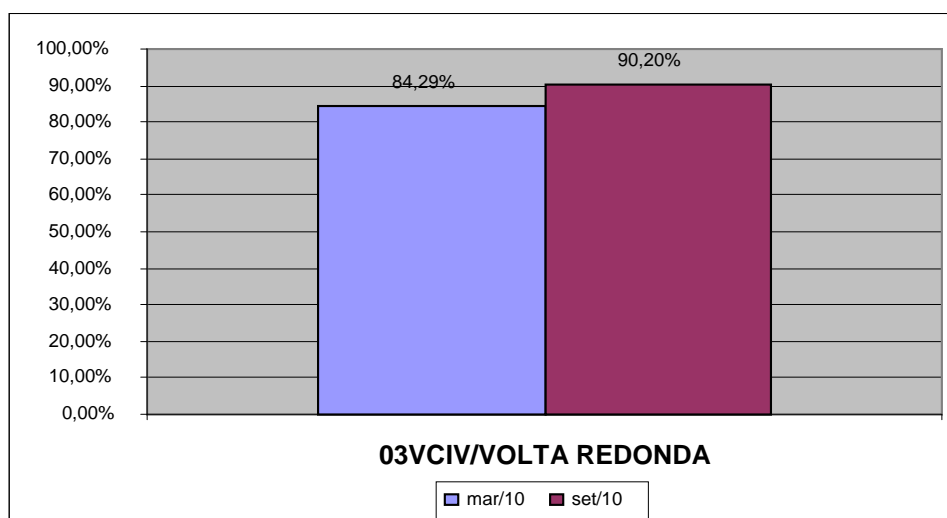
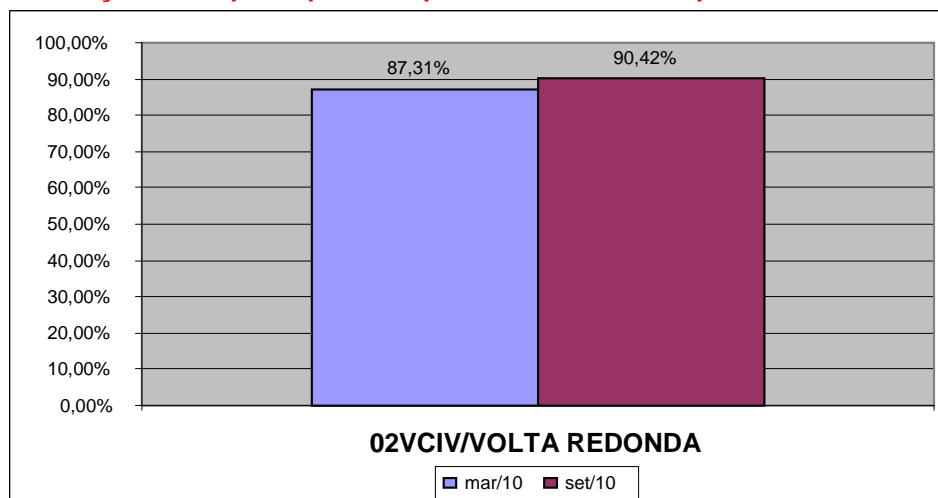
A seguir, apresenta-se o desempenho comparativo entre as 4ª e 5ª pesquisas realizadas, por unidade:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

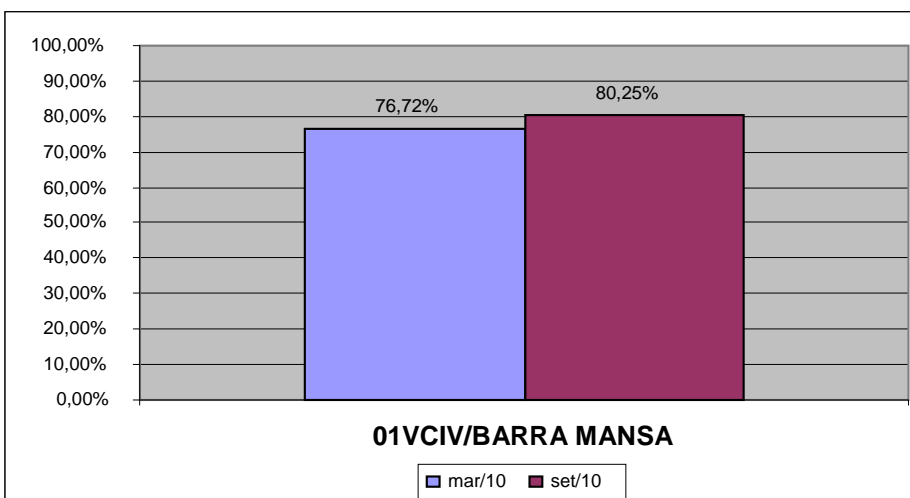
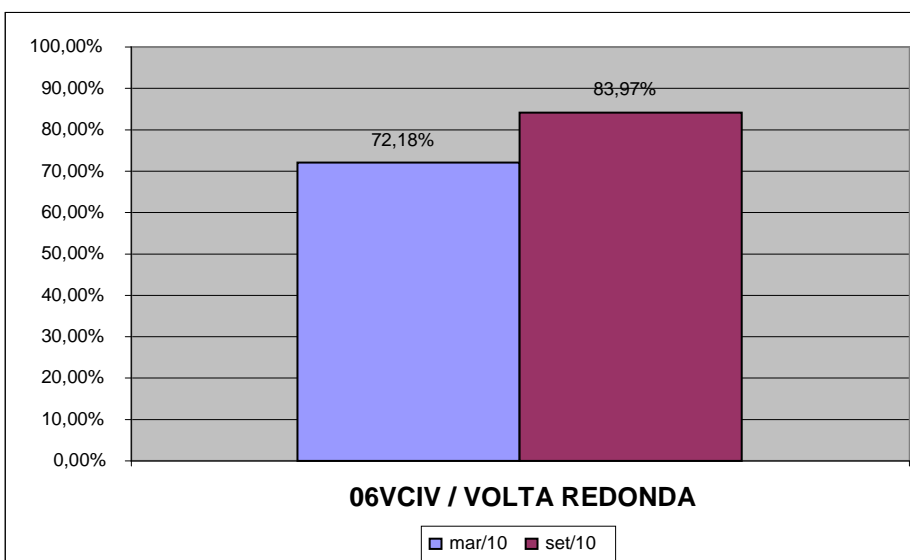
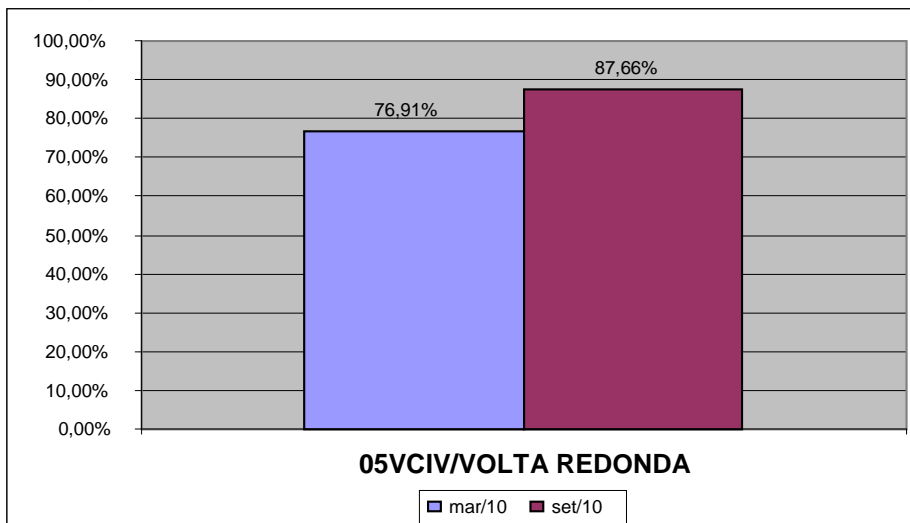
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

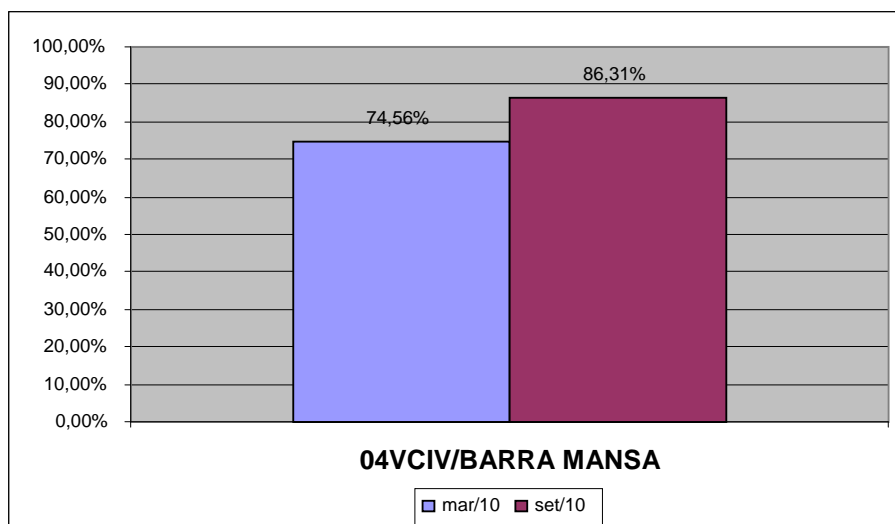
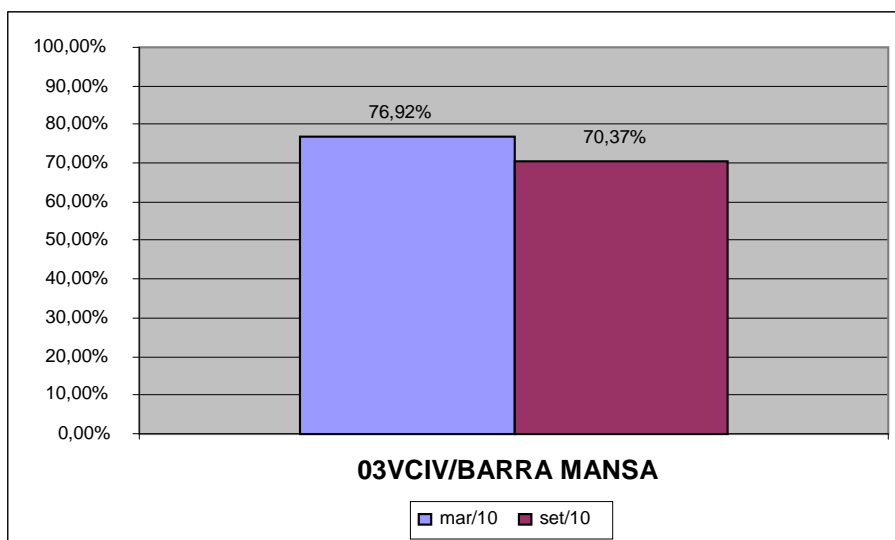
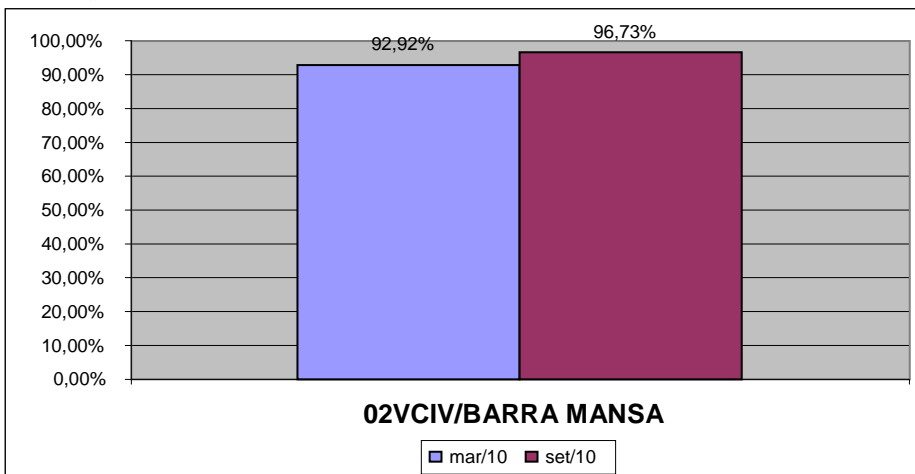
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

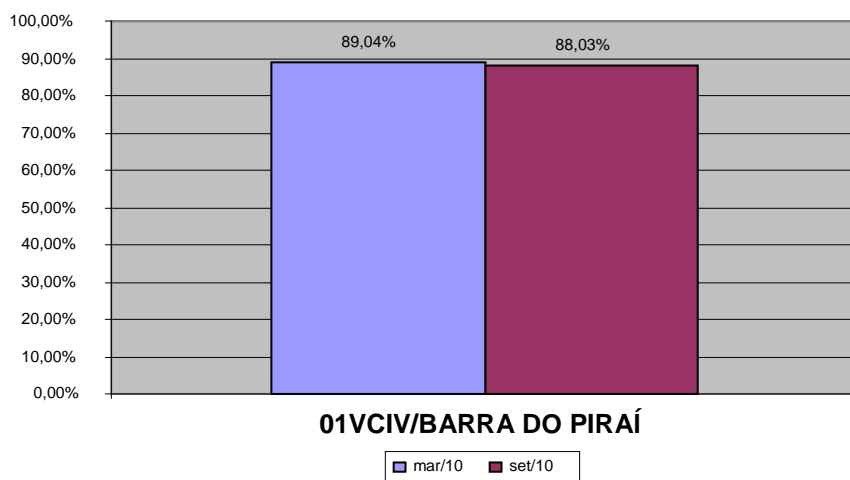
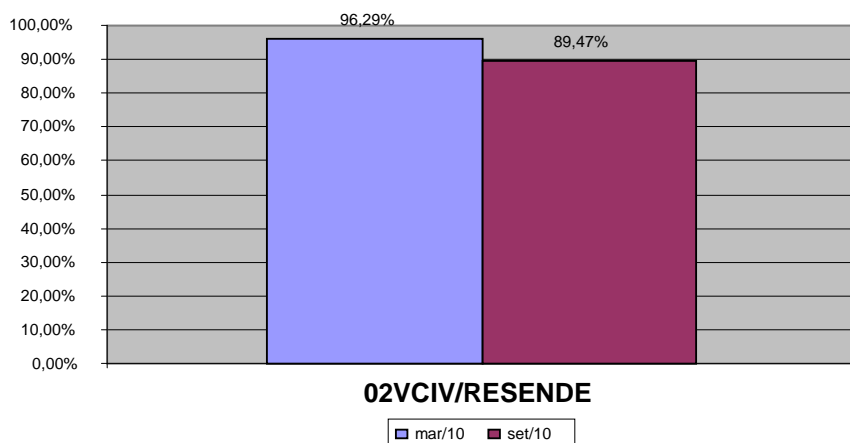
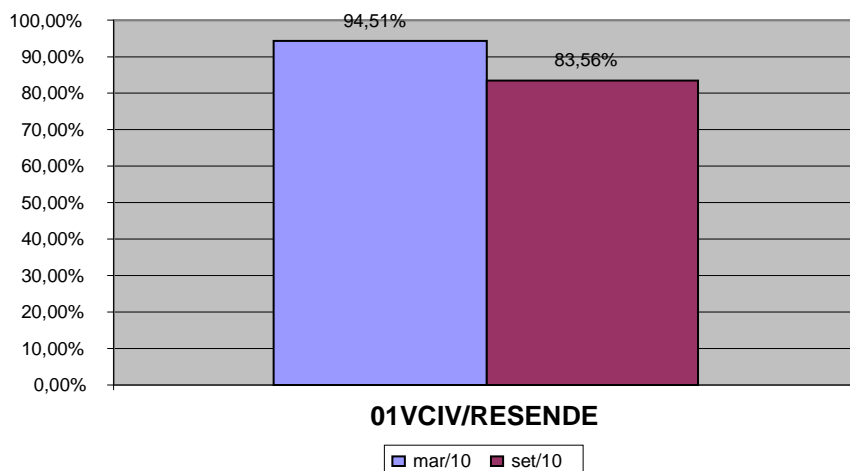
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

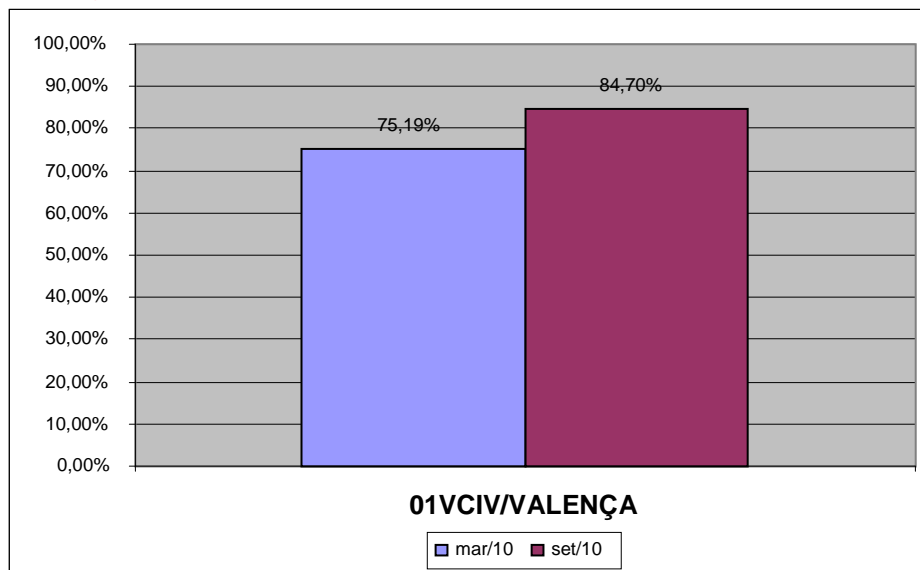
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

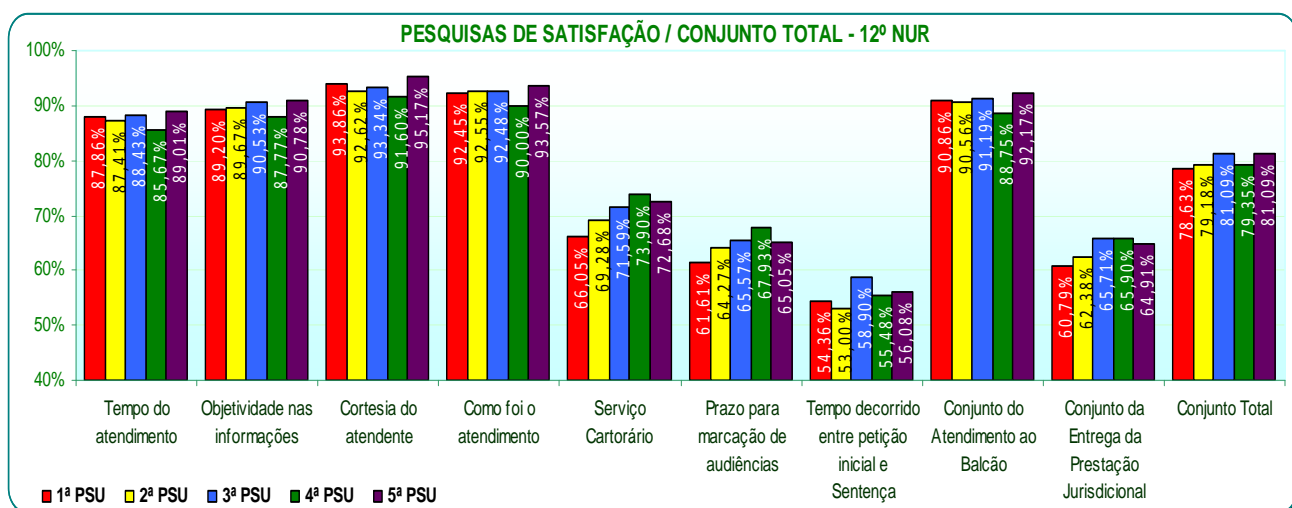
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**



Os Facilitadores do SIGA devem intensificar o apoio à 03 VCIV de Barra Mansa, que, no resultado comparativo com as demais unidades, obteve menor resultado e buscar, pela análise dos demais indicadores, o que deve ser aprimorado.

Merecem ainda a atenção dos Facilitadores as 01 e 02 VCIV de Resende e a 01 VCIV de Barra do Piraí para que avaliem o porque da queda de resultado no somatório de ótimo + Bom ao se comparar as 4ª e 5ª PSU realizadas.

### 12 NUR – RESULTADOS COMPARATIVOS DAS 5 PSU REALIZADAS



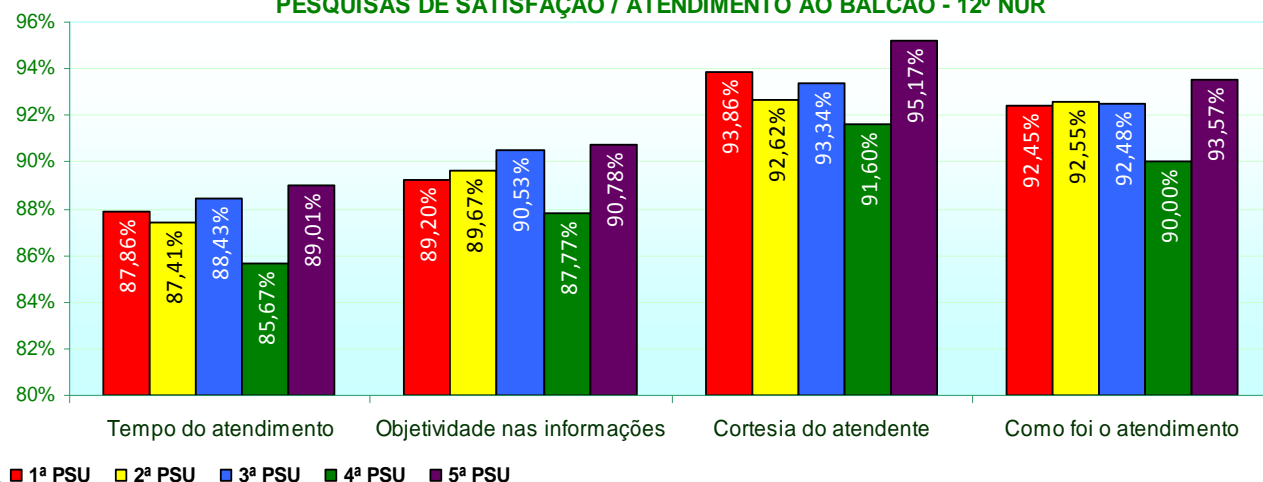




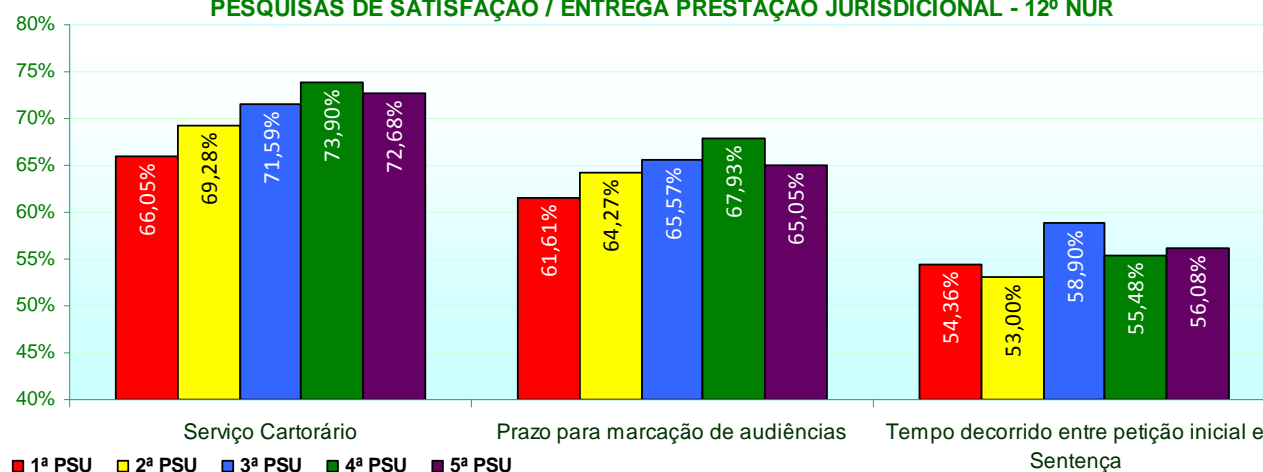
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

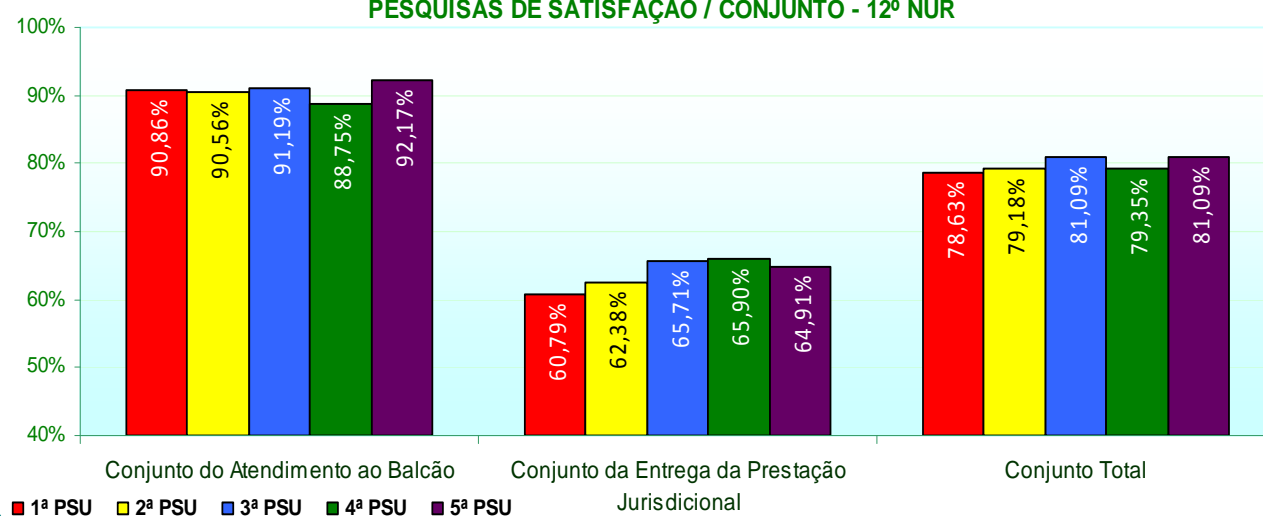
### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / ATENDIMENTO AO BALCÃO - 12º NUR



### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / ENTREGA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL - 12º NUR



### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / CONJUNTO - 12º NUR





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Dos gráficos acima, pode-se constatar que, consideradas as VCIV em seu conjunto, houve melhoria em relação ao “Atendimento ao Balcão”, o que não ocorreu no que se refere aos itens “Serviço Cartorário” e “Prazo para marcação de Audiências” que apresentam queda da 4ª para a 5ª PSU.

Verifica-se, ainda, que o item “Tempo decorrido entre a petição inicial e a sentença” apresenta melhoria entre a 4ª e 5ª PSU realizadas, mas a linha não se mantém, não se estabilizando a tendência de melhoria.

Foi destacado, pela DGDIN, que os Facilitadores devem apresentar os resultados ao Juiz Dirigente do NUR para a adoção das ações gerenciais pertinentes.

### PESQUISAS REALIZADAS EM MARÇO E SETEMBRO DE 2010

		Grau de Satisfação do Usuário das Varas Cíveis do 12 NUR		
Elaborado por: 12 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR		
NÍVEL	CONJUNTO ÓTIMO - BOM			ESCALA PERCENTUAL
	UNIDADES	MARÇO	SETEMBRO	
ALTO	04 VCIV LEOPOLDINA	73,28%	94,09%	90% a 100%
	01 VCIV ILHA	88,51%	92,86%	
	02 VCIV LEOPOLDINA	89,68%	92,31%	
MÉDIO	06 VCIV MADUREIRA	90,67%	89,43%	80% a 90%
	02 VCIV ILHA	81,76%	88,36%	
	04 VCIV MEIER	73,02%	87,16%	
	02 VCIV PAVUNA	79,38%	84,48%	
	06 VCIV MEIER	81,73%	84,20%	
	01 VCIV MADUREIRA	88,32%	84,05%	
	01 VCIV MEIER	90,13%	83,26%	
	02 VCIV MEIER	74,91%	82,38%	
BAIXO	03 VCIV LEOPOLDINA	87,22%	78,65%	70% a 80% (e inferior a 70%)
	01 VCIV LEOPOLDINA	83,07%	77,78%	
	07 VCIV MEIER	32,90%	76,68%	
	05 VCIV MEIER	79,19%	75,69%	
	02 VCIV MADUREIRA	86,00%	75,62%	
	03 VCIV MEIER	83,92%	75,33%	
	01 VCIV PAVUNA	73,26%	72,97%	
	03 VCIV ILHA	70,07%	71,50%	
	05 VCIV MADUREIRA	80,03%	55,05%	

Os resultados alcançados nas pesquisas de março e setembro de 2010 foram analisados pela DGDIN, em conjunto com os Facilitadores do SIGA, em reunião de análise crítica realizada em outubro/2010, onde foram estabelecidas as seguintes ações gerenciais:

- 1) Elaborar cronograma de apoio específico às unidades que obtiveram desempenho abaixo de 80% na 5ª PSU e àquelas que apresentaram queda de desempenho da 4ª para a 5ª PSU;

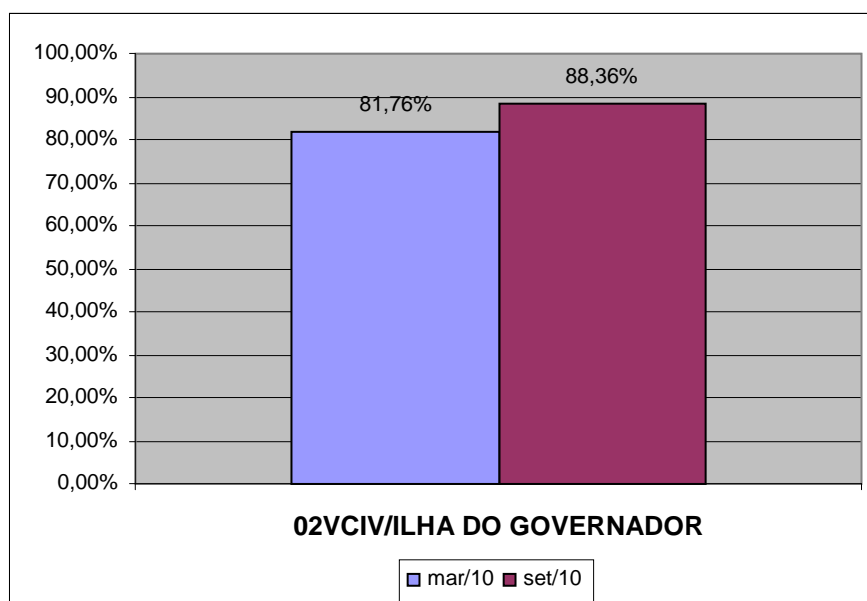
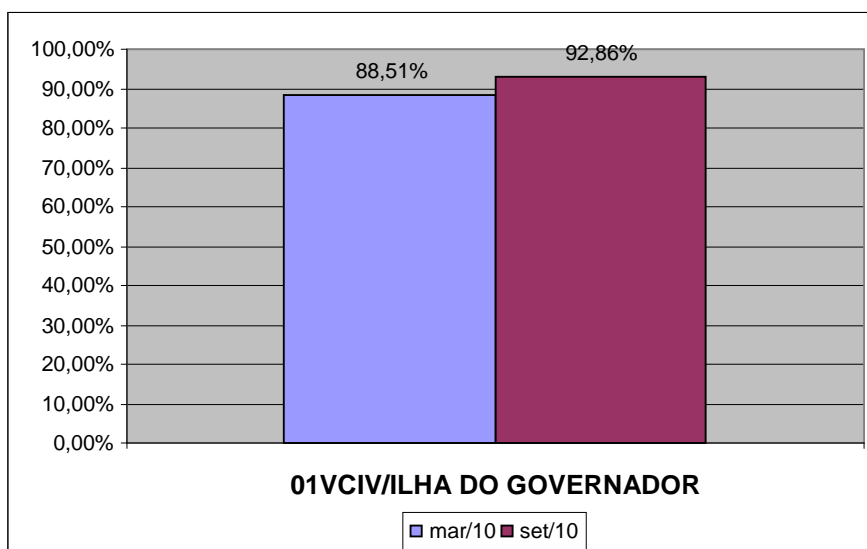


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

- 2) repassar o cronograma elaborado à DGDIN;
- 3) verificar a adequação dos Quadros de Respostas à PO orientando gestores pela composição de respostas pró-ativas e sinalizadoras da análise pontual das sugestões propostas;
- 4) orientar as unidades para que insiram no quadro de respostas à PO as reclamações oriundas da Ouvidoria.

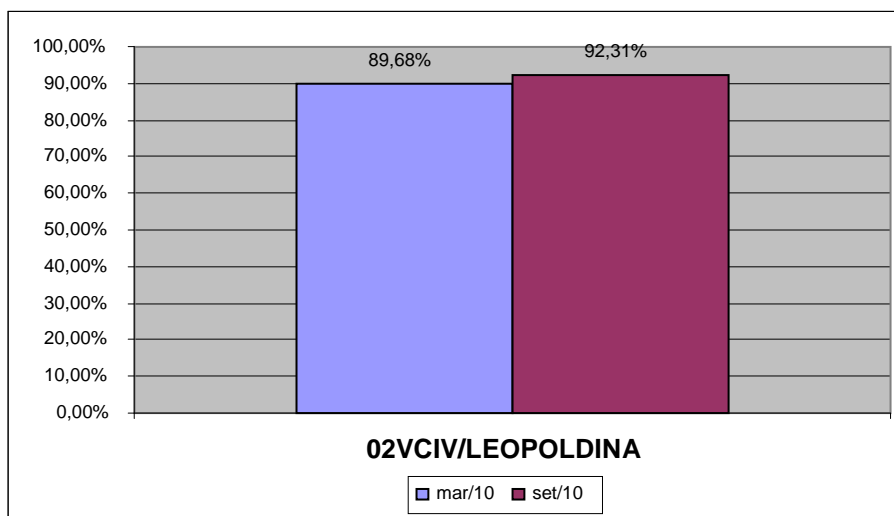
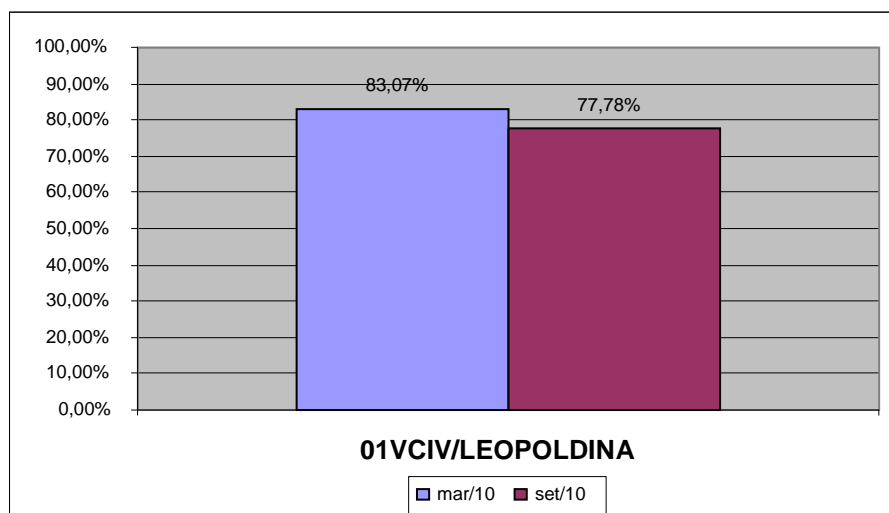
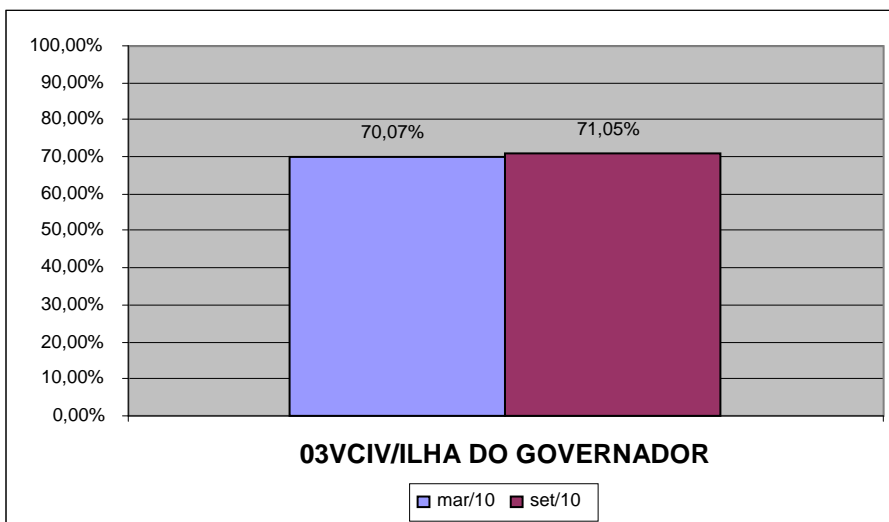
Os Facilitadores elaboraram e cumpriram o cronograma de visitas no período de 16 a 19 de novembro de 2010.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

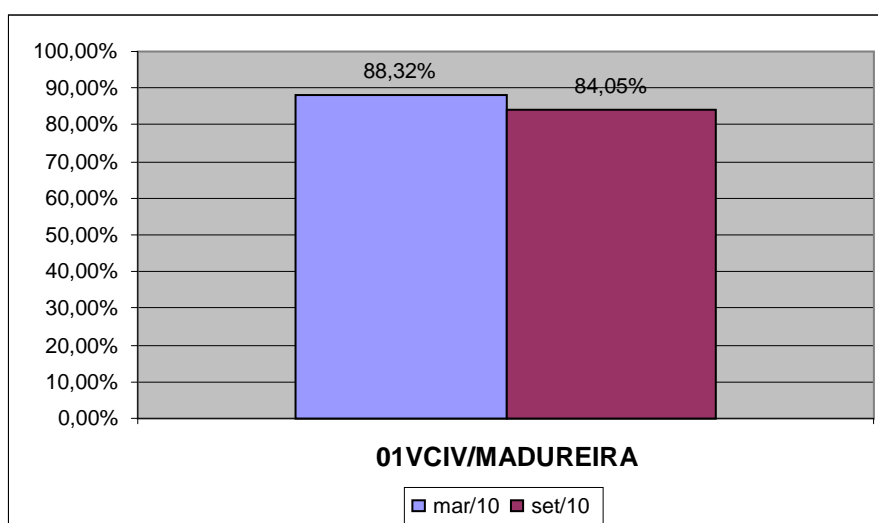
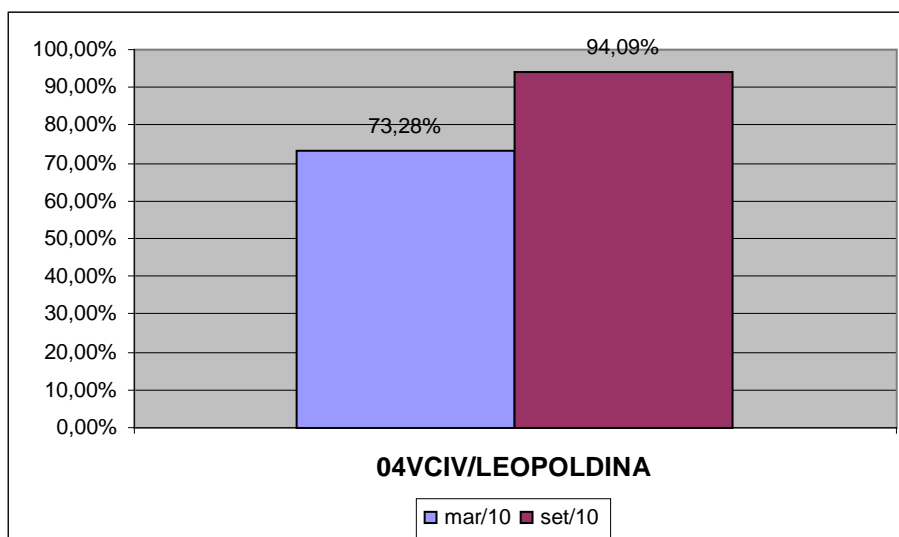
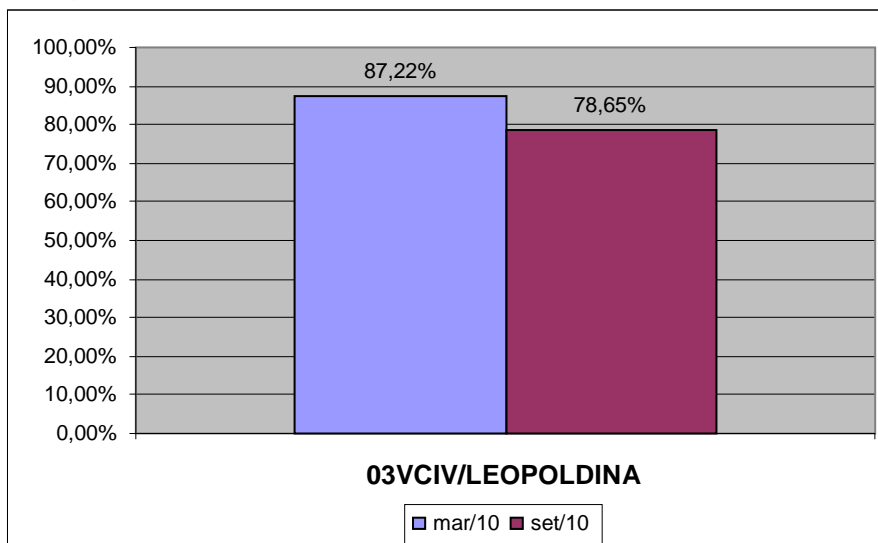
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

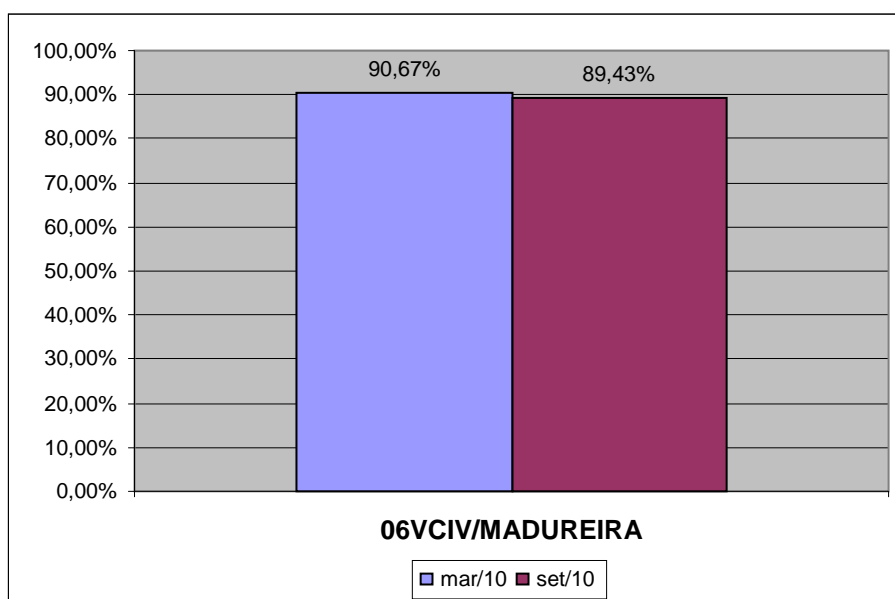
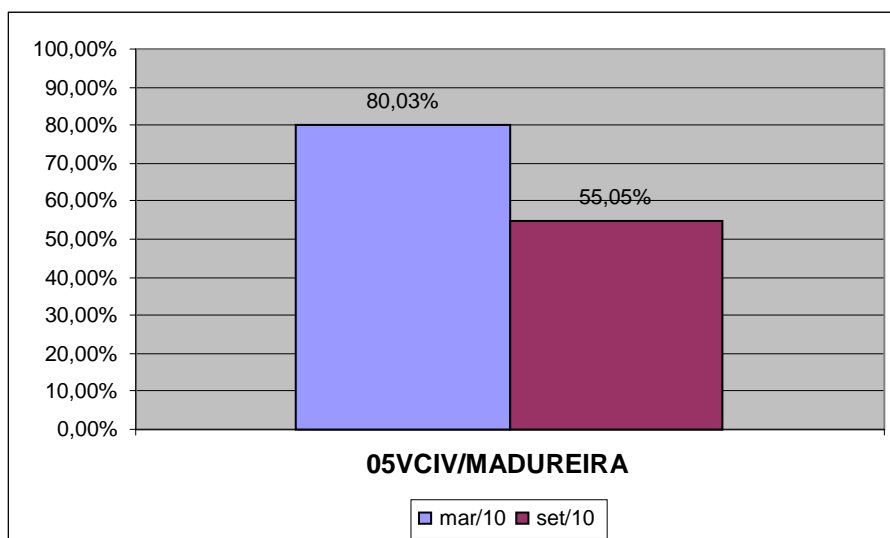
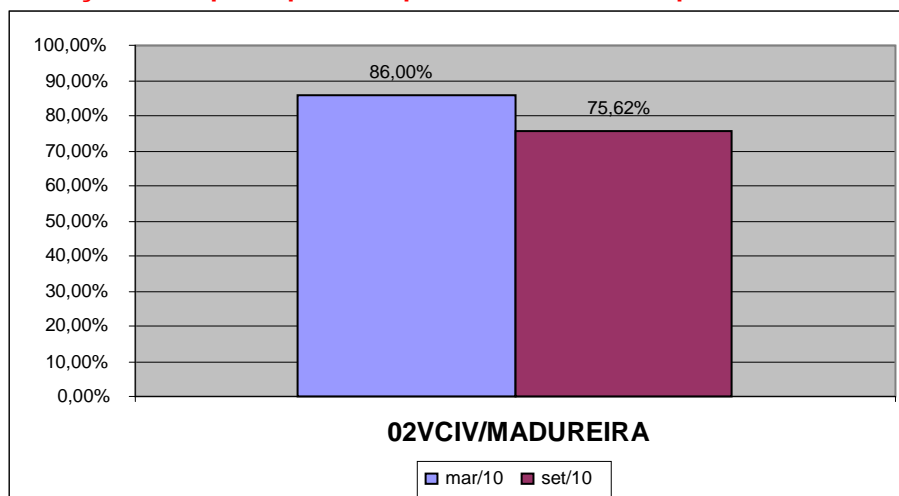
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

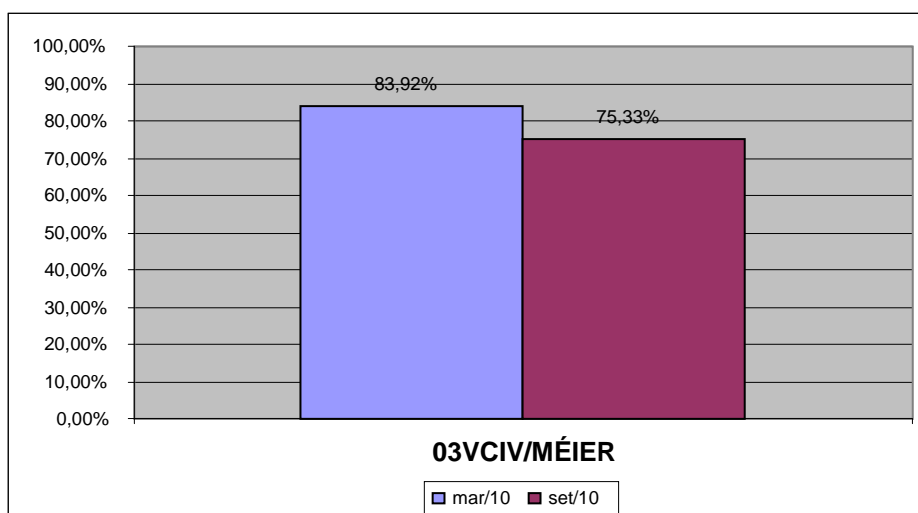
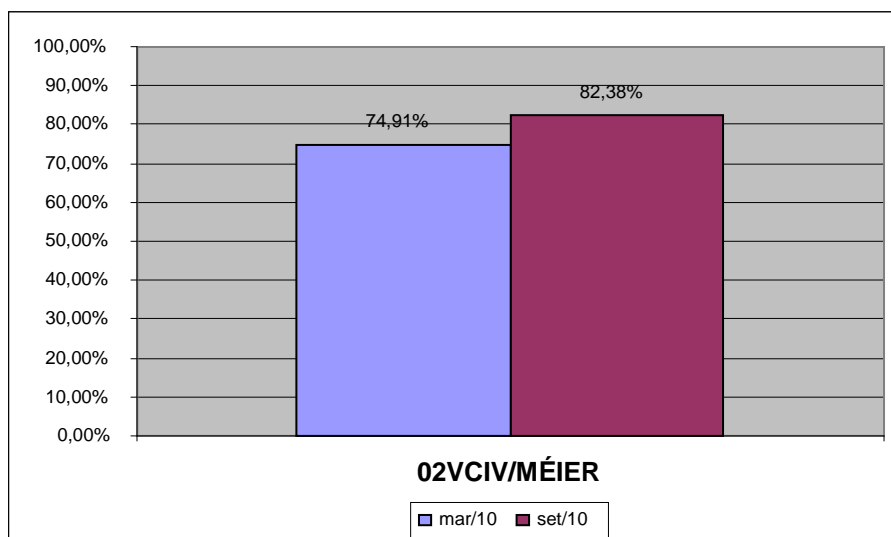
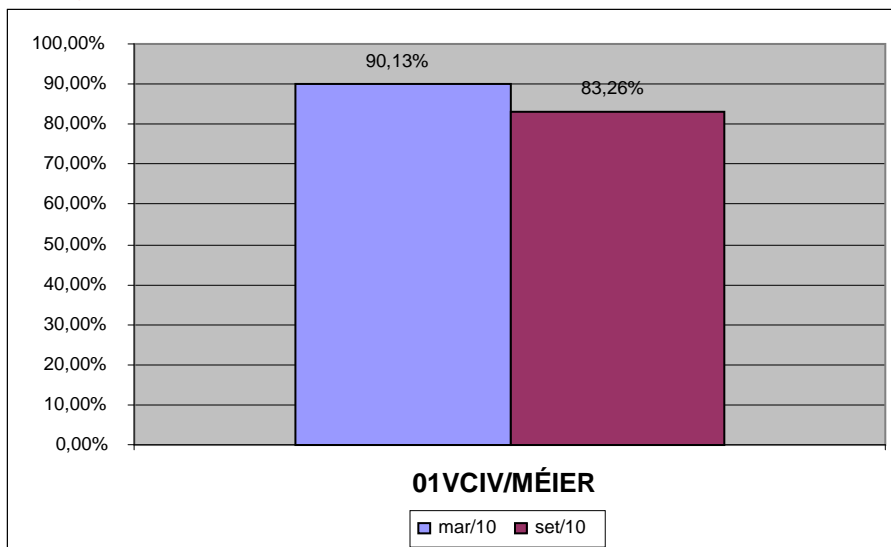
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

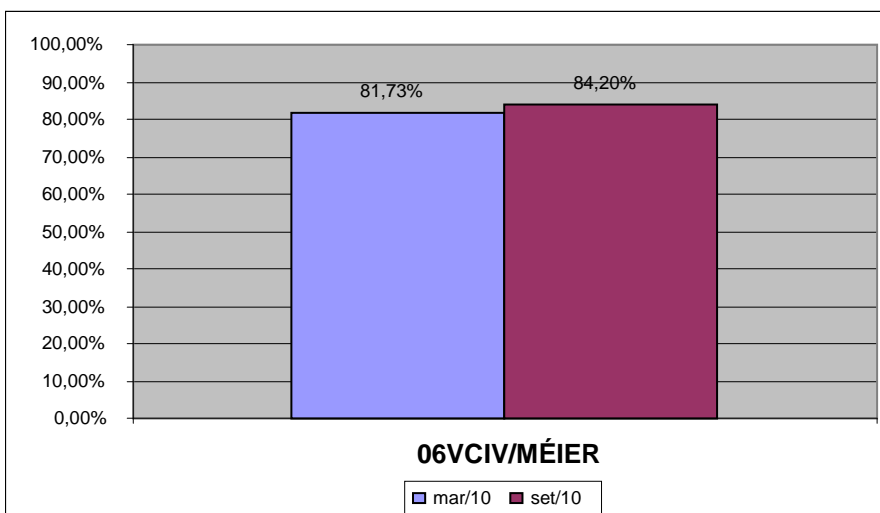
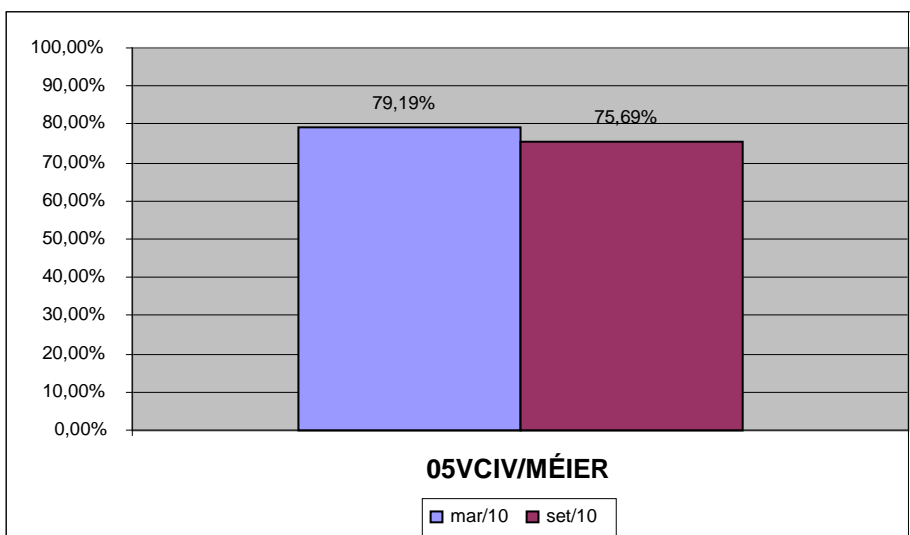
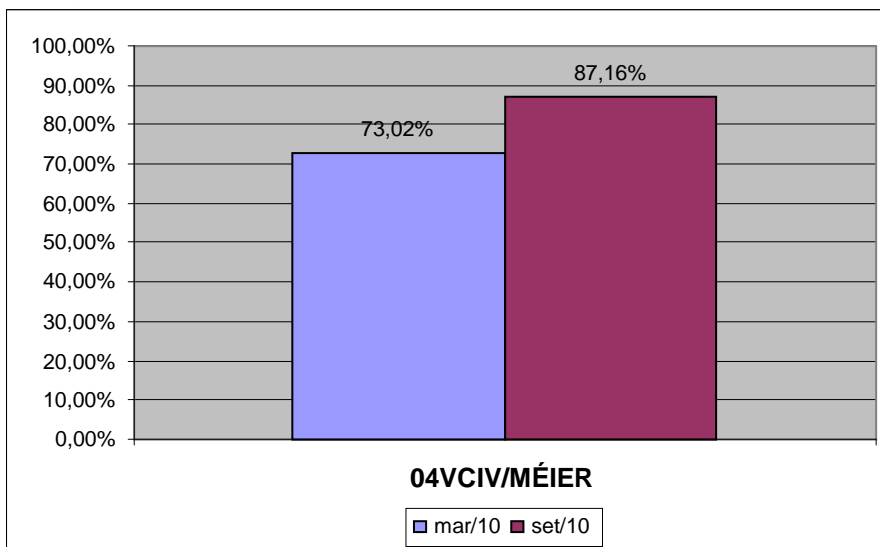
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

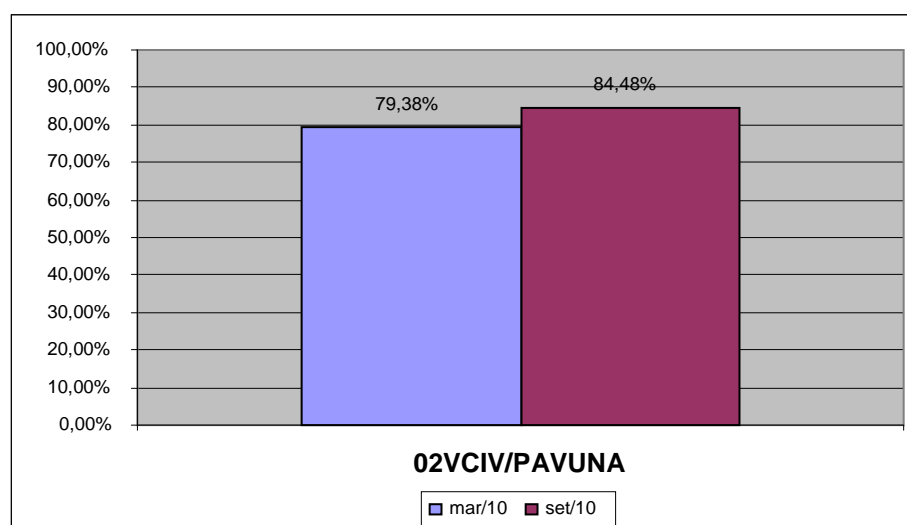
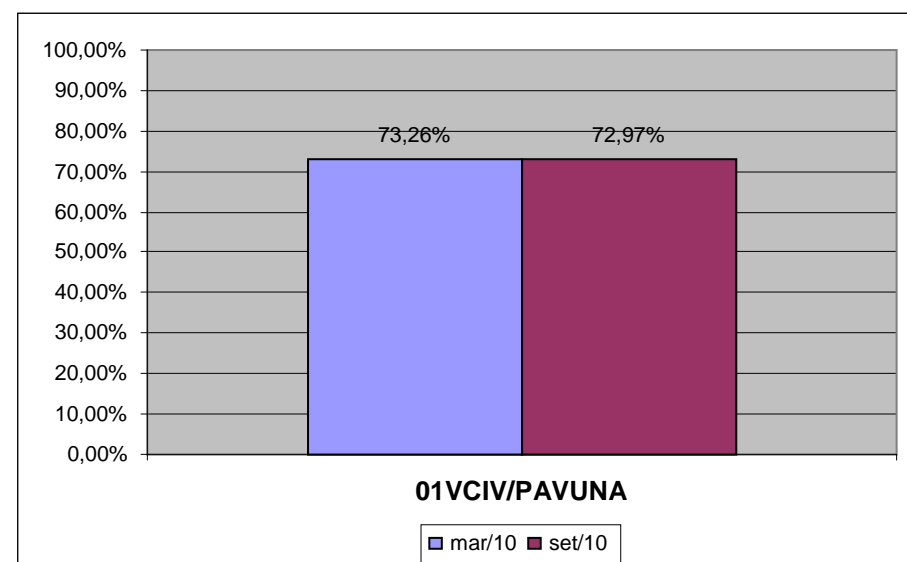
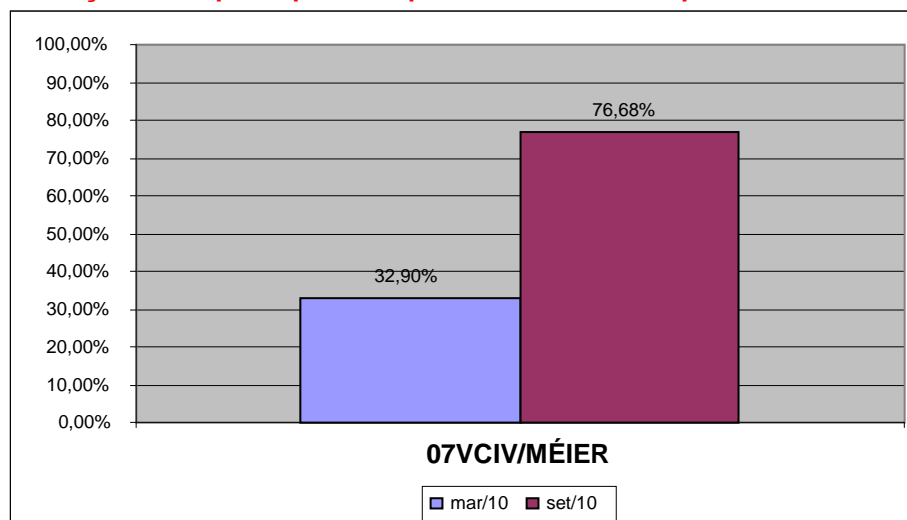






## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Os Facilitadores foram orientados a redobrar a atenção para com as unidades que obtiveram desempenho abaixo da linha média de resultados e /ou pioraram o grau de satisfação entre as 4ª e 5ª PSU realizadas.

### 8 AVALIAÇÃO DO SIGA

A avaliação do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado de Gestão nos 05 e 12 NUR foi realizada por equipe avaliadora da DGDIN, composta de servidores com formação de “Auditor Líder”.

As avaliações realizadas no 05 NUR tiveram o apoio dos Facilitadores do SIGA do 12 NUR. Os Facilitadores do próprio 05 NUR acompanharam todo o processo, prestando orientações e esclarecimentos aos Avaliadores sempre que necessário. Segue abaixo os cronogramas dos períodos das avaliações.

AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO				
NUR	AVALIAÇÃO	PERÍODO	EQUIPE AVALIADORA	FACILITADORES
05	PRELIMINAR	25/05 a 10/06/10	- Danielle Ribas - Lourdes Maria Ramos Garcia - Maria Luisa Pereira Rangel - Claudio Heitor Vasconcellos	- Vander Francisco - Luiz Antônio Lima - Patrícia Conceição - Jaqueline Souza - Claudia Brito
	FINAL	21/06 a 31/06/10	_____	- Vander Francisco - Luiz Antônio Lima
12	PRELIMINAR	02/08 a 20/08/10	- Danielle Ribas - Lourdes Maria Ramos Garcia - Maria Luisa Pereira Rangel - Claudio Heitor Vasconcellos	- Patrícia Conceição - Jaqueline Souza - Claudia Brito
	FINAL	13/09 a 01/10/10	_____	- Marisa Garcia

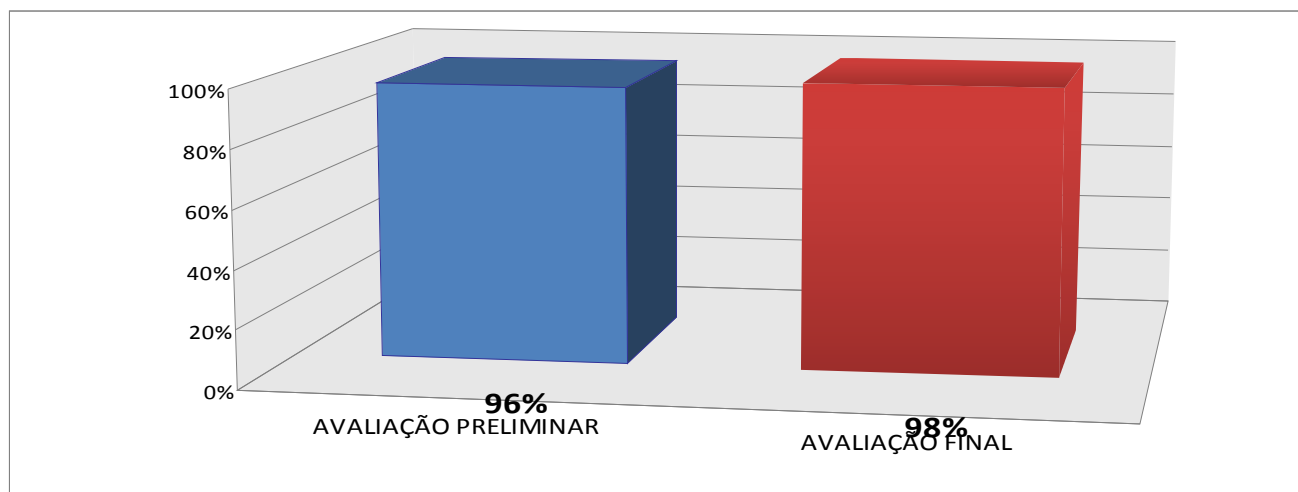
RESULTADO FINAL DA AVALIAÇÃO		
NÍVEL BÁSICO	05 NUR	12 NUR
	<b>98%</b>	<b>98%</b>
NÍVEL PLANEJADO	05 NUR	12 NUR
	<b>98%</b>	<b>93%</b>
NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	12 NUR
	<b>97%</b>	<b>83%</b>



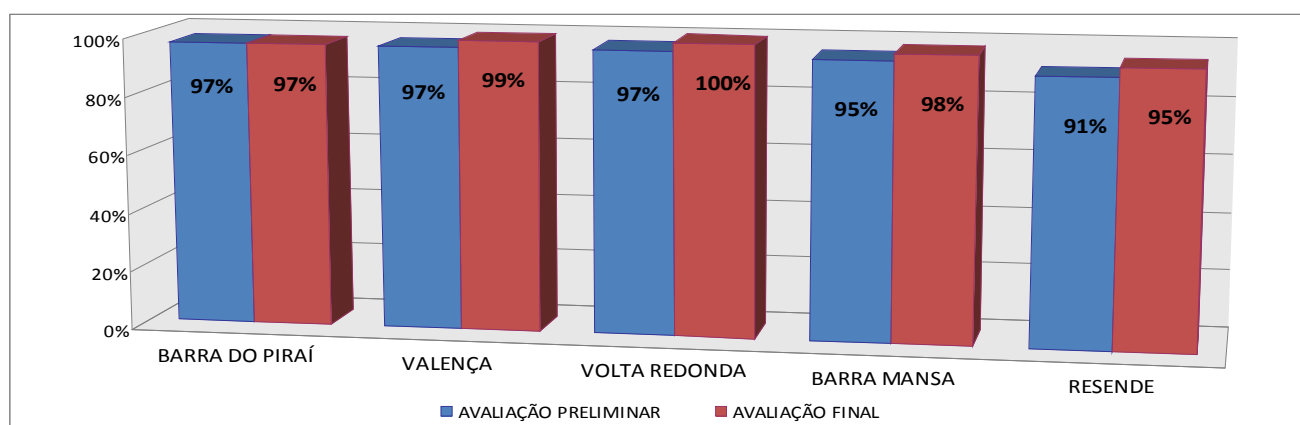
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

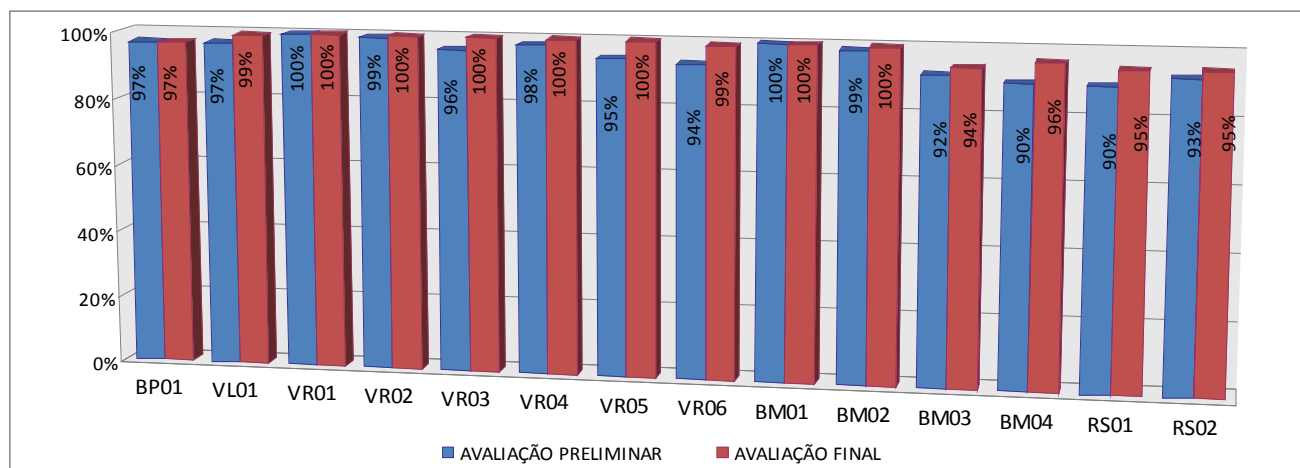
### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL BÁSICO

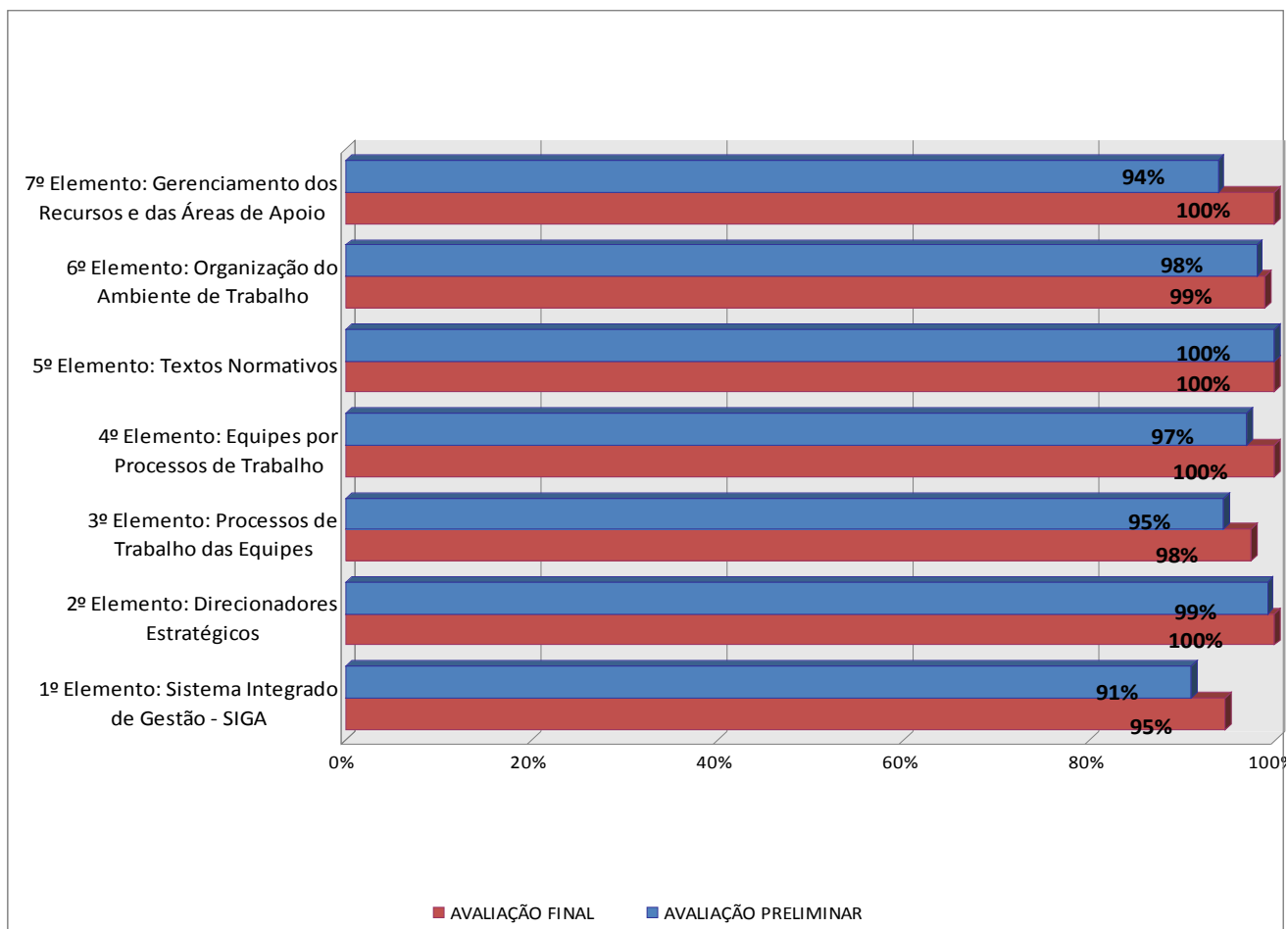




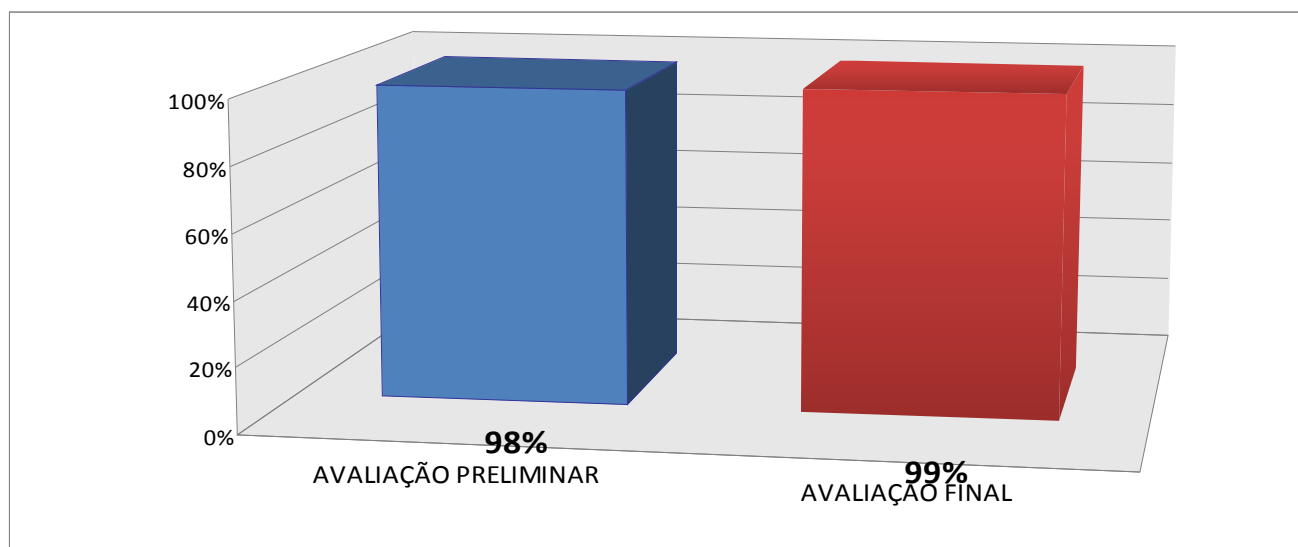
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL PLANEJADO

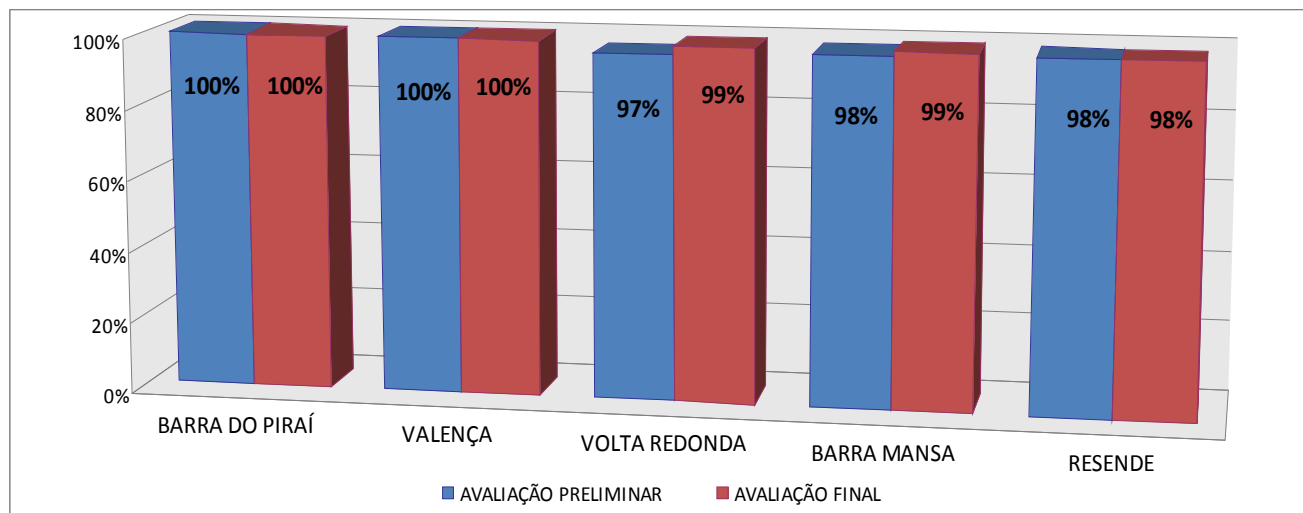




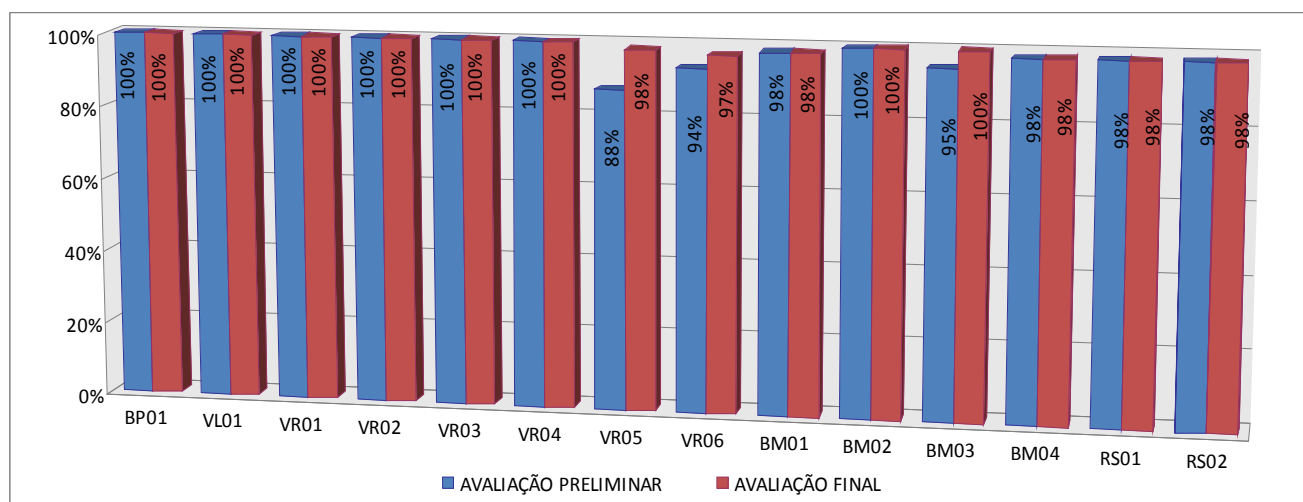
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL PLANEJADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL PLANEJADO

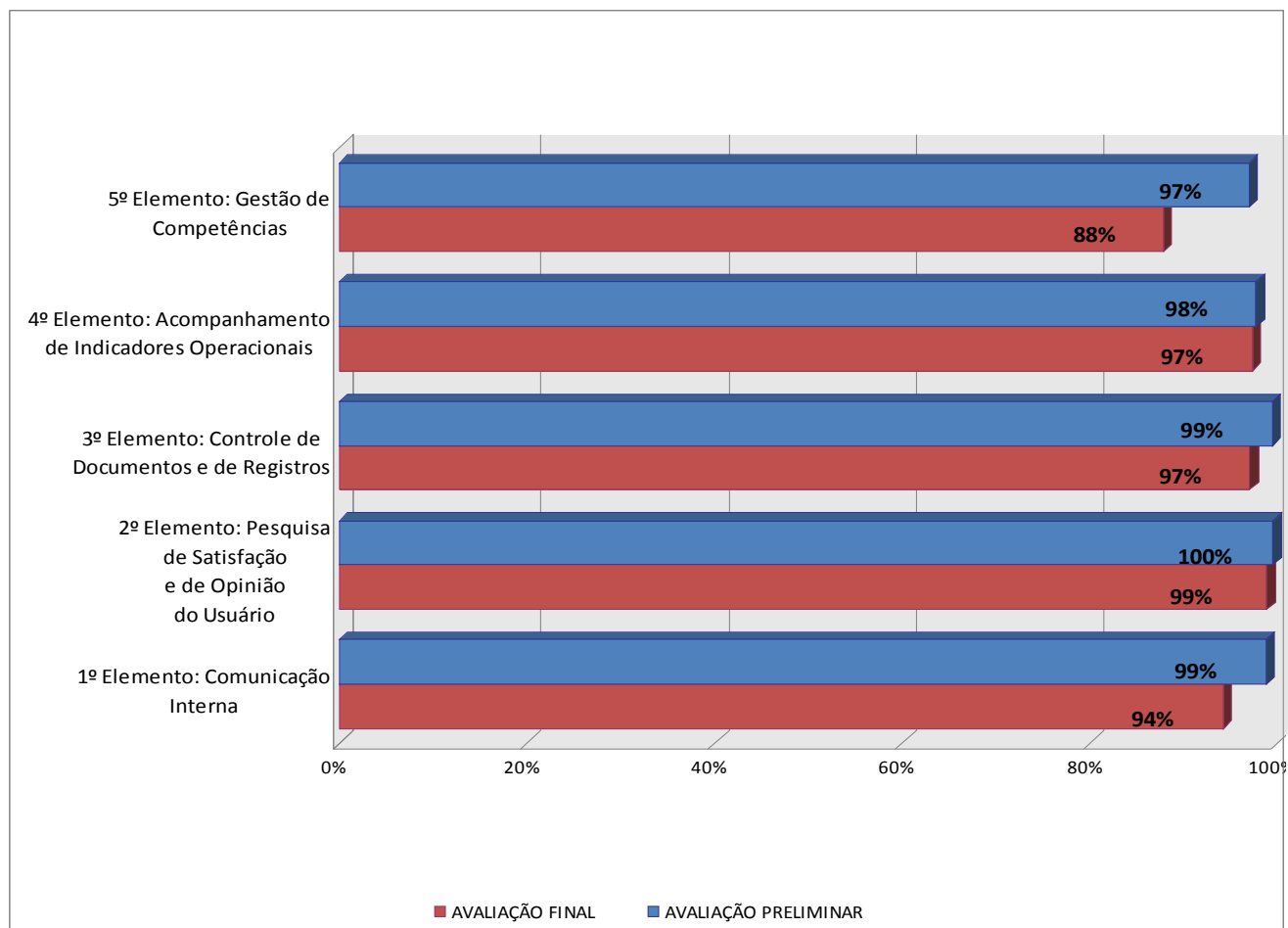




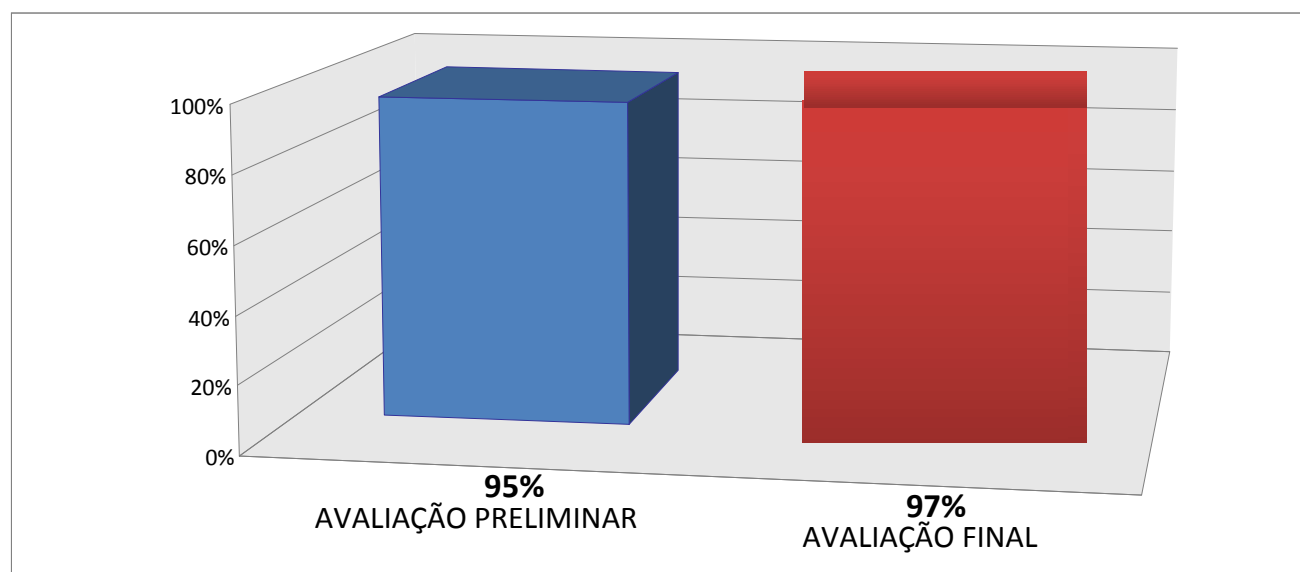
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL PLANEJADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL GERENCIADO

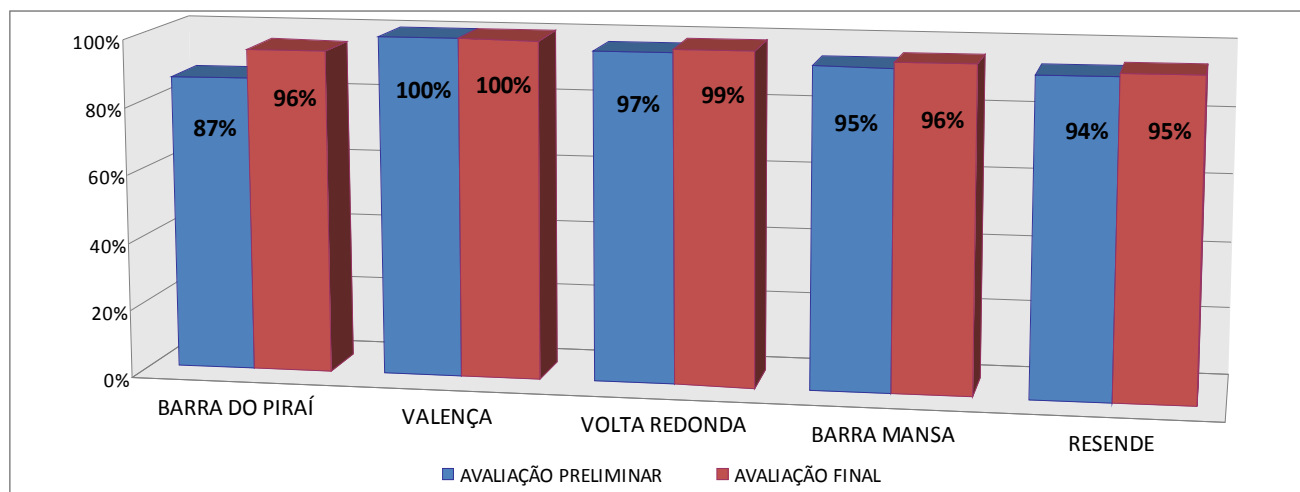




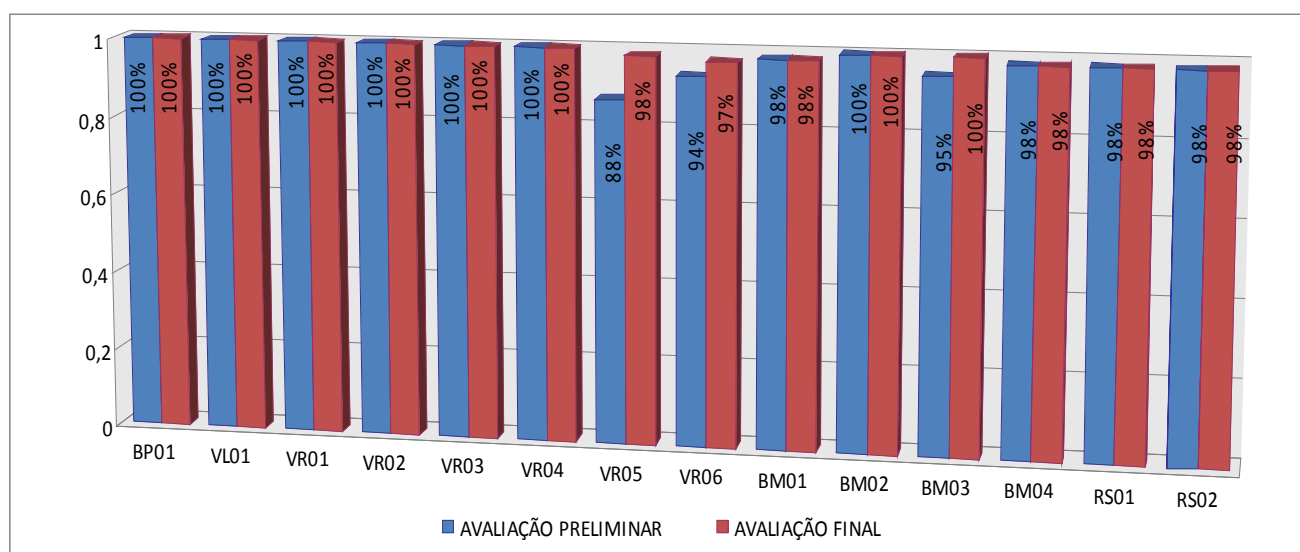
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL GERENCIADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL GERENCIADO

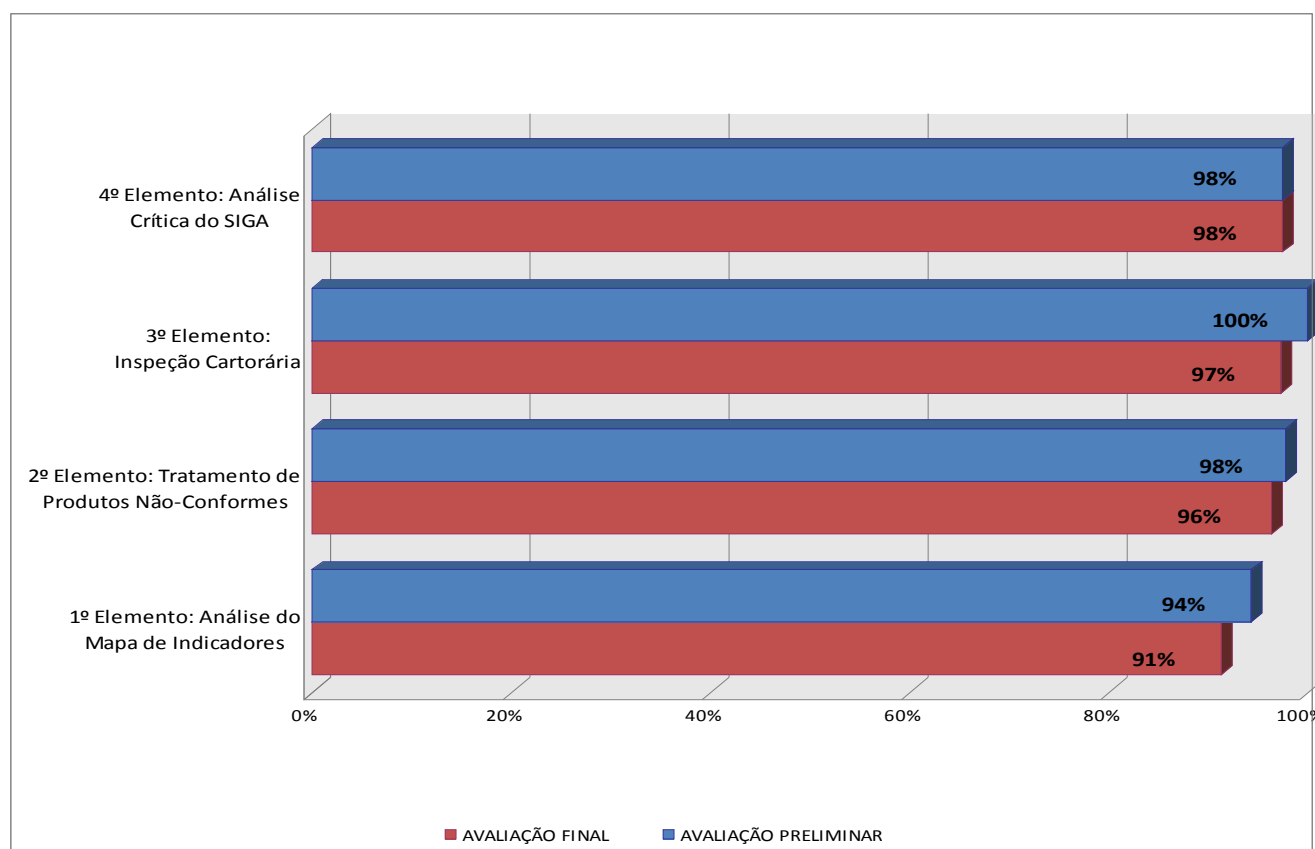




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL GERENCIADO



Analisando-se os resultados por elementos implementados na avaliação final do SIGA, evidencia-se a necessidade de reforçar o apoio às unidades no que se refere à gestão de competências (elemento implementado no Nível Planejado), estando ciente a DGDIN de que os Facilitadores já contataram o DGPES/DEDEP para esse fim.

NÍVEL GERENCIADO - ELEMENTOS COM DESEMPENHO ABAIXO DE 90% (POR UNIDADE)		
ELEMENTO	UNIDADE	%
1º ELEMENTO "ANÁLISE DE INDICADORES"	01 VCIV BP	86%
	05 VCIV VR	70%
2º ELEMENTO "TRATAMENTO DE PNC"	02 VCIV RS	80%
	04 VCIV BM	90%
3º ELEMENTO "INSPEÇÃO CARTORÁRIA"	_____	_____
4º ELEMENTO "ANÁLISE CRÍTICA"	03 VCIV BM	90%
	04 VCIV BM	86%
	02 VCIV RS	90%





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Considerando-se os elementos do Nível Gerenciado, por unidade e analisados os resultados obtidos, foram apresentados aos Facilitadores as unidades que necessitavam apoio reforçado e intensificação do monitoramento.

Seguem algumas fotos que ilustram as visitas de avaliação:



01 VCIV – BARRA DO PIRÁI



01 VCIV – VALENÇA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



01 VCIV – RESENDE



01 VCIV - VOLTA REDONDA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



01 VCIV – BARRA MANSA



02 VCIV – BARRA MANSA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



02 VCIV – RESENDE



02 VCIV – VOLTA REDONDA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



03 VCIV – BARRA MANSA



03 VCIV - VOLTA REDONDA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



04 VCIV - BARRA MANSA



04 VCIV – VOLTA REDONDA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



05 VCIV – VOLTA REDONDA



06 VCIV – VOLTA REDONDA

### 05 NUR - VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

Obtidos os resultados da avaliação, e após reunião de análise crítica da implementação do Modelo, a DGDIN elaborou planilha com critérios que aprofundam a análise, vez que ali se apresentam os dados de “Acervo Geral” das unidades (indicador que condensa o desempenho de vários outros), os resultados das pesquisas aplicadas e as reclamações oriundas da Ouvidoria do PJERJ. e servem para eventual desempate. Na tentativa de



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

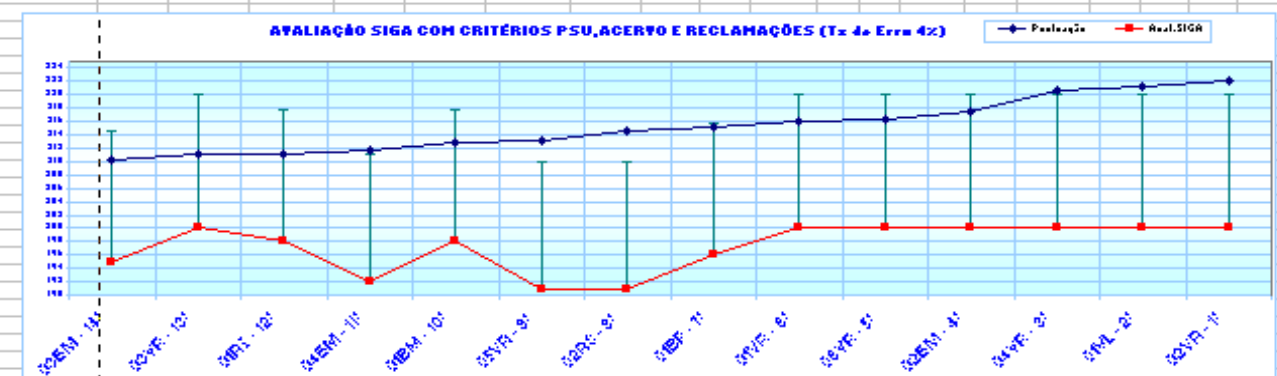
iniciar a avaliação de desempenho das unidades, foram estabelecidos “pesos” aos critérios elencados.

Estabelecida a barra de erro (vide gráfico abaixo) percebe-se que os 3 novos critérios adotados não deformam a regularidade da avaliação do SIGA e sim possibilitam minimizar qualquer tipo de subjetividade que possa ter ocorrido, em razão da avaliação do SIGA ser um retrato do momento e realizada por pessoas e, como se sabe, no nível gerenciado é necessário que se observe também, ainda que parcialmente, o desempenho alcançado pelas unidades.

Para a realização das próximas avaliações a DGDIN está revisando (aprimorando) os questionários com base nas observações feitas pelos Facilitadores do SIGA, os Avaliadores do PJERJ e os Magistrados das unidades integrantes do projeto.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	R	S	T	U
1	<b>NÍVEL GERENCIADO - FINAL - SIGA/ICIV (3ª Versão com SIGA, PSU, Reclamação, 1x sobre o Acervo e Tambor e Sentenciado Expe)</b>																			
5		<b>AValiação PRELIMINAR</b>				<b>AValiação FINAL</b>				<b>MÉDIA</b>				<b>CRITÉRIOS DE DESEMPATE</b>						
6		<b>BÁSICO</b>	<b>PLANEJADO</b>	<b>GERENCIADO</b>	<b>BÁSICO</b>	<b>PLANEJADO</b>	<b>GERENCIADO</b>	<b>AV. SIG</b>	<b>X PSU</b>	<b>Realiz</b>	<b>X Acervo</b>	<b>Tamb</b>	<b>Sent</b>	<b>Expe</b>	<b>FINAL</b>	<b>Pontuação</b>	<b>X PSU</b>	<b>Realiz</b>	<b>X Acervo</b>	<b>SIGA</b>
7	03BM - 14	92%	95%	91%	94%	100%	95%	88,8%	76,92%	3	-3,39%	104	77	0,74	210,27	202,86	7,69	1,50	-0,34	195,00
8	03VR - 13	96%	100%	100%	100%	100%	100%	88,8%	84,29%	2	13,91%	207	103	0,50	211,01	206,04	8,43	1,00	1,39	200,00
9	01RS - 12	90%	92%	98%	95%	97%	98%	88,8%	94,51%	3	-2,08%	65	41	0,63	211,13	204,83	9,45	1,50	-0,21	198,00
10	04BM - 11	90%	86%	90%	96%	98%	92%	88,8%	74,56%	1	5,29%	105	104	0,99	211,67	201,76	7,46	0,50	0,53	192,00
11	01BM - 10	100%	98%	98%	100%	98%	98%	88,8%	76,72%	1	4,63%	104	77	0,74	212,78	205,38	7,67	0,50	0,46	198,00
12	05VR - 9	95%	88%	91%	100%	98%	91%	88,8%	76,91%	4	-0,68%	82	91	1,11	213,19	202,09	7,69	2,00	-0,07	191,00
13	02RS - 8	93%	92%	89%	95%	95%	91%	88,8%	96,29%	1	-23,54%	65	61	0,94	214,53	205,15	9,63	0,50	-2,35	191,00
14	01BP - 7	97%	100%	87%	97%	100%	96%	88,8%	89,04%	1	1,92%	78	72	0,92	215,11	205,88	8,90	0,50	0,19	196,00
15	01VR - 6	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88,8%	73,34%	8	1,60%	81	104	1,28	216,01	203,17	7,33	4,00	0,16	200,00
16	06VR - 5	94%	94%	93%	99%	97%	100%	88,8%	72,18%	2	0,69%	79	92	1,16	216,46	204,82	7,22	1,00	0,07	200,00
17	02BM - 4	99%	100%	100%	100%	100%	100%	88,8%	92,92%	0	8,31%	101	91	0,90	217,47	208,46	9,29	0,00	0,83	200,00
18	04VR - 3	98%	100%	100%	100%	100%	100%	88,8%	77,74%	4	-5,68%	86	124	1,44	220,76	206,34	7,77	2,00	-0,57	200,00
19	01VL - 2	97%	100%	100%	99%	100%	100%	88,8%	75,19%	0	-11,03%	83	108	1,30	221,30	208,29	7,52	0,00	-1,10	200,00
20	02VR - 1	99%	100%	100%	100%	100%	100%	88,8%	87,31%	0	-7,44%	80	101	1,26	222,10	209,48	8,73	0,00	-0,74	200,00
22	NUR (14 U)	95%	96%	95%	98%	98%	97%	88,8%												

**Metodologia de Cálculo:** (Média Aritmética das 3 avaliações SIGA (Básico, Planejado e Gerenciado) → MD; Cada 1% do MD = 2 Pontuação (P); Cada 1% do PSU = 0,10 Pontuação; Cada Reclamação (RC) = -0,5 Pontuação; Variação Percentual do Acervo (%AC) (cada 1% positiva ou negativa) = 0,20 Pontuação positiva ou negativa; Percentual de Sentenciado Exporado sobre Tambor Exporado (%ST) = para cada [(%ST / 100) x 10] igual a 1 pontuação positiva. Fórmula Matemática: AVAL. TOTAL (P) = [(MD x 1) x 100] + [(%PSU x 0,10) - (RC x 0,5) - [(%AC x 1)]] + [(%ST /





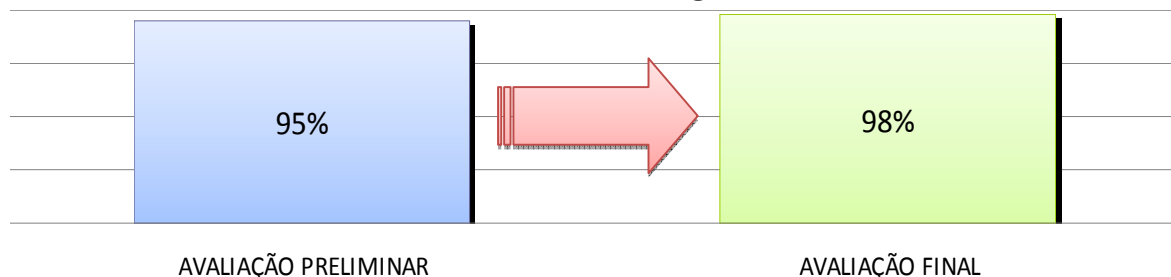


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

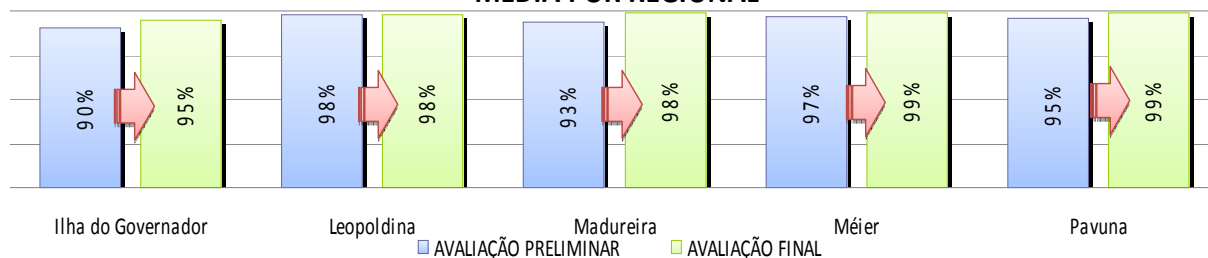
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA - 12 NUR



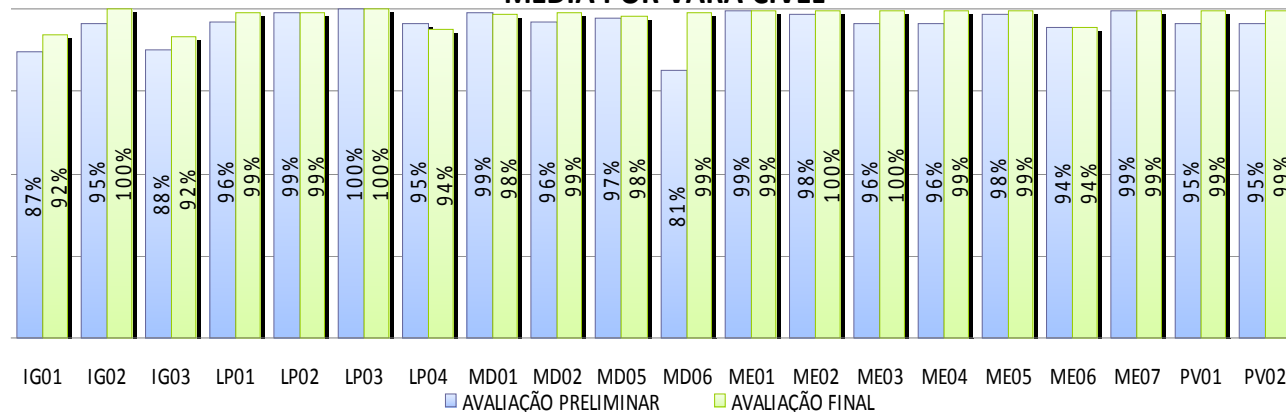
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA POR REGIONAL



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA CÍVEL – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA POR VARA CÍVEL

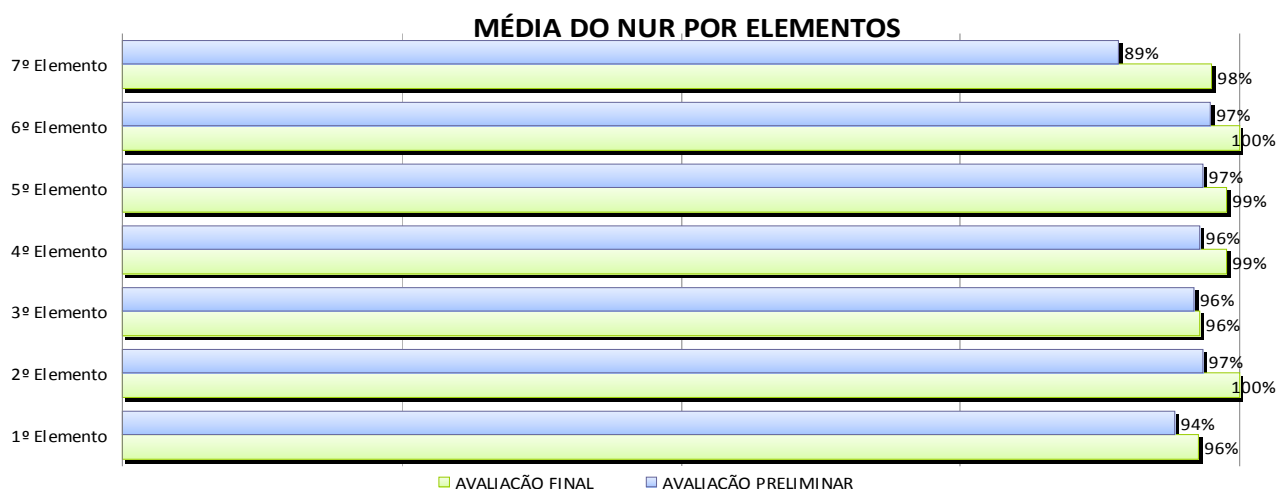




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

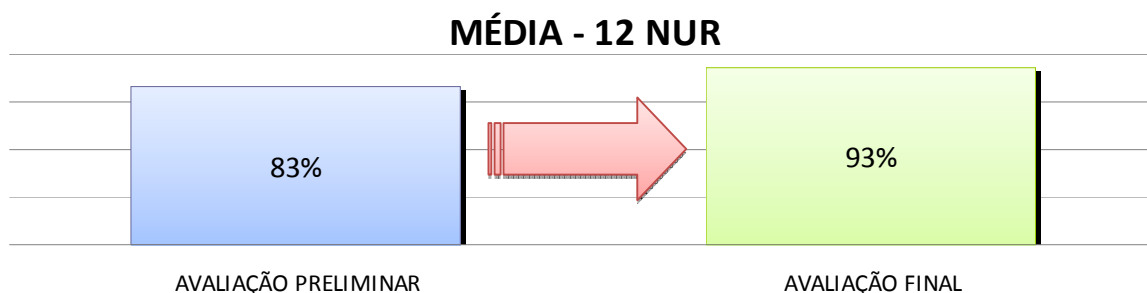
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS – NÍVEL BÁSICO

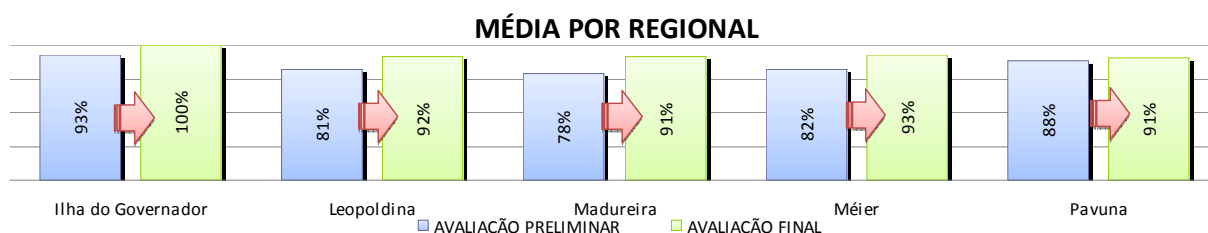


Ação gerencial: Rever as rotinas operacionais e reimplantar as RAD, formando grupos por processos de trabalho, de forma a dirimir dúvidas e promover a troca de informações e a integração entre as equipes processantes

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL PLANEJADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL PLANEJADO

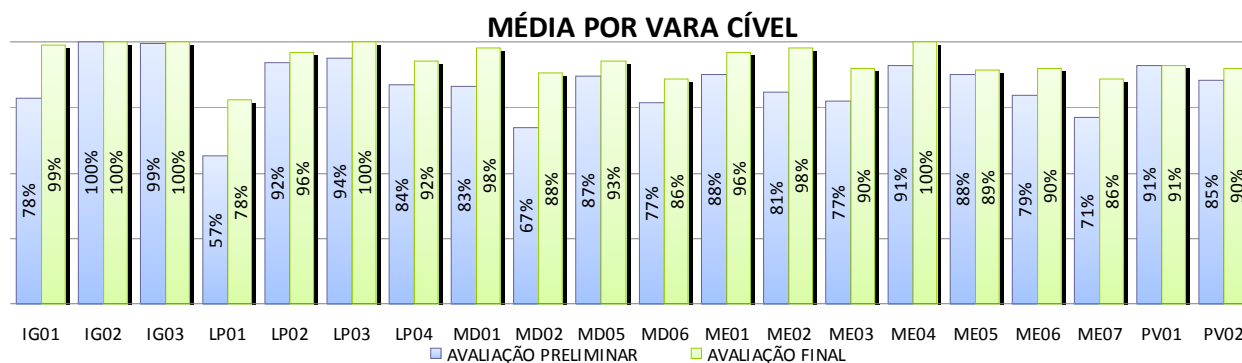




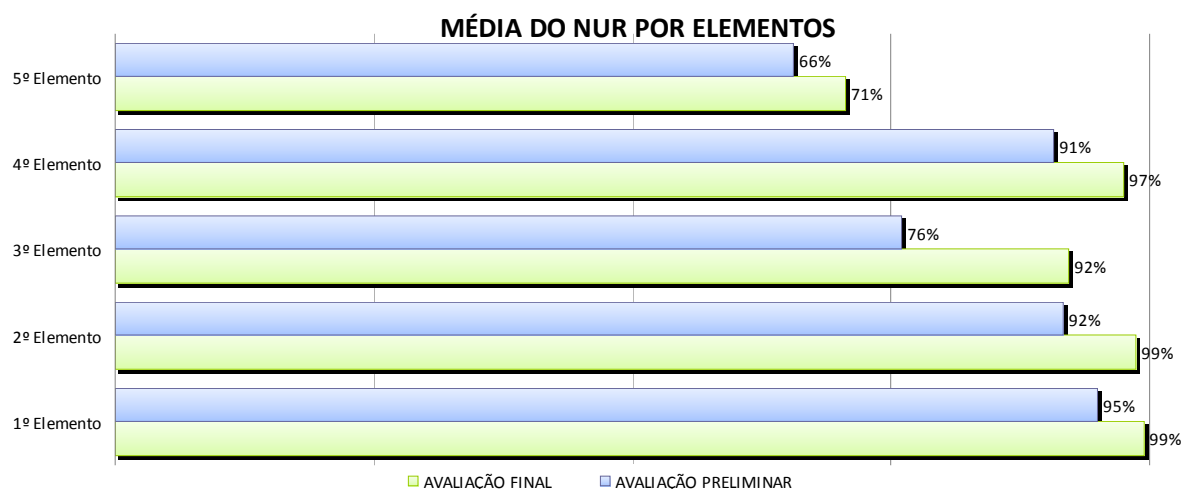
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA – NÍVEL PLANEJADO

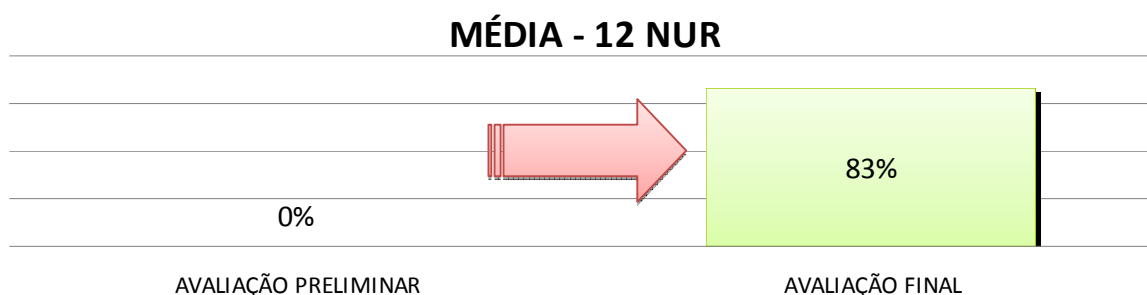


### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS – NÍVEL PLANEJADO



Os Facilitadores foram orientados a solicitar apoio ao DEDEP para re-implementação da RAD-DGPES-040 e auxílio no processo.

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR NUR – NÍVEL GERENCIADO

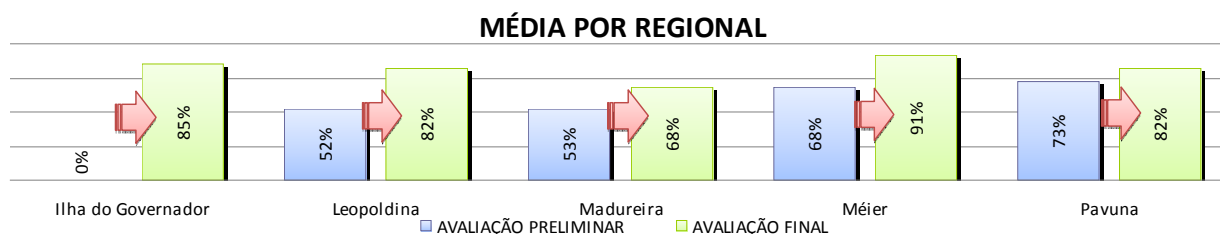




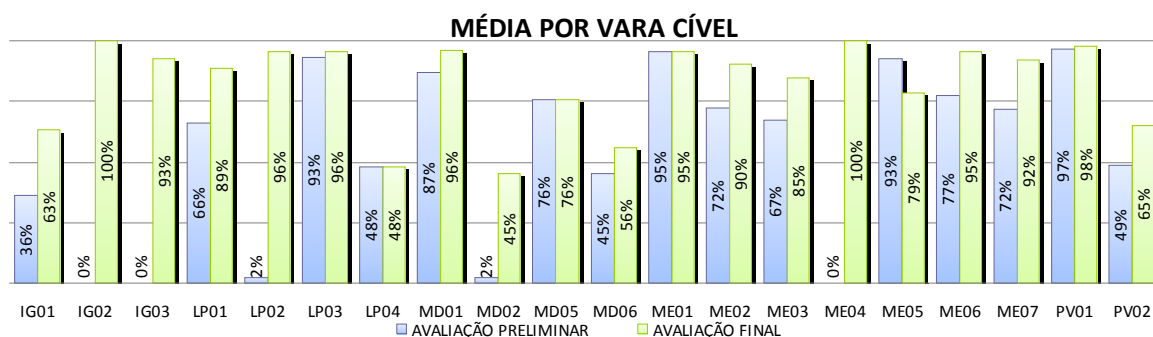
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

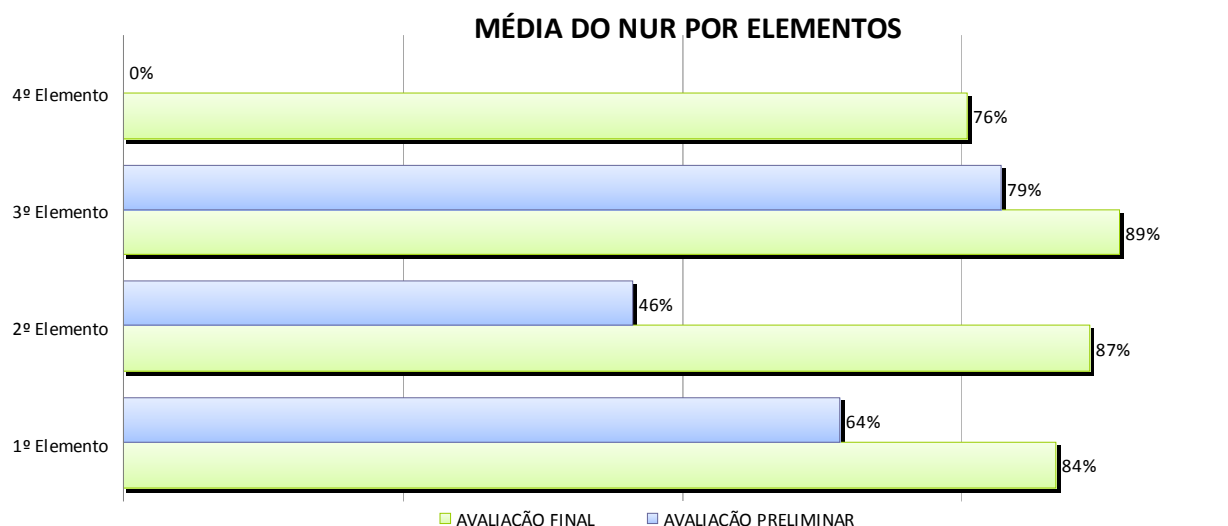
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTO – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

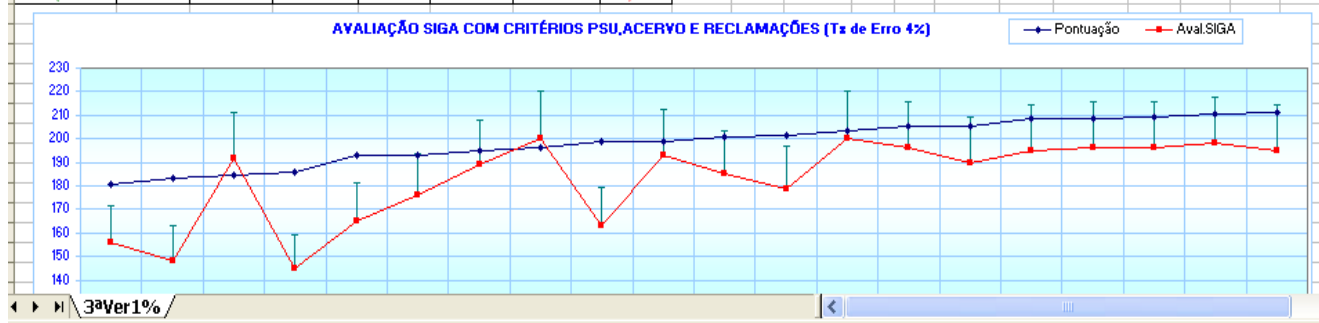
A DGDIN elaborou para os resultados do 12 NUR a planilha aprovada no 05 NUR com os critérios de desempate que aprofundam a análise. A planilha foi validada pela Juíza Dirigente do 12 NUR.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

	AVALIAÇÃO PRELIMINAR			AVALIAÇÃO FINAL			MÉDIA	CRITÉRIOS DE DESEMPATE										SIGA
	BÁSICO	PLANEJAD	GERENCIAD	BÁSICO	PLANEJAD	GERENCIAD	Aval.SIGA	% PSU	Reclam	% Acervo	Tomb	Sent	Scor/Tomb	FINAL	Posteação	% PSU	Reclam	
06MD - 20°	81%	77%	81%	99%	86%	56%	80,33%	90,67%	35	0,41%	127	111	0,87	180,60	171,86	9,07	17,50	156,00
04LD - 19°	95%	84%	95%	94%	92%	48%	78,00%	73,28%	19	6,17%	145	121	0,83	183,56	175,21	7,33	9,50	148,00
07ME - 18°	99%	71%	99%	99%	86%	92%	92,33%	32,90%	41	3,68%	113	108	0,96	184,31	174,75	3,29	20,50	192,00
02MD - 17°	96%	67%	96%	99%	88%	45%	77,33%	86,00%	18	-2,03%	128	115	0,90	186,12	177,14	8,60	9,00	145,00
02PV - 16°	95%	85%	95%	99%	90%	65%	84,67%	79,38%	18	7,31%	148	149	1,01	192,94	182,87	7,94	9,00	165,00
05MD - 15°	97%	87%	97%	98%	93%	76%	89,00%	80,03%	22	4,83%	132	100	0,76	193,10	185,52	8,00	11,00	176,00
01LD - 14°	96%	57%	96%	99%	78%	89%	88,67%	83,07%	19	4,53%	143	113	0,79	194,92	187,02	8,31	9,50	189,00
04ME - 13°	96%	91%	96%	99%	100%	100%	99,67%	73,02%	39	2,10%	111	98	0,88	196,09	187,26	7,30	19,50	200,00
01IG - 12°	87%	78%	87%	92%	99%	63%	84,67%	88,51%	12	0,82%	98	114	1,16	199,07	187,44	8,85	6,00	163,00
03IG - 11°	88%	99%	88%	92%	100%	93%	95,00%	70,07%	24	3,55%	100	95	0,95	199,15	189,65	7,01	12,00	193,00
03ME - 10°	96%	77%	96%	100%	90%	85%	91,67%	83,92%	14	5,23%	114	95	0,83	200,87	192,54	8,39	7,00	185,00
05ME - 9°	98%	88%	98%	99%	89%	79%	89,00%	79,19%	14	2,54%	112	130	1,16	201,27	189,67	7,92	7,00	179,00
02IG - 8°	95%	100%	95%	100%	100%	100%	100,00%	81,76%	31	0,84%	100	107	1,07	203,29	192,59	8,18	15,50	200,00
01MD - 7°	99%	83%	99%	98%	98%	96%	97,33%	88,32%	19	3,69%	130	115	0,88	205,14	196,30	8,83	9,50	196,00
02ME - 6°	98%	81%	98%	100%	98%	90%	96,00%	74,91%	10	4,63%	111	81	0,73	205,33	198,03	7,49	5,00	190,00
06ME - 5°	94%	79%	94%	94%	90%	95%	93,00%	81,73%	10	3,97%	115	144	1,25	208,30	195,78	8,17	5,00	195,00
02LD - 4°	99%	92%	99%	99%	96%	96%	97,00%	89,68%	18	1,69%	142	171	1,20	208,84	196,80	8,97	9,00	196,00
03LD - 3°	100%	94%	100%	100%	100%	96%	98,67%	87,22%	13	4,46%	149	128	0,86	209,03	200,44	8,72	6,50	196,00
01PV - 2°	95%	91%	95%	99%	91%	98%	96,00%	73,26%	6	2,60%	146	155	1,06	210,68	200,07	7,33	3,00	198,00
01ME - 1°	99%	88%	99%	99%	96%	95%	96,67%	90,13%	8	5,34%	115	112	0,97	210,88	201,15	9,01	4,00	195,00
NUR (20 Und)	95%	83%	95%	98%	93%	83%	91,25%											



Os resultados da avaliação foram analisados pela DGDIN em parceria com Facilitadores do SIGA, na reunião de análise crítica ocorrida em outubro de 2010, onde foram estabelecidas as seguintes ações gerenciais:

► Facilitadores do SIGA - elaborar cronograma de visitas para:

- 1) Prestar apoio direcionado às unidades que obtiveram resultados **abaixo de 80%** em quaisquer dos elementos dos três Níveis de gestão implementados;
- 2) prestar apoio geral às **02 VCIV MACP / 05 VCIV MACP / 06 VCIV MACP / 04 VCIV LECP / 02 VCIV PVCP**;
- 3) reaplicar os questionários de avaliação a essas unidades e informar à DGDIN as melhorias obtidas até **30/11/10**.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Os Facilitadores do SIGA elaboraram e cumpriram cronograma de visitas para re-aplicação dos questionários de avaliação, no período de 16 a 19/11/10, tendo todas as unidades alcançado o desempenho mínimo (80%) no grau de implementação em todos os elementos de todos os níveis.

### 9 CONCLUSÃO

Com a avaliação válida do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis, e a realização das análises críticas ao final do processo, as unidades integrantes do projeto que obtiveram desempenho acima de 80% em todos os elementos implementados foram consideradas aptas a receber o Diploma de conclusão do Nível Gerenciado.

O Diploma atesta que Juízes, Escrivães/RE e Servidores das unidades integrantes do projeto são conhecedores dos fundamentos necessários à manutenção do sistema de gestão, estando aptos a buscar a melhoria contínua no âmbito de suas atribuições.

Ao final do processo de implementação as VCIV do 5 NUR foram inseridas em processo de certificação, via multisite, com início das atividades em dezembro de 2010.



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**


---

# **RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO**

**MODELO SIMPLIFICADO DE GESTÃO PARA VARAS CÍVEIS -  
NÍVEL GERENCIADO  
05 E 12 NUR**

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

**MARÇO 2011**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Maria Deures Martins Ferreira	Emissão: 18/03/2011

**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: .....	6
4. HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO .....	7
5. CAPACITAÇÃO .....	12
6. DESENVOLVIMENTO DOS ELEMENTOS .....	13
7. REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	20
8. AVALIAÇÃO DO SIGA .....	38
9. CONCLUSÃO .....	58





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 1 RESUMO EXECUTIVO

A implementação do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado teve início nos 05 e 12 NUR em junho de 2009 com a apresentação dos elementos componentes do nível e do cronograma de implementação a Juízes, Gestores e Facilitadores do SIGA.

ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
1- Apresentação do Nível Gerenciado; 2- Apresentação do cronograma de implementação do Nível Gerenciado; 3- Entrega de CD com resultados da Avaliação do Nível Planejado e apresentação dos elementos do Nível Gerenciado para divulgação às equipes.	GBDIN	[05] 16/06/09  [12] 09/06/09	Sede do NUR	11:00h Às 13:00h	Facilitadores do SIGA, Juízes, Secretários, Escrivães /RE

O cronograma inicial previa a conclusão da implementação do nível Gerenciado para dezembro de 2009. Entretanto, a emissão da Meta 2 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ “Identificar os processos judiciais mais antigos e adotar medidas concretas para o julgamento de todos os distribuídos até 31.12.2005 (em 1º, 2º grau ou tribunais superiores)” evidenciou a necessidade de priorização no apoio às unidades para o estabelecimento de estratégias que as levassem ao atendimento àquela determinação.

Priorizando o alcance da meta 2, a DGDIN suspendeu, em outubro de 2009, as atividades de implementação do Modelo que implicavam envolvimento direto dos gestores e equipes cartorárias. Em continuidade, capacitou os Facilitadores do SIGA, promoveu revisões nos documentos e procedimentos de implementação e reelaborou cronograma para retomar as atividades de implementação a partir de janeiro de 2010.

Este relatório aborda o resultado comparativo das 4 (quatro) Pesquisas de Satisfação realizadas nas VCIV dos 05 e 12 NUR; a implementação dos elementos do Nível Gerenciado; o grau de implementação dos elementos do SIGA e o resultado da avaliação final do Projeto.

Durante o desenvolvimento do Nível Gerenciado, que completou a implementação do Modelo Simplificado, a DGDIN promoveu 06 reuniões com os Facilitadores do SIGA, 03



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

reuniões com unidades de apoio do PJERJ, 04 encontros com os gestores dos 05 e 12 NUR e 04 visitas às unidades jurisdicionais.

A avaliação final do grau de implementação dos Níveis Básico, Planejado e Gerenciado foi realizada por servidores da DGDIN com formação de “Auditor Líder”:

- Claudio Heitor Vasconcellos
- Danielle da Cunha Martins Ribas
- Lourdes Maria Ramos Garcia da Silva
- Maria Luisa Pereira Rangel

A equipe de avaliadores foi acompanhada pelos Facilitadores do SIGA que prestaram assistência e apoio durante todas as visitas.

Aos resultados das avaliações do SIGA foram acrescidos os resultados das Pesquisas realizadas no período, dos números referentes ao acervo geral das unidades e das reclamações recebidas pela Ouvidoria Geral do PJERJ. Os dados agregados aumentaram o grau de objetividade do processo de avaliação e permitiram que se avaliasse o desempenho das unidades minimizando quaisquer subjetividades existentes durante o processo de avaliação.

Os resultados das avaliações do SIGA e dos critérios agregados assim como a análise comparativa dos dados são apresentados neste relatório por Comarcas/Núcleo e por Varas de forma a registrar detalhadamente o trabalho desenvolvido e permitir o acompanhamento das melhorias com base nas informações levantadas.

DGDIN  
Rio de Janeiro, 11 de março de 2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 2 PARTICIPANTES:

#### 05 NUR - JUNHO DE 2010 – MÊS DA AVALIAÇÃO FINAL

**JUIZ DIRIGENTE:** Dr. José Roberto Portugal Compasso

**FACILITADORES DO SIGA:** Deise Maria Natividade Freitas; Regine Costa de Oliveira; Vander Francisco Rodrigues; Luiz Antônio Lima da Silva.

COMARCA: VOLTA REDONDA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	FLÁVIO PIMENTEL DE LEMOS FILHO	SÔNIA CANDIDA DE SOUZA
2ª VARA CÍVEL	CHRISTIANO G. PAES LEME ( dia 01) ANTONIO AUGUSTO G. BALEIRO (A partir dia 02)	ANDERSON PATRÍCIO DE FREITAS
3ª VARA CÍVEL	LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO ALEXANDRE CUSTODIO PONTUAL (1, 2, 8 e 9)	CLEIDE VITÓRIA DA SILVA
4ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE CUSTÓDIO PONTUAL	SELMA S. DE FIGUEIREDO
5ª VARA CÍVEL	ANDRE ALEX B. MARTINS (1 a 9) JIZ EDUARDO C. CANABARRO (A partir dia 10)	SEBASTIÃO BARBOSA
6ª VARA CÍVEL	ANDRÉ ALEX MARTINS	LUIZ ANTÔNIO LIMA DA SILVA
COMARCA: BARRA MANSA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	FRANCISCO F. JUNIOR (1 a 4) FLAVIA FERNANDES DE MELLO ( A partir de 5)	LÚCIA HELENA GOMES
2ª VARA CÍVEL	FRANCISCO FERRARO JUNIOR	CARLA VAZ DETER
3ª VARA CÍVEL	PAULO JOSÉ BASTOS COSENZA	SILVANA MOREIRA REINALDI
4ª VARA CÍVEL	CRISTIANE TOMAZ BUOSI	RENATO DE ALMEIDA
COMARCA: RESENDE	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	HINDENBURG BRASIL CABRAL PINTO DA SILVA	MÁRCIA ABRANCHES
2ª VARA CÍVEL	FLAVIA P. DE LEMOS FILHO FELIPE PINELLI P. COSTA (Dias 10, 17 e 18)	ANA PAULA GOMES FLORENZANO DE OLIVEIRA
COMARCA: BARRA DO PIRAI	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA	LUIZ CLAUDIO S. JARDIM MARINHO	DENISE ÁVILA CARDOSO
COMARCA: VALENÇA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA	CRISTIANE TOMAZ BUOSI (em exercício)	FERNANDO CESAR ALVES MOREIRA

#### 12 NUR - SETEMBRO DE 2010 - MÊS DA AVALIAÇÃO FINAL

**JUIZ DIRIGENTE:** Dra. Cristiane Cantisano Martins

**FACILITADORES DO SIGA:** Marisa da Rocha Garcia, Claudia de Rodrigues Brito, Jaqueline Souza Brito, Patrícia Conceição Gama de Freitas

REGIONAL: ILHA DO GOVERNADOR	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	GUILHERME PEDROSA LOPES	ROSÂNGELA QUEIROZ GOMES
02VCIV	SILVA REGINA PORTES CRESCUOLO	(RE) RENATA SERBER TAVARES VERISSIMO
03VCIV	FRANÇOISE PICOT	CRISTINA CARLA RODRIGUES
REGIONAL: LEOPOLDINA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR	FERNANDO DE ALMEIDA SILVA
02VCIV	ANDRE FELIPE ALVES DA COSTA TREDINNICK	(RE) MARIA APARECIDA VIANA BARCELOS
03VCIV	MÁRCIA MALVAR BARAMBO	(RE) INGRID DE FARIAS RIGHETTI TUPPINI
04VCIV	PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (01 a 15) DANIEL SHIAVONI MILHER (A partir de 16 )	ANA MARIA PEREIRA RODRIGUES



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

REGIONAL: MADUREIRA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO	(RE) CLAUDIA LUCIA COSTA RODRIGUES
02VCIV	LUIS CARLOS NEVES VELOSO	(RE) GLORIA MARIA DE ANDRADE BERLIM DO CARMO
05VCIV	CARLOS EDUARDO LUCAS DE MAGALHÃES COSTA	(RE) FABIANE HENRIQUES FERREIRA RODRIGUES
06VCIV	JORGE JANSEN COUÑAGO NOVELLE	(RE) ANUNCIADA BASTOS DE SALES
REGIONAL: MÉIER	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	EDUARDO JOSÉ DA SILVA BARBOSA	MARIA HELENA PEREIRA ALVES
02VCIV	ÉRICA DE PAULA RODRIGUES CUNHA	MARCO VINICIUS DE CARVALHO
03 VCIV	MARCO ANTONIO CAVALCANTI DE SOUZA	ADELDA MATOS SILVA
04 VCIV	ALINE DE ALMEIDA FIGUEREDO	KATIA DA SILVEIRA SALVADOR
05VCIV	SANDRO LUCIO BARBOSA PITASSI	ANGELA DOS SANTOS AREA LEÃO
06VCIV	CRISTIANE CANTISANO MARTINS	(RE) ROSEMARY VELTRI LIMA
07 VCIV	ALESSANDRA ALCINO ALESCO	(RE) CRISTINA LIMA VILLALONGA
REGIONAL: PAVUNA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	ALEXANDRE OLIVEIRA CAMACHO DE FRANÇA	MARIA DE FÁTIMA SILVA
02VCIV	AFONSO HENRIQUE FERREIRA BARBOSA	(RE) GESSY FAUSTINO FILHO

### 3 A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS:

No período de junho/2009 a julho /2010 foram implementados os elementos a seguir, com manutenção dos elementos dos níveis Básico e Planejado:

- 1- Análise do Mapa de Indicadores
- 2- Tratamento de Produtos Não Conformes
- 3- Inspeção Cartorária
- 4- Análise Crítica



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### NÍVEL BÁSICO

### NÍVEL GERENCIADO



### NÍVEL PLANEJADO

#### 4 HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO

A tabela abaixo apresenta as atividades realizadas para a implementação do Nível Gerenciado nos 05 e 12 NUR até dezembro de 2009.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR						
IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	1- Elaboração de cronograma de implementação do Nível Gerenciado; 2- Exame do 1º Elemento do Nível 3- Gerenciado; 3- Estudo pra estabelecimento de metas para os indicadores;	SEAAC	15/05/09	DGDIN	10:00h	Facilitadores do SIGA [05] [12]
	1- Aprovação final do cronograma do Nível Gerenciado; 2- Continuação do estudo para o estabelecimento de metas; 3- Estudo para o estabelecimento de critérios de Avaliação do Nível Gerenciado.	GBDIN/ SEAAC FACILITAD ORES DO SIGA	28/05/09	DGDIN	10:00h	Facilitadores do SIGA [05] [12]
	1- Apresentação do Nível Gerenciado para Juizes e Gestores ; 2- Dinâmica com TODOS OS GESTORES para estabelecimento de metas.	GBDIN	[05] 16/06/09	Sede do NUR	11:00h	Juizes, Secretários, Gestores. Gestores
	1- Dinâmica com TODOS OS GESTORES para o estabelecimento de metas; 2- Entrega do CD com apresentação dos resultados da Avaliação do Planejado e apresentação do 1º Elemento do Nível Gerenciado.	GBDIN	[12] 09/06/09	Sede do NUR	11:00h	Juizes, Secretários, Gestores.
	1- Reunião com Facilitadores para introdução ao 2º elemento "Tratamento de Produtos Não Conformes"; 2- apoio aos Facilitadores no estabelecimento de metas para os indicadores.	GBDIN	[05] 22/06/09	Sede do NUR	10:00h	Gestores e Equipes



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	3- Visita às unidades para apoio no estabelecimento de metas	DGDIN DEMED	[12] 24 e 25/06/09	MECP / MACP	EXPEDI- ENTE	Juizes e Gestores
		FACILITA- DORES	[05] 06/07/09 a 10/10/09	TODAS VCIV		

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
2º Elemento TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES	1-Implementação da RAD-VCIV-013 / RAD-PJERJ-004;	GBDIN	[05] 15/07/09	Sede do NUR	11:00h	Facilitadores do SIGA, Gestores, Escrivãs/RE Substitutos / Secretários
	2- Apresentação do 2º Elemento (PNC) e Introdução ao 3º Elemento (Inspeção cartorária)		[12] 14/07/09			
	1- Visita às VCIV para verificação de afixação dos quadro de produtos não conformes e análise geral de manutenção dos Níveis anteriores (lista de Verificação)	FACILITADO RES	[12] PERÍODO DE 14/07/09 a 30/07/09			
			[05] PERÍODO DE 22/07/09 a 29/07/09 (BP E VL EM 28/08/09)			

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
3º Elemento INSPEÇÃO CARTORÁRIA	1-Reunião COM FACILITADORES para análise crítica da implementação dos 1º e 2º e 3º Elementos;	GBDIN	[05] 11/08/09	Sede do NUR	11:00h	Gestores, Escrivãs/RE Substitutos / Secretários
	2- Introdução ao 4º Elemento (Análise crítica);		[12] 13/08/09	Sede do NUR		

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
4º Elemento ANÁLISE CRÍTICA DO SIGA	1- Reunião com Gestores para retrospectiva dos 1º e 2º elementos (ID e PNC) ;	DGDIN / DEMED	[05] 09/09/09	Sede do NUR	11:00h	Gestores, Escrivãs/R E Substituto s / Secretário s
	2- Implementação do 3º elemento ( Inspeção Cartorária) ;		[12] 11/09/09	Sede do NUR		
	3- Introdução ao 4º elemento (Análise crítica do SIGA)					
	Período de realização da 3ª PSU - 14 a 25/09/09 - Facilitadores em apoio a todas as VCIV					
	1-Visita às VCIV para apoio aos Facilitadores na preparação da reunião de análise crítica do SIGA;	GBDIN/ DEMED	[05] 15/09/09	03 e 04 VCIV/VR	11:00h	Equipes das VCIV
	2- Apoio na realização da 3º PSU ( e preparação para RAC / revisão dos 1º e 2º elementos (ID e PNC)		[12] 17/09/09	06e 07 VCIV/ME CP		
	Período de leitura dos FRM da 3ª PSU - 28/09/09 a 10/10/09					
	3- realização da reunião de análise crítica. Período de 22/10/09 a 30/10/09	FACILITADO RES DO SIGA	TODAS AS VCIV			Equipes das VCIV
	4- Recebimento e análise das atas de reunião .	GBDIN	[05] [12] 26/10/09 a 06/11/09	Via e- mail	Expediente	_____ —





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	5- Retorno para adequação (se necessário) nas atas de reunião	FACILITADO RES DO SIGA	09/11/09 a 20/11/09	TODAS VCIV (se necessário)	Expediente	Equipes das VCIV

Algumas fotos que registram o período:



“05 NUR - Lançamento do Nível Gerenciado”



“12 NUR - Lançamento do Nível Gerenciado”

Concluídas as atividades inerentes à Meta 2 do CNJ, em janeiro de 2010 a DGDIN retomou a implementação do Nível Gerenciado nos termos do cronograma abaixo:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO 05 e 12 NUR – Janeiro a Setembro de 2010

O QUE	QUEM	QUANDO	SITUAÇÃO
ACOMPANHAMENTO DAS BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PARA META 2	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
VALIDAÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS COM JUÍZES DIRIGENTES	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
DIVULGAÇÃO AOS MAGISTRADOS DA CONSOLIDAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS ADOTADAS NA META 2	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
ESTABELECIMENTO DE METAS PARA 2010 COM AS UNIDADES	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	ABRIL/10	OK
"SIGA AVANÇADO" PARA OS GESTORES (REVISÃO DO NÍVEL GERENCIADO – VERIFICAÇÃO DAS METAS ESTABELECIDAS PARA 2010 -)	05 NUR	04/03/10	OK
	12 NUR	11/03/10	OK
REVISÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DOS 3 NÍVEIS	05 NUR	MAIO/10	OK
	12 NUR		
REVISÃO DA RAD-NUR-002	DGDIN	JULHO/10	OK
REALIZAÇÃO DA INSPEÇÃO CARTORÁRIA	05 NUR	ABRIL/10	OK
	12 NUR		
PREPARAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA 4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	05 NUR	01 a 12/03/10	OK
	12 NUR	01 a 12/03/10	OK
REALIZAÇÃO DA 4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	05 NUR	15 a 31/03/10	OK
	12 NUR	15 a 31/03/10	OK
CAPACITAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS DE LEITURA DOS FRM DA PSU E ANÁLISE DE RESULTADOS	05 NUR		
	12 NUR	1ª REUNIÃO 15/04/10	OK
		2ª REUNIÃO 30/04/10	OK
CAPACITAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS DE REALIZAÇÃO DA ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR		
	12 NUR	1ª REUNIÃO 15/04/10	OK
		2ª REUNIÃO 06/05/10	
PREPARAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA 2ª REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR	05 a 09/04/10	OK
	12 NUR	TODOS GESTORES 13/05/10	OK
REALIZAÇÃO DA 2ª REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR	12 a 30/04/10	OK
	12 NUR	17/05/10 a 30/06/10	OK
DIVULGAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA PREPARAÇÃO DAS UO PARA A AVALIAÇÃO	05 NUR	MAIO/2010	OK
	12 NUR	JULHO/2010	OK
PREPARAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO NO 05	05 NUR / 02 NUR	REUNIÃO NA DGDIN 20/05/10 11:00h ÀS 13:00h	OK
AVALIAÇÃO PRELIMINAR DO NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	25/05/10 a 16/06/10	OK
	12 NUR	AGOSTO/2010	OK
AVALIAÇÃO FINAL DO NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	21/06/10 a 31/06/10	OK
	12 NUR	SETEMBRO/2010	OK
ANÁLISE CRÍTICA DAS AVALIAÇÕES COM EQUIPE AVALIADORA	05 NUR	14/06/10	OK
	12 NUR	OUTUBRO/2010	OK
VALIDAÇÃO DAS AVALIAÇÕES COM EQUIPE AVALIADORA	05 NUR	17/06/10	OK
	12 NUR	OUTUBRO/2010	OK
VERIFICAÇÃO DOS PONTOS QUE AS UNIDADES NECESSITAM DE APOIO (MANUTENÇÃO DO SIGA)	05 NUR	24/08/10	OK
	12 NUR	22/10/10	OK
CONCLUSÃO DO PROJETO			

Seguem algumas fotos da retomada da implementação:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



“05 NUR – Curso SIGA”



“12 NUR – Estabelecimento de metas – Março de 2010”



“12 NUR – Estabelecimento de metas – Março de 2010”



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



“12 NUR – Capacitação dos Facilitadores em Análise Crítica – André Freire (DGDIN) e equipe de Facilitadoras do SIGA abril/2010”



“12 NUR – Equipe de Facilitadoras do SIGA: Jaqueline Souza / Marisa Garcia / Cláudia Britto / Patrícia Freitas”

### 5 CAPACITAÇÃO

A DGDIN estabeleceu a capacitação necessária à implementação do Nível Gerenciado especificando público alvo, carga horária e conteúdo programático dos cursos a serem ministrados. Em parceria com a ESAJ promoveu o oferecimento dos cursos. O agente de capacitação no NUR (um dos Facilitadores do SIGA), compôs as turmas e convocou os servidores a participarem. A DGDIN ministrou o Curso SIGA Avançado nos 05 e 12 NUR nos dias 04/03 e 11/03/10, respectivamente. A seguir o cronograma da capacitação efetuada.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

CAPACITAÇÃO NÍVEL GERENCIADO					
CURSO	FINALIDADE	PÚBLICO ALVO	NÚMERO DE TURMAS	APROVEI-TAMENTO	
FERRAMEN-TAS DA QUALIDADE	Promover o conhecimento das ferramentas que auxiliam a gestão da qualidade	GESTORES	05 NUR 06 turmas (159 inscritos)	137participantes 86%	
			12 NUR 07 turmas (127 inscritos)	127 participantes 100%	
SIGA AVANÇADO	Promover a revisão dos princípios do SIGA correlacionando-os `NBR ISO 9001:2000		05 NUR 01 turma (42 inscritos)	32 participantes 76%	
			12 NUR 01 turma (63 inscritos)	63 participantes 100%	
GESTÃO DE RESULTADOS (OPCIONAL)	Capacitar quanto à sistemática de medição de indicadores de desempenho a partir das estratégias do SIGA do PJERJ		05 NUR 04 turmas (159 inscritos)	121 participantes 76%	
			12 NUR	Não realizou	
GESTÃO DE PESSOAS: TRABALHAN-DO EM EQUIPE (OPCIONAL)	Aprimorar as habilidades na área de gerência de relacionamentos interpessoais		05 NUR 02 turmas (53 inscritos)	46 participantes 86%	
			12 NUR	Não realizou	

## 6 DESENVOLVIMENTO DOS ELEMENTOS

### Análise do Mapa de Indicadores

Durante a implementação do Nível Gerenciado, os Facilitadores do SIGA (com apoio da DGDIN e em parceria com os gestores), aprofundaram a análise dos dados constantes do Mapa de Indicadores das VCIV e estabeleceram metas a serem alcançadas. As metas estabelecidas foram validadas com o Juiz de cada unidade e comunicadas às equipes, que foram incentivadas a implementar as ações gerenciais necessárias a seu alcance, definindo prazos e responsabilidades.

De posse desse documento os gestores puderam aprimorar o controle do desempenho das unidades e trabalhar objetivamente as questões que se apresentaram.

Para auxiliar a reflexão dos gestores durante a análise dos dados constantes do Mapa de indicadores, a DGDIN elaborou dois documentos “Fases da Análise” e “Perguntas a serem consideradas na análise do Mapa de indicadores”, que foram validados com os Facilitadores do SIGA e divulgado às equipes.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### FASES DA ANÁLISE DE INDICADORES

QUANDO	O QUE	QUEM
5º útil de cada mês	Emitir o relatório "Mapa de Indicadores", extraído do Sistema DCP.	Escrivão/RE
Entre o 5º e 8º dia útil	Realizar a respectiva análise de dados.	Juiz, Escrivão/RE e equipe
Entre o 5º e 8º dia útil	Destacar, no formulário Acompanhamento de Indicadores de Desempenho, os ID que requerem acompanhamento	Escrivão/RE
Até o 8º dia útil de cada mês	Apresentar ao Juiz o Mapa de ID e o FRM acompanhamento de ID de Desempenho, com as sugestões de ações para a correção ou melhorias.	Escrivão/RE
Até o 10º dia útil	Receber as determinações do Juiz sobre as ações a serem implementadas.	Escrivão/RE
	Dar ciência das decisões a todos os servidores.	

INDICADOR	PERGUNTAS A SEREM CONSIDERADAS PARA FACILITAR A ANÁLISE DOS INDICADORES
<b>1-ACERVO GERAL</b>	1.1 Qual foi o resultado do período em análise?
	1.1.1 Melhorou em relação ao período comparado?
	1.1.2 Piorou em relação ao período comparado?
	1.1.3 Quantos processos aumentaram em relação ao período comparado?
	1.1.4 Quantos processos diminuíram em relação ao período comparado?
	1.2 Foram avaliados os fatores de influência para a análise?
	1.3 Foi necessário analisar os desarquivados?
	1.4 A unidade está trabalhando os paralisados há mais de 90 dias?
	1.5 Qual a ação necessária para atingir a meta?
<b>OBS. Ao trabalhar o Acervo Geral fazer atenção aos processos distribuídos (pendentes de sentença) até 31/12/2005.</b>	
<b>2- ARQUIVADOS DEFINITIVOS</b>	2.1 Qual foi o resultado do mês em análise?
	2.2 A meta mensal foi atingida?
	2.2.1 Melhorou em relação ao período comparado?
	2.2.2 Piorou em relação ao período comparado?
	2.3 Comparar o resultado com os últimos (XX) meses
	2.4 A unidade está mantendo o fluxo constante de arquivamento?
<b>3- PETIÇÕES PENDENTES DE JUNTADA</b>	3.1 Qual foi o resultado do mês em análise?
	3.1.1 Apresentou redução em relação ao período comparado?
	3.1.2 Apresentou aumento em relação ao período comparado?
	3.2 Quantas petições foram recebidas no mês em análise?
	3.3. Quantas petições foram juntadas no mês em análise?



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

INDICADOR	PERGUNTAS A SEREM CONSIDERADAS PARA FACILITAR A ANÁLISE DOS INDICADORES
4- SENTENÇAS	3.4 A quantidade de petições juntadas foi maior do que a quantidade recebida? (vide percentual)
	3.5 A quantidade de petições juntadas foi menor do que a quantidade recebida? (vide percentual)
	4.1 Qual foi a média de tombados até o mês em análise?
	4.2 A quantidade de sentenças nos últimos (XX) meses está acima da meta?
	4.3 Houve férias do magistrado no período?
5- AUTOS PARALISADOS HÁ MAIS DE 90 DIAS	4.4 Há necessidade de compensação no mês subsequente?
	4.5 Foram analisados os fatores de influência para a análise?
	5.1 Comparar antes e após o GEAP-C
6- REMETIDOS E NÃO RETORNADOS DO ADV HÁ + DE 30 DIAS	5.2 Qual foi a média nos meses após o GEAP-C?
	6.1 Qual a quantidade de processos com advogados em julho?
	6.2 Atenção ao Aviso CGJ 326/09
OBS. Especificar, no documento de análise, o período (mês / trimestre / semestre) que está sendo analisado e aquele com o qual está sendo comparado.	

### Tratamento de Produtos Não conformes

Para a análise, registro e tratamento dos produtos não conformes nas unidades integrantes do Modelo Simplificado a DGDIN promoveu a capacitação necessária (reunião com gestores em julho de 2009) e a implementação das RAD-PJERJ-004 “Tratamento mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas” e RAD-VCIV-013 “Tratamento de Produtos não conformes em Vara Cível”. Elaborou e estabeleceu, em parceria com os Facilitadores do SIGA de cada NUR, os critérios para abertura de Relatório de Ação corretiva/preventiva (RACAP) nos seguintes termos:

- Considerou-se, inicialmente, o somatório dos números de todas as VCIV integrantes do NUR e estabeleceu-se a média dos dados;
- Considerando-se a média, fixou-se o percentual mínimo levando-se em conta as peculiaridades de cada NUR;
- No caso dos itens sem parâmetro, como processo autuação indevida e autos arquivados indevidamente, estabeleceu-se o número mínimo para ensejar abertura de RACAP. Seguem os percentuais estabelecidos pelos 05 e 12 NUR.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PERCENTUAIS ESTABELECIDOS NA DEFINIÇÃO DOS LIMITES DE OCORRÊNCIAS PARA ENSEJAR ABERTURA DE RACAP

1 - Audiência não realizada	5% do total agendado
2 - Autos de processo judicial arquivado indevidamente	1% do total arquivado/mês
3 - Autos de processo judicial com erros de processamento	0,5% do acervo geral
4 - Autos de processo judicial não localizados no arquivo	1% da média dos últimos 12 meses
5 - Autos de processo judicial não localizados em cartório	0,1% do acervo geral
6 - Autuação indevida	1% do total de tombados/mês
7 - Documento digitado incorretamente	1% do total de textos extraídos
8 - Documento entranhado indevidamente	1% do total de petições recebidas/mês
9 - Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	0,1% do acervo geral
10 - Encerramento inadequado de volume de autos	0,1% do acervo geral
11 - Petições em cartório com atraso na juntada	1% do total de petições juntadas.

Ao tempo em que se estabeleciam os limites (critérios) para a abertura do RACAP, a DGDIN elaborou o FRM-PJERJ-004-03, uma versão simplificada do documento original, elaborando também, para fins de capacitação de Facilitadores e Gestores, um documento com instruções de preenchimento e exemplos de RACAP de cada NUR. Vide abaixo:

 RELATÓRIO SIMPLIFICADO DE AÇÃO CORRETIVA / AÇÃO PREVENTIVA				
NÍVEL:	NUR:	COMARCA/REGIONAL:	UNIDADE:	DATA DE EMISSÃO:
JUIZ:	ESCRIVÃO/RE:			
<b>1- DESCRIÇÃO DA NÃO-CONFORMIDADE</b>				
Descrever de forma clara e precisa a não conformidade, provendo as informações necessárias ao entendimento do fato.				
<b>2- DESCRIÇÃO DA CAUSA</b>				
Buscar o que originou a não conformidade. <b>EX<sup>1</sup>:</b> 1) <b>PESSOAL</b> – falta capacitação? falta experiência? desconhece seu processo de trabalho? 2) <b>MÉTODO</b> – atividades estão mal distribuídas pela equipe? há retrabalho? 3) <b>MÁQUINA</b> – n° de equipamentos insuficiente? difícil aquisição? 4) <b>MATERIAL</b> – n° insuficiente? difícil aquisição? <b>Ex<sup>2</sup>:</b> Podem ser utilizadas técnicas como diagrama de causa e efeito, fluxograma, brainstorm, etc.				
<b>3- DEFINIÇÃO DA AÇÃO CORRETIVA / PREVENTIVA (LIGADO A ELIMINAÇÃO DA CAUSA RAIZ)</b>				
Descrever as ações corretivas ou preventivas necessárias para a eliminação da causa da não conformidade ou de uma situação potencialmente indesejável				
<b>DATA PREVISTA PARA CONCLUSÃO:</b> O prazo deve ser estabelecido de acordo com as ações estabelecidas.		<b>RESPONSÁVEL:</b> Preencher com o nome do responsável em implementar as ações estabelecidas		<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b> Este campo deve ser preenchido após todas as ações estabelecidas implementadas.
<b>4- COMPARAÇÃO ENTRE A SITUAÇÃO NO MOMENTO EM QUE O PROBLEMA OCORREU E APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES</b>				
Evidenciar de forma clara e concisa se os resultados pretendidos foram alcançados, comparando a situação no momento em que ocorreu o problema com a situação final, após a implementação das ações.				

### Inspeção Cartorária

Em julho de 2009 implementou-se o 3º Elemento “Inspeção Cartorária” nos 05 e 12 NUR.

Setembro de 2009 - 1ª inspeção cartorária;  
Abril de 2010 - 2ª inspeção cartorária;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Outubro de 2010 -3ª inspeção cartorária.

As amostras para realização da inspeção foram estabelecidas nos termos da tabela constante da RAD-VCIV-002 “Gerir a entrega da Prestação Jurisdicional de primeiro Grau”. Para a realização da 1ª inspeção cartorária é utilizado o FRM-VCIV-002-01 “Registro de Inspeção”

A consolidação dos resultados das inspeções cartorárias apontou os itens que obtiveram maior número de anotações no 05 e 12 NUR:

ITENS COM MAIOR ÍNDICE DE ANOTAÇÕES NAS INSPEÇÕES CARTORÁRIAS REALIZADAS	
<b>05 NUR</b>	1- Falta de Identificação do servidor nos atos praticados; 2- Falta de rubrica nas folhas do processo; 3- Erro na numeração dos autos.
<b>12 NUR</b>	1- Falta de identificação do servidor nos atos praticados; 2- Processo aguardando baixa em local inadequado; 3- Falta de rubrica nas folhas do processo.

A DGDIN orientou os Facilitadores a auxiliarem os gestores/equipes no estabelecimento de ações gerenciais e reforçaram a necessidade de cumprimento da Consolidação Normativa da CGJ em seu Título I – Dos Serviços Judiciais - Capítulo I - Das Escrivanias - Seção I - Da Administração Interna – Subseção V - Da autuação e da formação dos autos do processo. Art. 188. “As folhas dos autos serão rubricadas e numeradas em ordem crescente, sem rasura, no alto, à direita de cada folha, mantendo-se a numeração dos que se originem de outra serventia”.

Orientou ainda, que o que se normatiza expressamente sobre a obrigação de assinar é o constante do item 6.6 da RAD-VCVI-007 – Processar:

**O servidor, em todos os atos que firmar, deve apor nome e matrícula de modo a permitir sua identificação.**

E que o Código de Processo Civil traz no art. 168 que os termos de juntada, vista, conclusão e outros semelhantes constarão de notas datadas e rubricadas pelo escrivão. Alertou também para o fato de que a CN-CGJ menciona expressamente assinatura apenas no termo de conclusão, ficando subentendida a necessidade de assinatura nas situações em que os atos devem ser certificados. E que não se pode certificar sem assinar, pois o que não tem assinatura não tem validade jurídica. Orientou ainda os Facilitadores para que conscientizassem as unidades da importância da “baixa” como forma de colaboração para o



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

alcançe do Indicador Estratégico do CNJ - “Taxa de Congestionamento no 1º grau”. Foram, ainda, prestadas orientações às equipes cartorárias e revistos os conceitos do “5S” no tocante à guarda (arrumação) de processos. Antes da realização da inspeção de outubro de 2010 os Facilitadores do SIGA motivaram as equipes cartorárias lembrando que a inspeção cartorária é a oportunidade ideal para integrar cartório e gabinete de forma a proceder análises detalhadas voltadas à solução das não conformidades encontradas.

### Análise Crítica

Em setembro de 2009 foi implementado o 4º elemento do Nível Gerenciado – “Análise Crítica do SIGA” com os Facilitadores/Gestores de ambos os NUR.

A DGDIN visitou as VCIV de Volta Redonda em 15/09 e as regionais do Méier em 17/09 para prestar apoio aos Facilitadores na preparação das equipes para a reunião.

Em outubro/2009 as unidades realizaram a reunião de análise crítica e os Facilitadores encaminharam à DGDIN as atas recebidas. Após análise pela DGDIN das atas recebidas verificou-se que as equipes apresentaram dificuldades na elaboração das ações gerenciais para redigir as deliberações.

A DGDIN analisou todas as atas recebidas e compôs documento com sugestões, que foram encaminhadas pelos Facilitadores aos gestores:

SUGESTÕES PARA ESTABELECIMENTO DE AÇÕES GERENCIAIS
A análise de dados deve ser feita de forma clara e objetiva, evitando-se a utilização de “adjetivos” como, por exemplo: “perda sensível”... “melhoria expressiva”;
As ações gerenciais devem ser específicas: é o que se vai realizar. Deve-se listar nas deliberações exatamente o que, quem e quando para que se possa, posteriormente, verificar a eficácia das ações tomadas. Evitar o uso de expressões como: “continuar monitorando”. “Buscar alcançar”...
Ao listar os Indicadores deve-se indicar as metas pré-definidas para controle e análise;
Os prazos devem fixar um marco final: “realizar até”... Evitando-se o uso de expressões indefinidas como: “constantemente”...

Após a implementação do elemento, a DGDIN realizou outra reunião com os Facilitadores do SIGA para análise crítica das atividades desenvolvidas. Nessa ocasião, foi apresentado material de apoio aos Facilitadores do SIGA. Vide abaixo o texto elaborado pelo DGDIN-DEMED:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PRINCIPAIS PONTOS PARA UMA ANÁLISE DE DADOS EFICAZ E O ALCANCE DAS METAS ESTABELECIDAS:

- ◆ Os processos têm que ser medidos para que sejam gerenciados.
- ◆ As medidas dos processos se constituem em indicadores.
- ◆ Os indicadores geram dados, informações e números.

Para lidar com os números, o instrumento mais adequado é a análise de dados. Para interpretar o resultado de um indicador de desempenho, devemos observar os três fatores a seguir:

- ◆ Valor – indica a situação instantânea do que está ocorrendo.
- ◆ Tendência – indica a evolução histórica do que tem acontecido no período considerado.
- ◆ Comparação – Estabelece uma posição em função do ambiente externo.

Para executar uma análise eficaz, Inicialmente devemos observar se o valor apresentado no período está de acordo com a meta estipulada. Utilizar expressões “abaixo da meta” ou “acima da meta” pode induzir alguma confusão vez que para um indicador “quanto menor, melhor”, estar “acima da meta” não indica boa situação, a menos que se explique todo o contexto.

E a tendência do histórico? Deve ir ao encontro da meta, não deixando a análise do cenário futuro de lado. O gráfico da tendência pode ser animador, mas o cenário prevê perda de recursos. E aí?

Quando apresentarmos o valor para análise, temos que ter a coerência que o valor apresentado deve estar de acordo com a meta estabelecida. Não adianta apresentarmos um valor apurado mensalmente e compararmos com a meta ao final do período, estabelecida com um valor em média.

Para dar continuidade a análise, devemos comparar o período analisado com o período anterior. O indicador pode não estar indo ao encontro da meta, mas melhorou quando comparado ao período anterior, fato animador para a continuidade do trabalho.

E por último, o valor observado naquele período deve ser analisado de acordo com os principais fatores de influência. Quando observamos, ao longo de um histórico, valores de pico ou vale, ou seja, valores com grande variação, devemos ter o registro da causa dos números apresentados, levando-se em conta os principais fatores de influência. Se não registramos o que aconteceu naquele determinado mês para um indicador com grande variação, para o momento da análise crítica, ficará muito mais difícil explicar ou analisar os números anteriores do indicador.

Não podemos usar palavras subjetivas, como “aumento sensível”, “perda insignificante”, “ótimo desempenho”, sem que sejam mostrados pelo menos os números que estamos nos referindo e mesmo assim, termos subjetivos não são bem-vindos em uma análise de dados. Se medimos e não analisamos ou se analisamos e não tomamos ações para a melhoria do processo de trabalho, certamente de nada valeu esse monitoramento a não ser perda de energia e de recursos.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

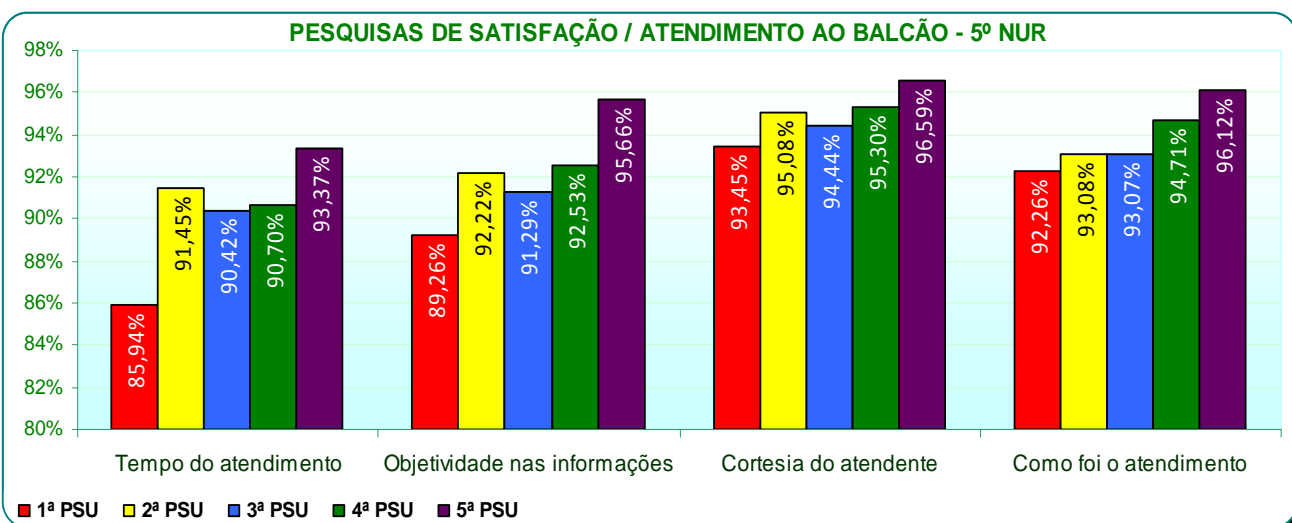
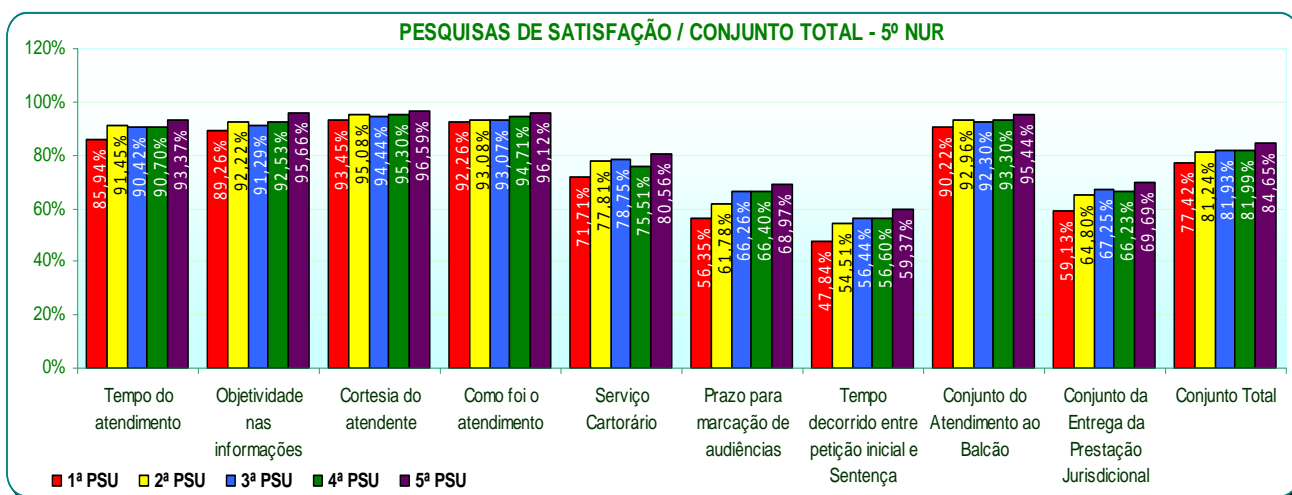
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

Multiplicadas as orientações aos gestores das VCIV, os Facilitadores cumpriram novo cronograma de visitas, em novembro de 2009, para prestar auxílio na revisão/adequação das ações gerenciais propostas nas Reuniões de Análise Crítica.

### 7 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### 05 NUR – RESULTADOS COMPARATIVOS DAS 5 PSU REALIZADAS

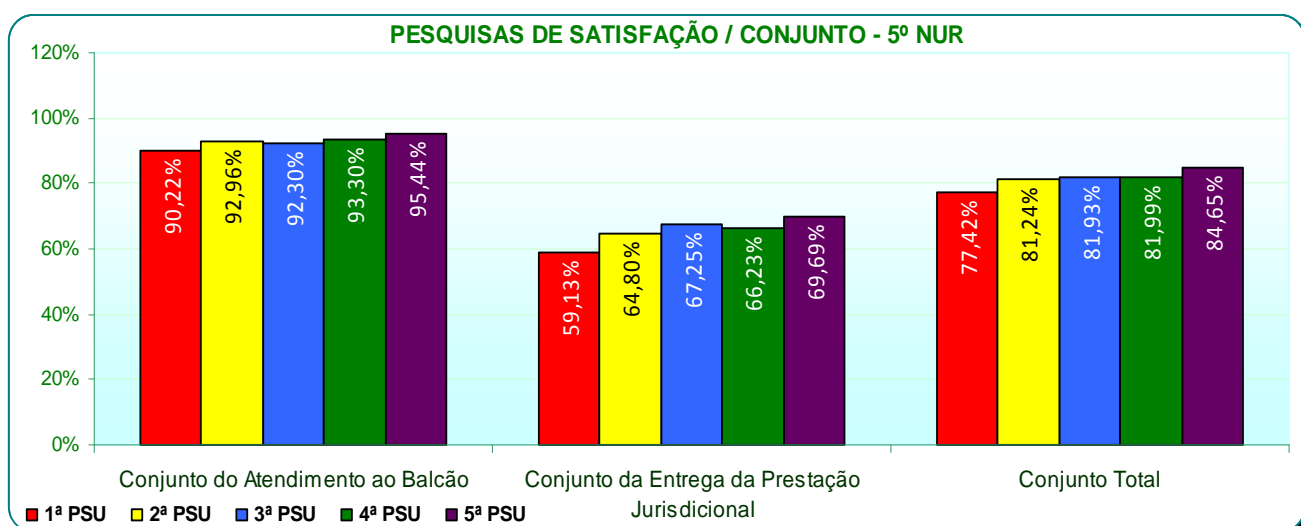
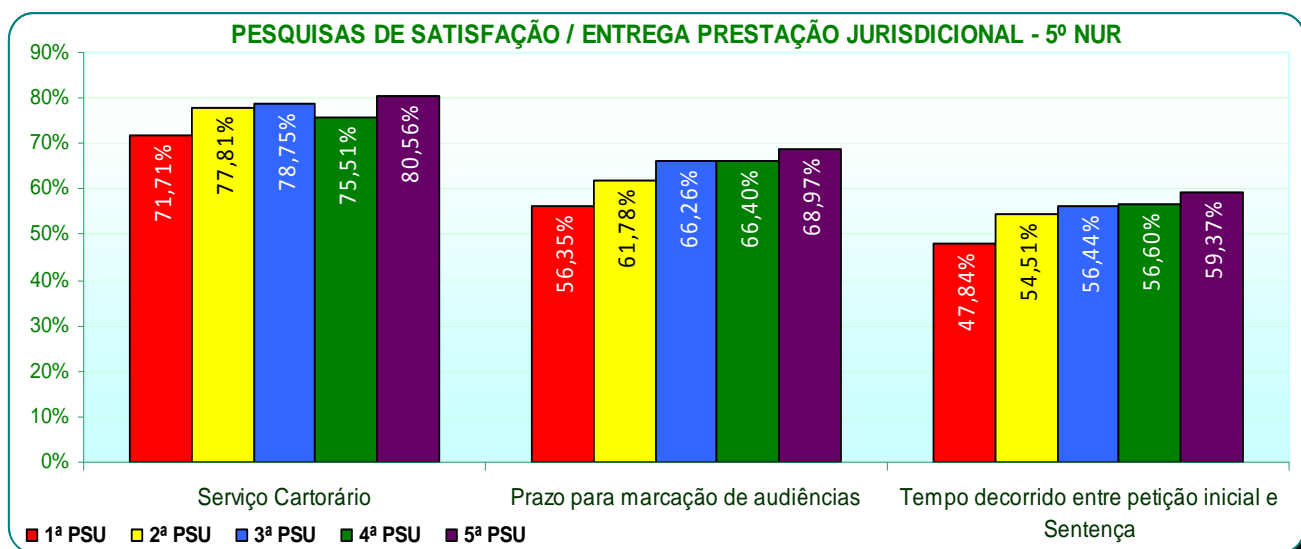
PERÍODOS DE REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS	
1ª PSU	SETEMBRO 2008
2ª PSU	MARÇO 2009
3ª PSU	SETEMBRO 2009
4ª PSU	MARÇO 2010
5ª PSU	SETEMBRO 2010





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



Considerando as VCIV em seu conjunto, pode-se observar a melhoria crescente de todos os itens da 1ª pesquisa para as demais.

Considerando os resultados da 4ª Pesquisa de Satisfação aplicada no 05 NUR e o percentual alcançado no conjunto de ótimo+bom em cada unidade, a DGDIN elaborou o quadro abaixo, com classificação do desempenho por faixas que permitem a visualização das unidades que necessitam maior apoio e orientação.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

PESQUISA REALIZADA EM MARÇO DE 2010

Grau de Satisfação do Usário das Varas Cíveis do 05 NUR			
Elaborado por: 05 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR	
NÍVEL	CONJUNTO ÓTIMO + BOM	ESCALA PERCENTUAL	
	UNIDADES	02/10	
ALTO	02VCIV/RESENDE	96,29%	90% a 100%
	01VCIV/RESENDE	94,51%	
	02VCIV/BARRA MANSA	92,92%	
	01VCIV/BARRA DO PIRAI	89,04%	
MÉDIO	02VCIV/VOLTA REDONDA	87,31%	80% a 90%
	03VCIV/V REDONDA	84,29%	
	04VCIV/V REDONDA	77,74%	
	03VCIV/BARRA MANSA	76,92%	
BAIXO	05VCIV/V REDONDA	76,91%	70% a 80% (e inferior a 70%)
	01VCIV/BARRA MANSA	76,72%	
	01VCIV/VALENÇA	75,19%	
	04VCIV/BARRA MANSA	74,56%	
	01VCIV/VOLTA REDONDA	73,34%	
	06VCIV/V REDONDA	72,18%	

Em reunião no 05 NUR, ocorrida em 24 de agosto de 2010, após avaliar resultados da 4ª PSU, a DGDIN divulgou o quadro elaborado aos Facilitadores do SIGA e ao Juiz Dirigente do NUR e orientou os Facilitadores a identificarem, no SIPDIN, os itens específicos da Pesquisa realizada nas unidades que apresentaram nível “baixo” (70% a 80%) no conjunto de ótimo + bom do grau de satisfação dos usuários.

A análise feita objetiva a intensificação do apoio àquelas unidades durante o período de preparação para a realização da 5ª PSU – 1ª quinzena de setembro-10.

Com base nesse levantamento os Facilitadores intensificaram o apoio às unidades que obtiveram resultados abaixo da média (campo em rosa) e reviram com as equipes os procedimentos implementados, renovando orientações na busca à excelência dos serviços prestados.

Dessa forma, na realização da 5ª PSU, em setembro de 2010, foi alcançado melhor desempenho como se evidencia pelo quadro abaixo.



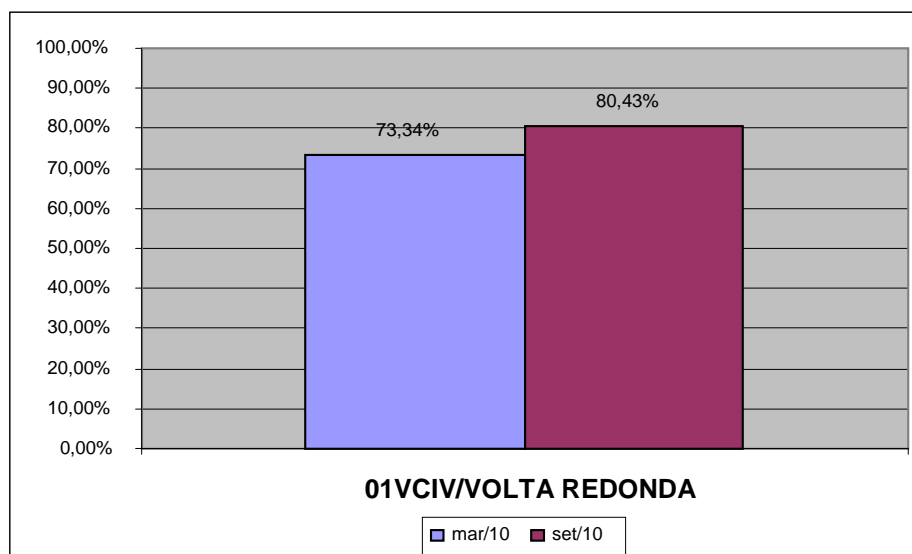
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PESQUISA REALIZADA EM SETEMBRO DE 2010

		<b>Grau de Satisfação do Usário das Varas Cíveis do 05 NUR</b>	
Elaborado por: 05 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR	
NÍVEL	CONJUNTO ÓTIMO - BOM	ESCALA PERCENTUAL	
	UNIDADES	RESULTADOS	
ALTO	02VCIV VOLTA REDONDA	90,42%	90% a 100%
	03VCIV VOLTA REDONDA	90,20%	
	02 VCIV BARRA MANSA	96,73%	
MÉDIO	01VCIV VOLTA REDONDA	80,43%	80% a 90%
	04VCIV VOLTA REDONDA	82,46%	
	06VCIV VOLTA REDONDA	83,97%	
	05VCIV VOLTA REDONDA	87,66%	
	01 VCIV BARRA MANSA	80,25%	
	04 VCIV BARRA MANSA	86,31%	
	01 VCIV VALENÇA	84,70%	
	01 VCIV BARRA DO PIRAI	88,03%	
	02 VCIV RESENDE	89,47%	
	01 VCIV RESENDE	83,56%	
BAIXO	03 VCIV BARRA MANSA	70,37%	70% a 80% (e inferior a 70%)

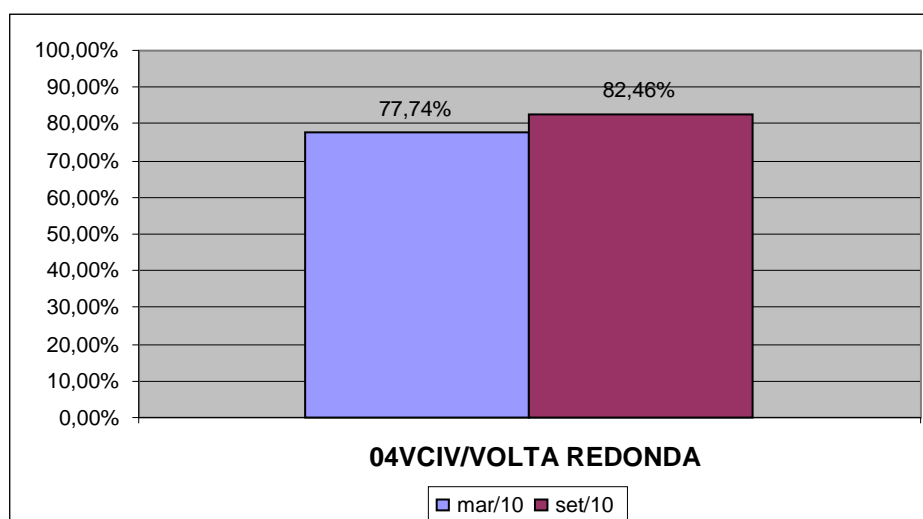
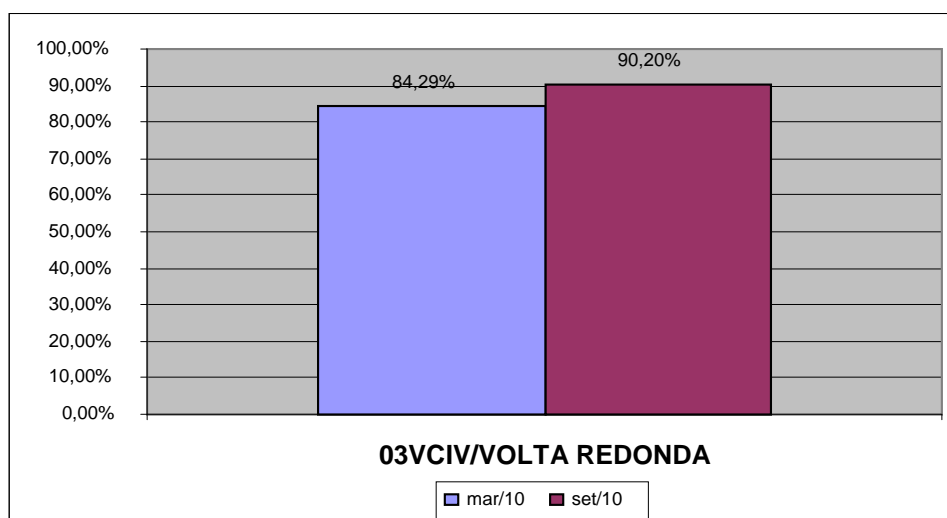
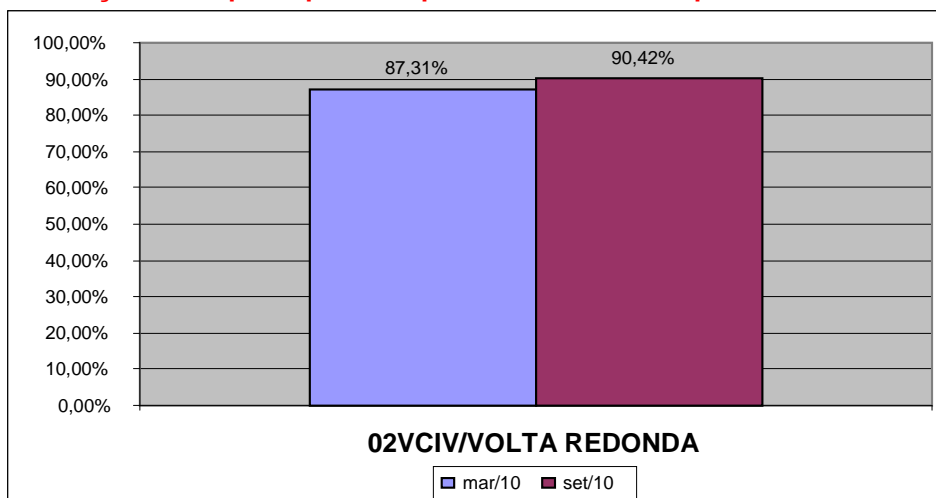
A seguir, apresenta-se o desempenho comparativo entre as 4ª e 5ª pesquisas realizadas, por unidade:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

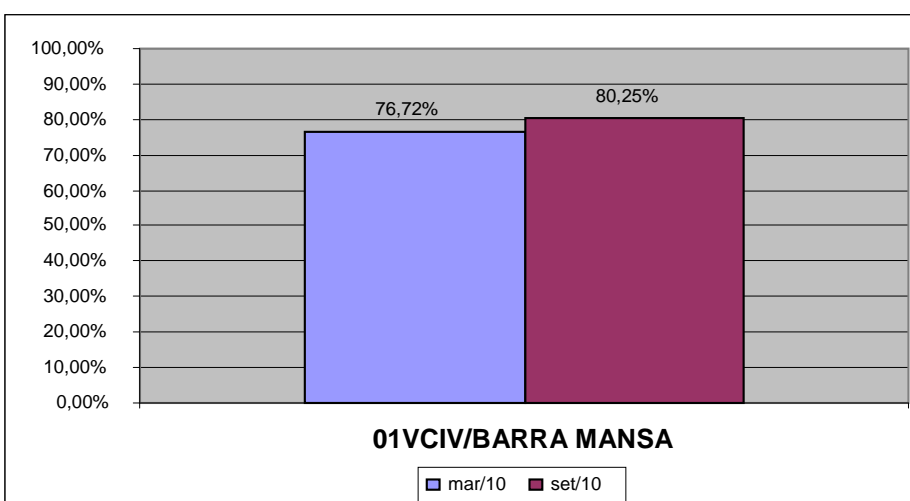
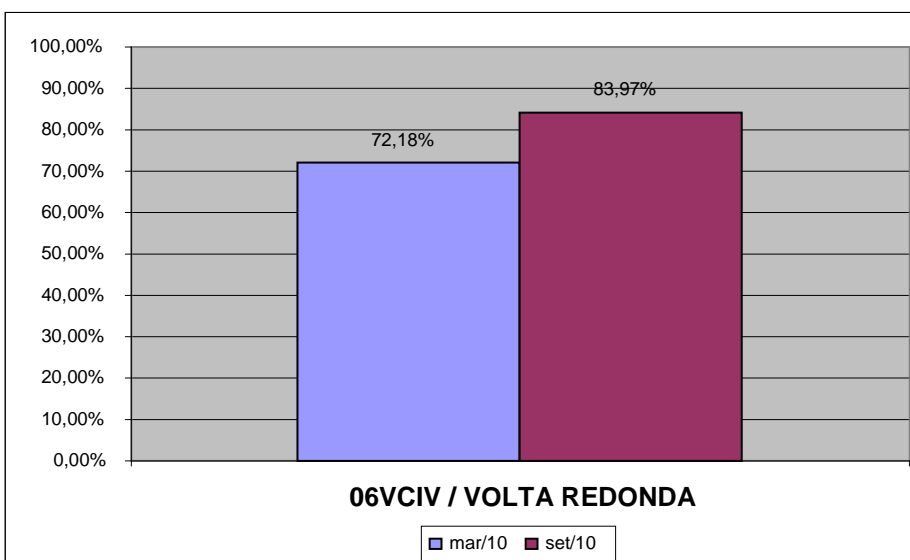
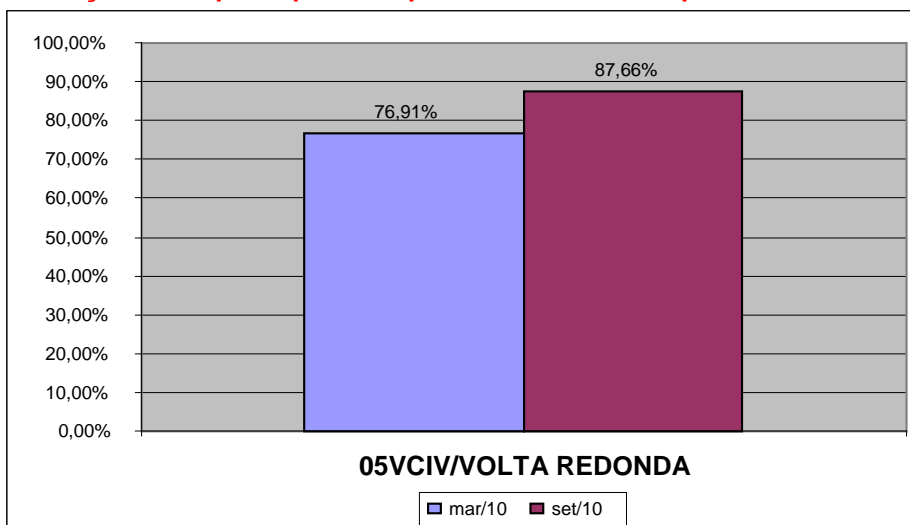
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

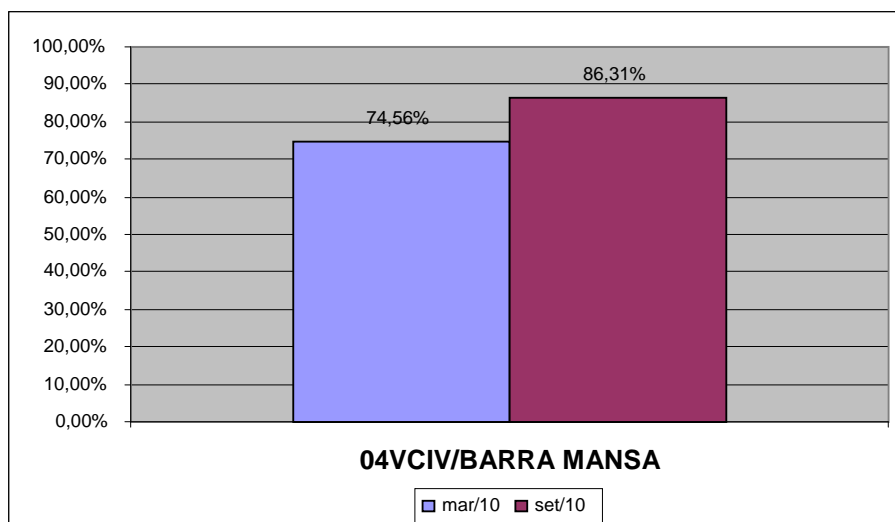
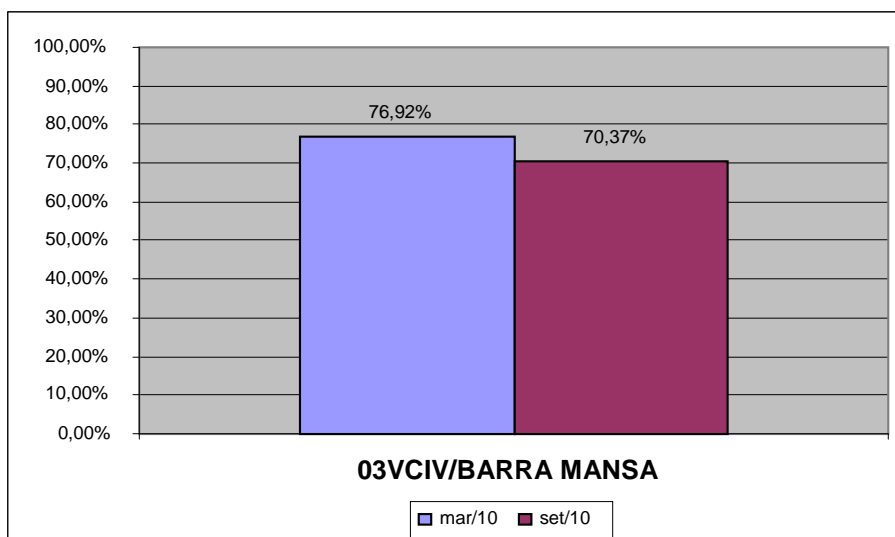
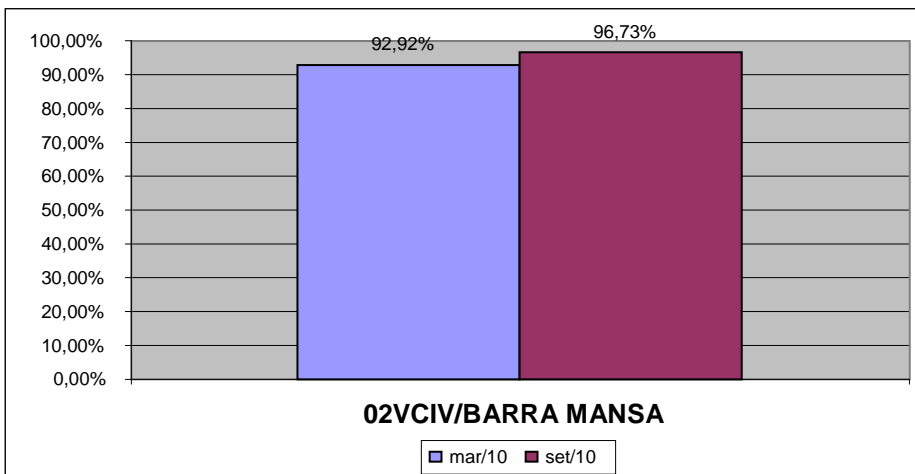
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

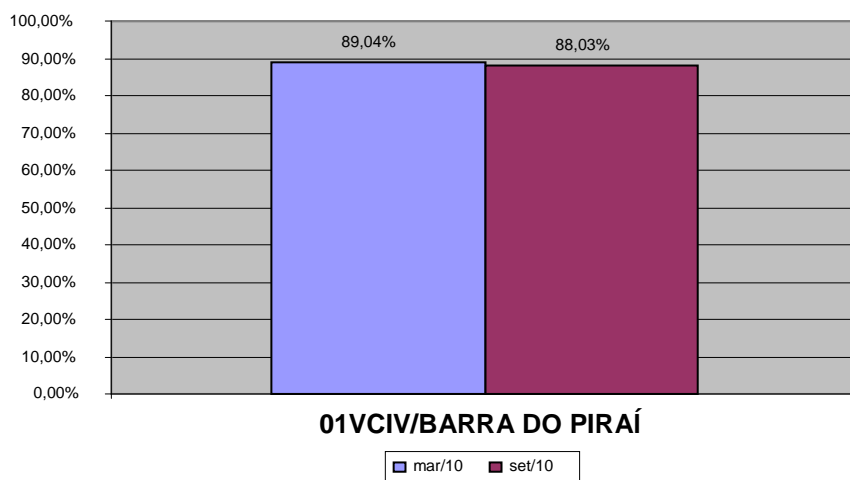
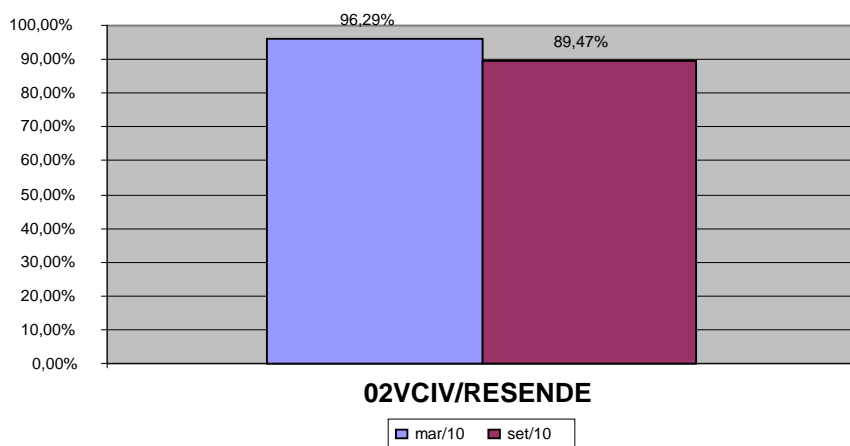
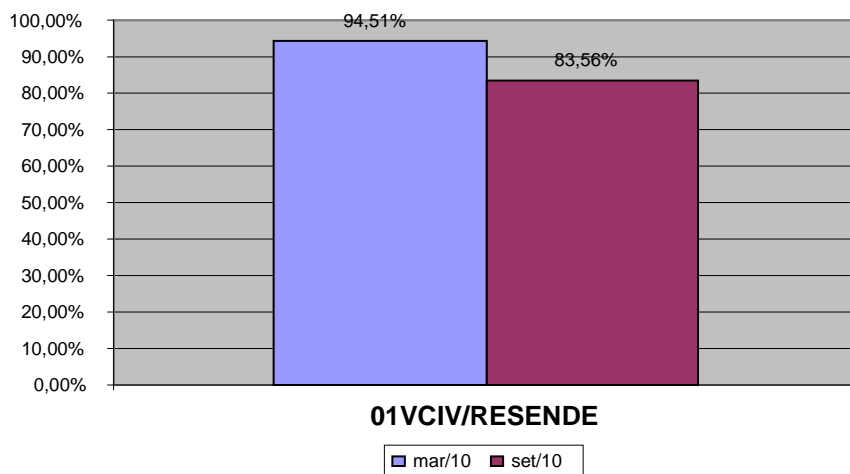






## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

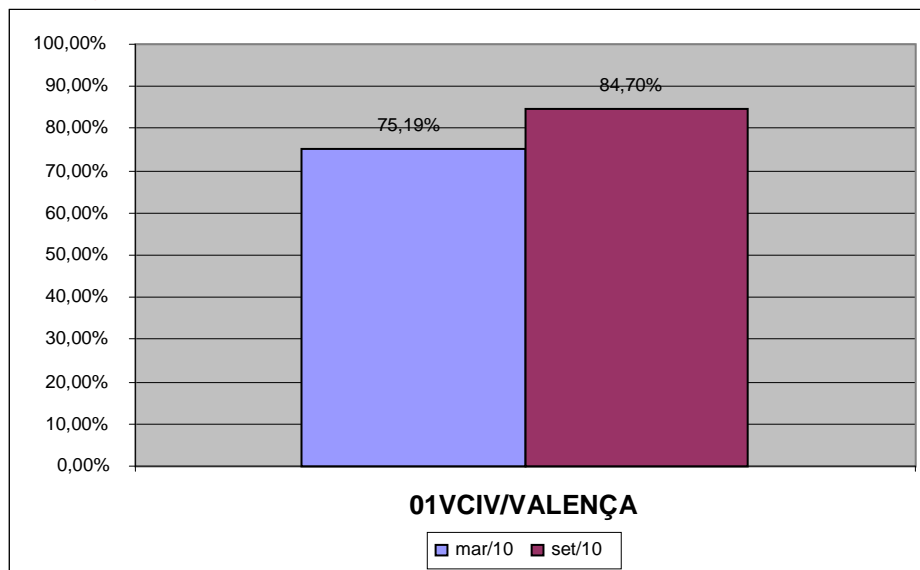
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

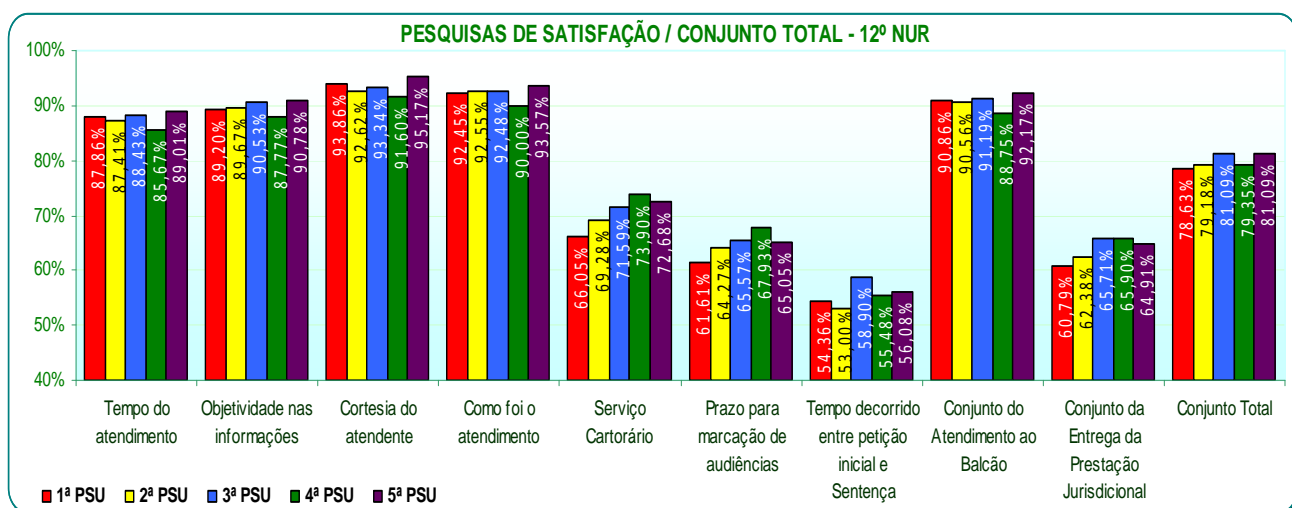
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**



Os Facilitadores do SIGA devem intensificar o apoio à 03 VCIV de Barra Mansa, que, no resultado comparativo com as demais unidades, obteve menor resultado e buscar, pela análise dos demais indicadores, o que deve ser aprimorado.

Merecem ainda a atenção dos Facilitadores as 01 e 02 VCIV de Resende e a 01 VCIV de Barra do Piraí para que avaliem o porque da queda de resultado no somatório de ótimo + Bom ao se comparar as 4ª e 5ª PSU realizadas.

### 12 NUR – RESULTADOS COMPARATIVOS DAS 5 PSU REALIZADAS

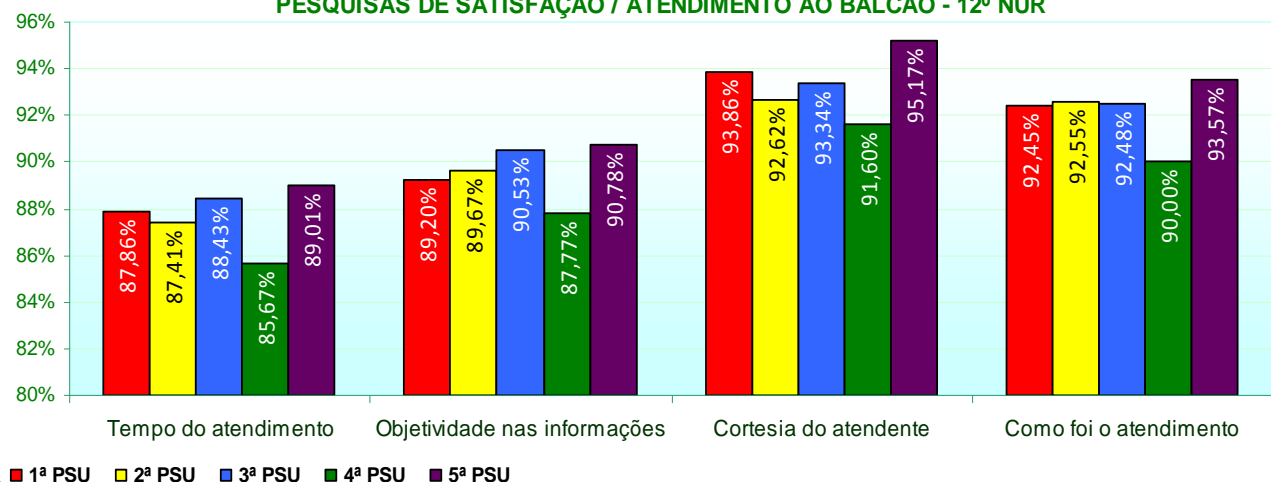




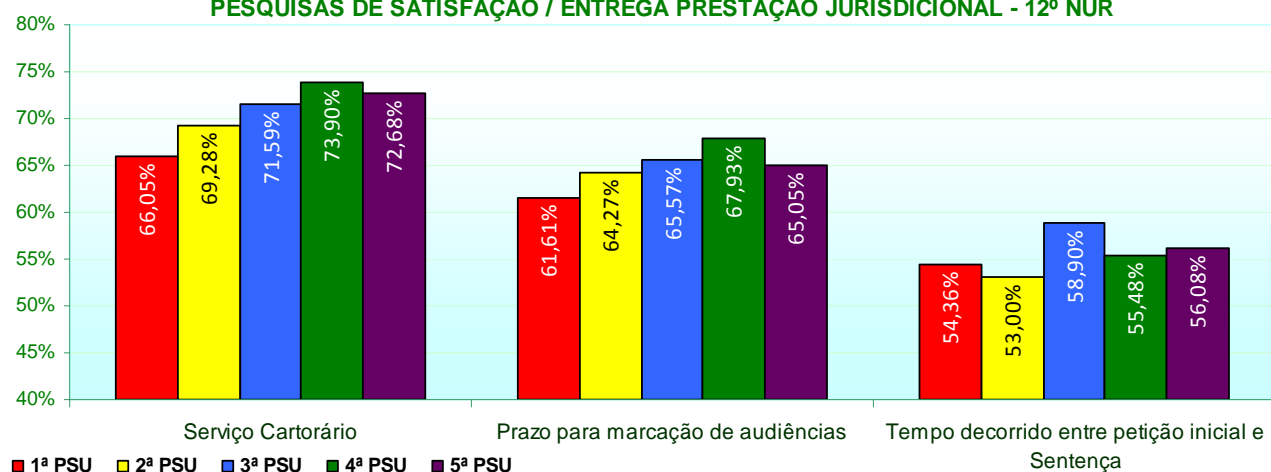
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

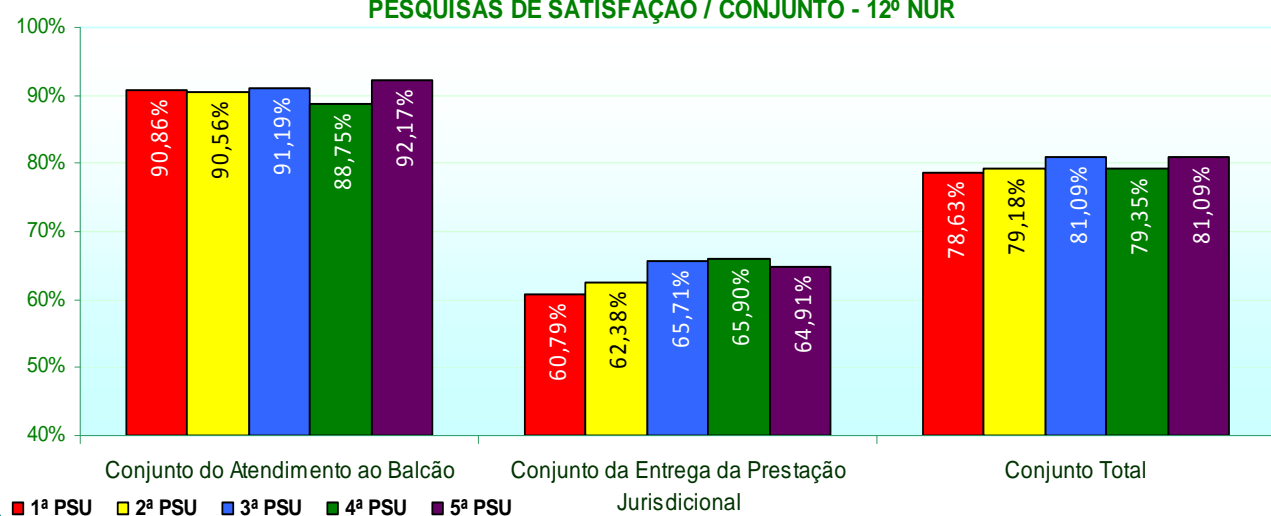
### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / ATENDIMENTO AO BALCÃO - 12º NUR



### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / ENTREGA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL - 12º NUR



### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / CONJUNTO - 12º NUR





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Dos gráficos acima, pode-se constatar que, consideradas as VCIV em seu conjunto, houve melhoria em relação ao “Atendimento ao Balcão”, o que não ocorreu no que se refere aos itens “Serviço Cartorário” e “Prazo para marcação de Audiências” que apresentam queda da 4ª para a 5ª PSU.

Verifica-se, ainda, que o item “Tempo decorrido entre a petição inicial e a sentença” apresenta melhoria entre a 4ª e 5ª PSU realizadas, mas a linha não se mantém, não se estabilizando a tendência de melhoria.

Foi destacado, pela DGDIN, que os Facilitadores devem apresentar os resultados ao Juiz Dirigente do NUR para a adoção das ações gerenciais pertinentes.

### PESQUISAS REALIZADAS EM MARÇO E SETEMBRO DE 2010

Grau de Satisfação do Usuário das Varas Cíveis do 12 NUR				
Elaborado por: 12 NUR			Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR	
NÍVEL	CONJUNTO ÓTIMO - BOM			ESCALA PERCENTUAL
	UNIDADES	MARÇO	SETEMBRO	
ALTO	04 VCIV LEOPOLDINA	73,28%	94,09%	90% a 100%
	01 VCIV ILHA	88,51%	92,86%	
	02 VCIV LEOPOLDINA	89,68%	92,31%	
MÉDIO	06 VCIV MADUREIRA	90,67%	89,43%	80% a 90%
	02 VCIV ILHA	81,76%	88,36%	
	04 VCIV MEIER	73,02%	87,16%	
	02 VCIV PAVUNA	79,38%	84,48%	
	06 VCIV MEIER	81,73%	84,20%	
	01 VCIV MADUREIRA	88,32%	84,05%	
	01 VCIV MEIER	90,13%	83,26%	
	02 VCIV MEIER	74,91%	82,38%	
BAIXO	03 VCIV LEOPOLDINA	87,22%	78,65%	70% a 80% (e inferior a 70%)
	01 VCIV LEOPOLDINA	83,07%	77,78%	
	07 VCIV MEIER	32,90%	76,68%	
	05 VCIV MEIER	79,19%	75,69%	
	02 VCIV MADUREIRA	86,00%	75,62%	
	03 VCIV MEIER	83,92%	75,33%	
	01 VCIV PAVUNA	73,26%	72,97%	
	03 VCIV ILHA	70,07%	71,50%	
	05 VCIV MADUREIRA	80,03%	55,05%	

Os resultados alcançados nas pesquisas de março e setembro de 2010 foram analisados pela DGDIN, em conjunto com os Facilitadores do SIGA, em reunião de análise crítica realizada em outubro/2010, onde foram estabelecidas as seguintes ações gerenciais:

- 1) Elaborar cronograma de apoio específico às unidades que obtiveram desempenho abaixo de 80% na 5ª PSU e àquelas que apresentaram queda de desempenho da 4ª para a 5ª PSU;

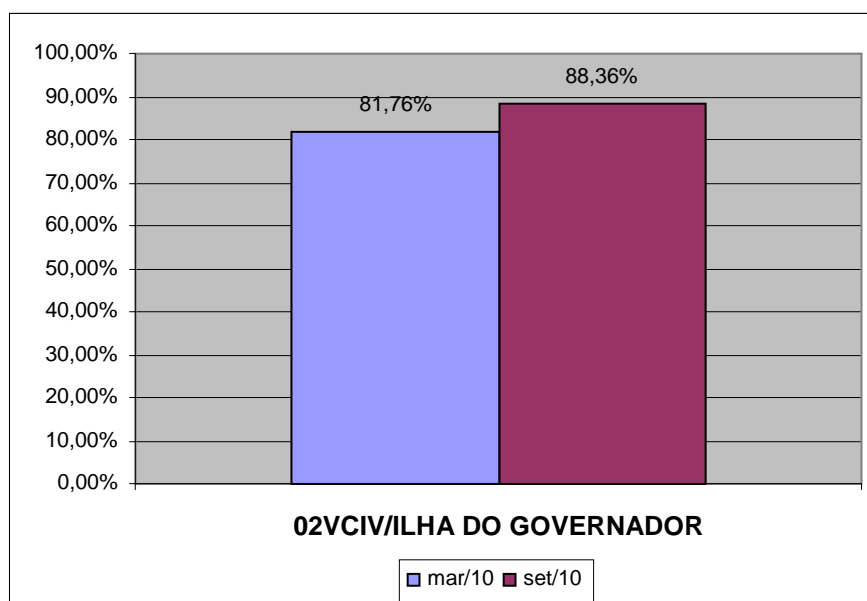
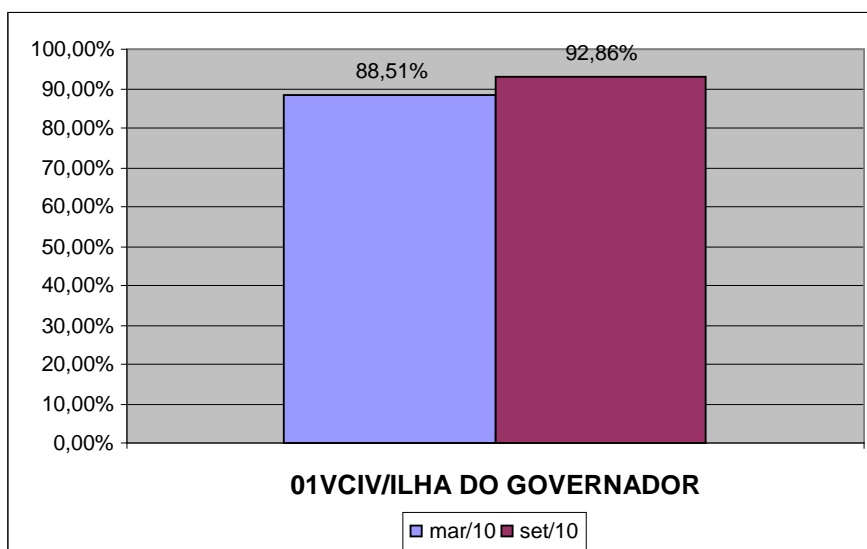


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

- 2) repassar o cronograma elaborado à DGDIN;
- 3) verificar a adequação dos Quadros de Respostas à PO orientando gestores pela composição de respostas pró-ativas e sinalizadoras da análise pontual das sugestões propostas;
- 4) orientar as unidades para que insiram no quadro de respostas à PO as reclamações oriundas da Ouvidoria.

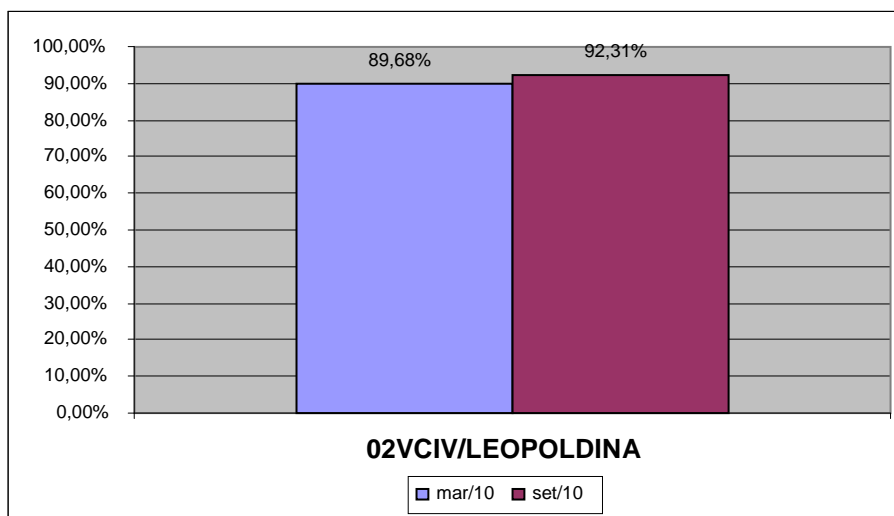
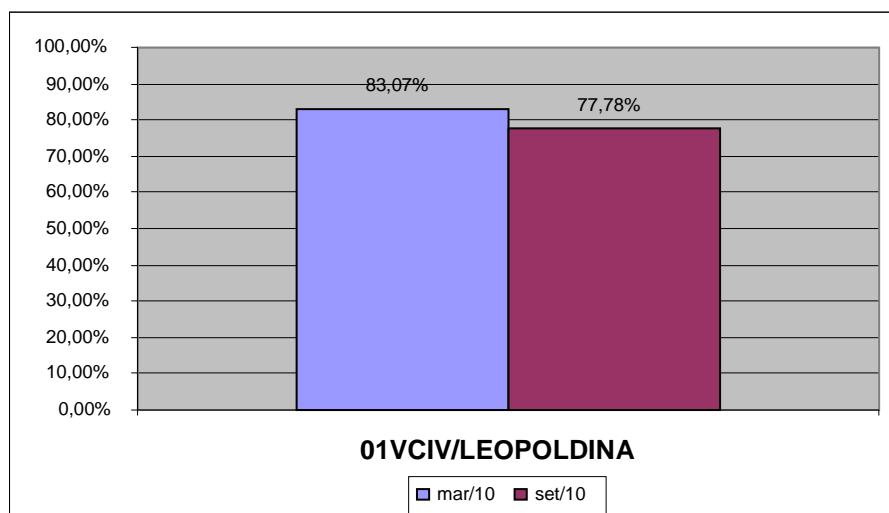
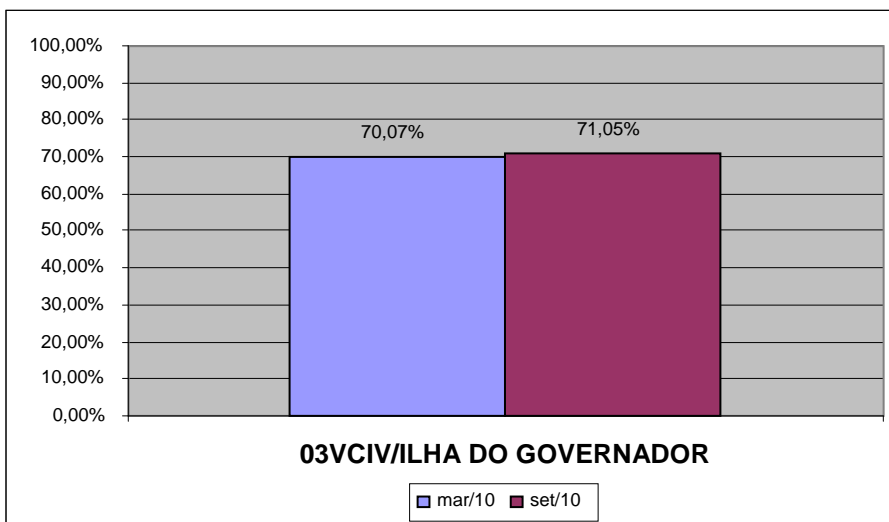
Os Facilitadores elaboraram e cumpriram o cronograma de visitas no período de 16 a 19 de novembro de 2010.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

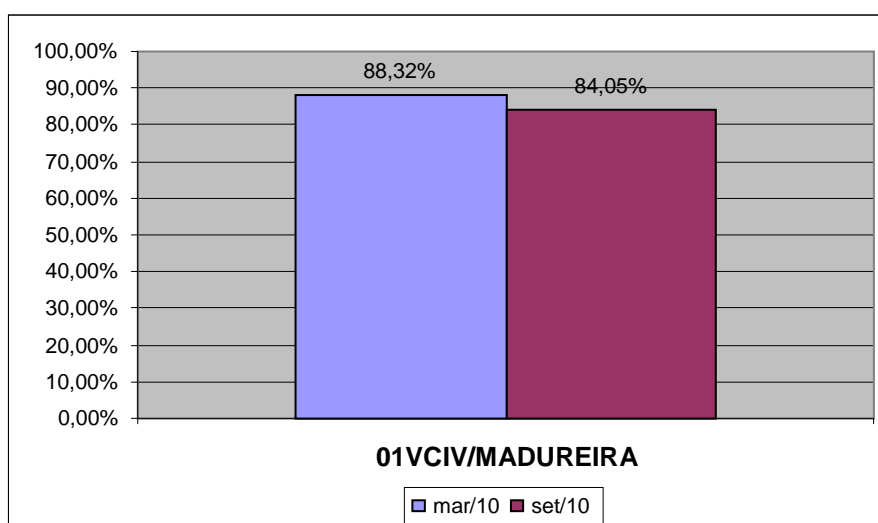
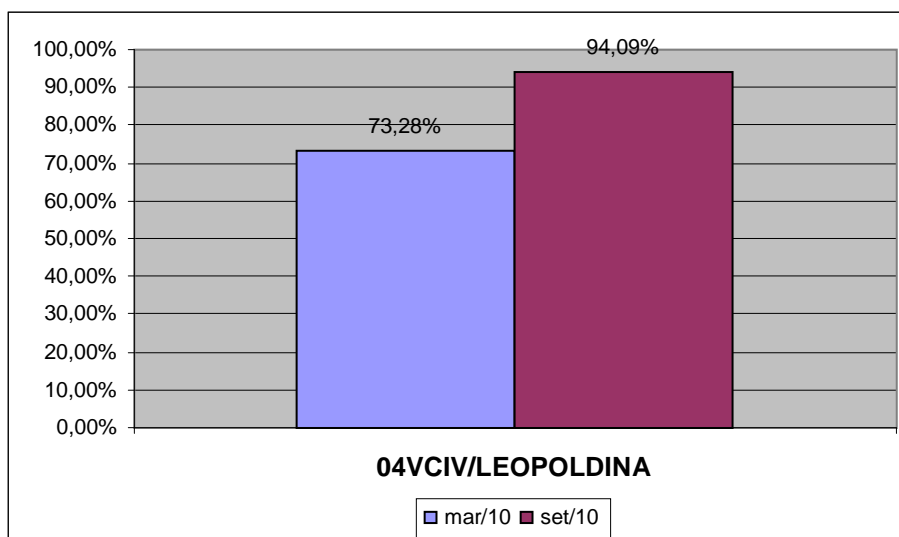
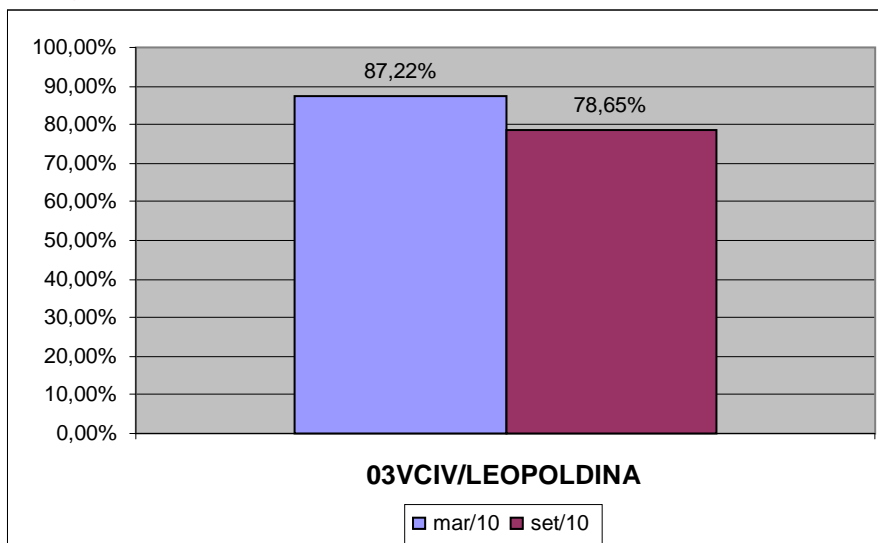






## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

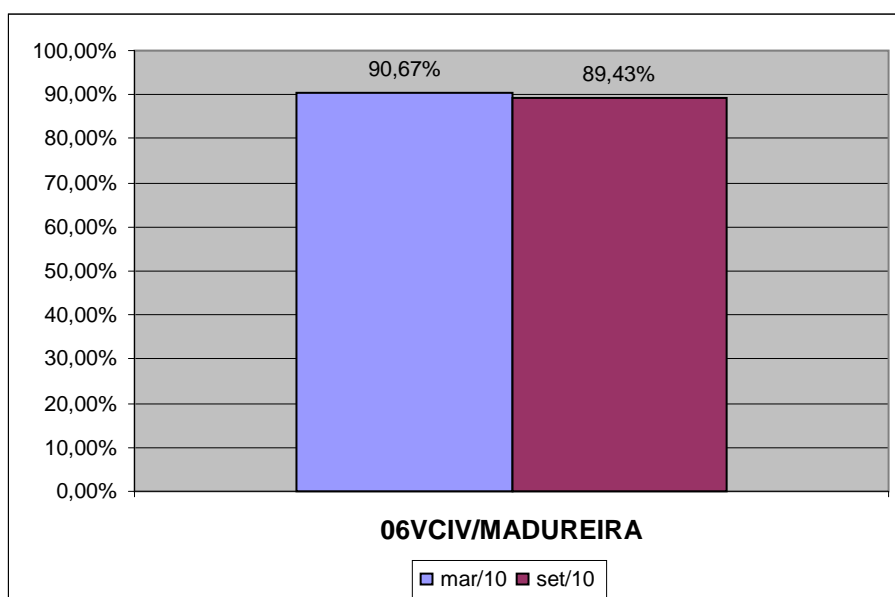
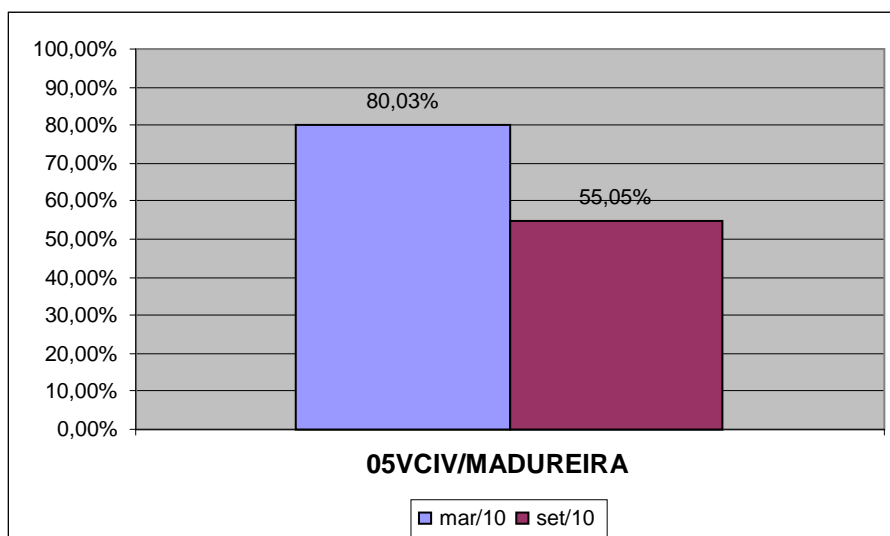
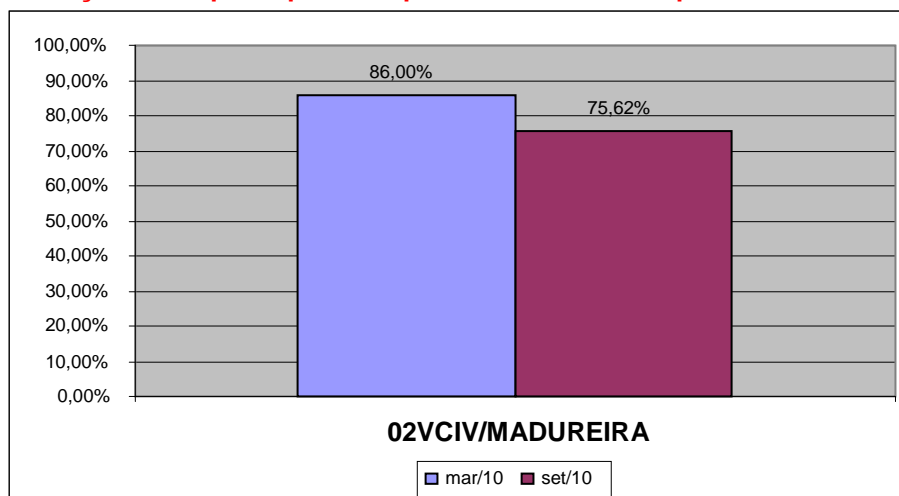
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

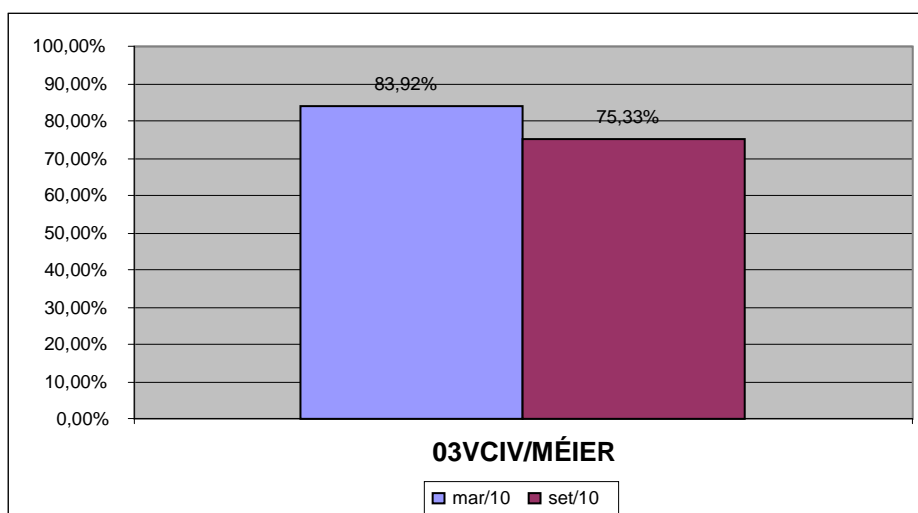
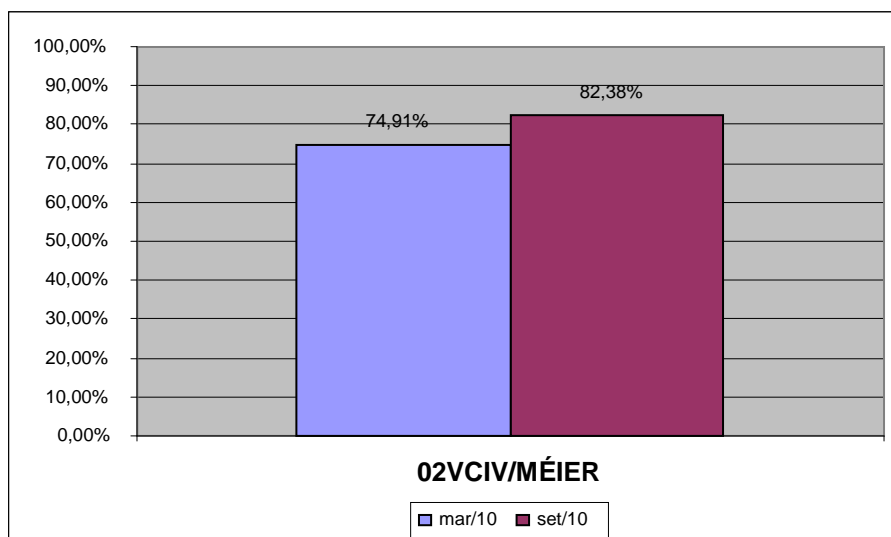
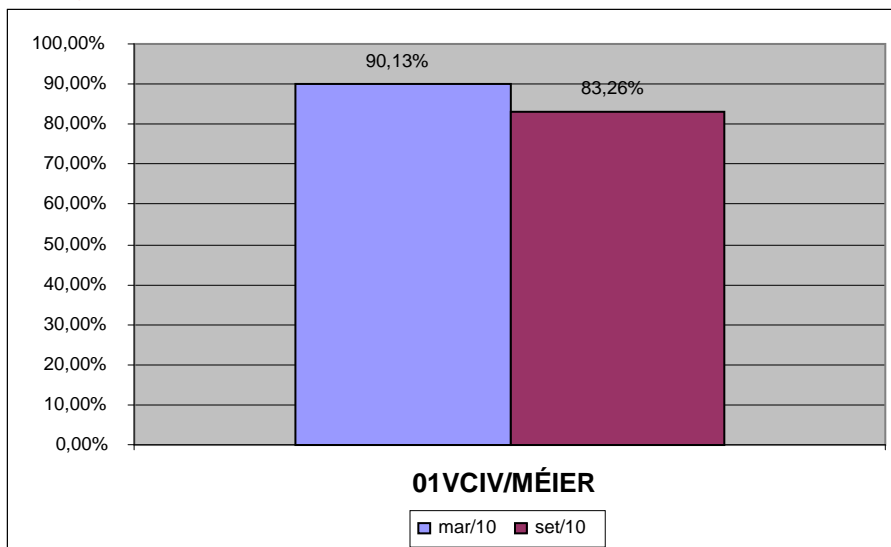
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

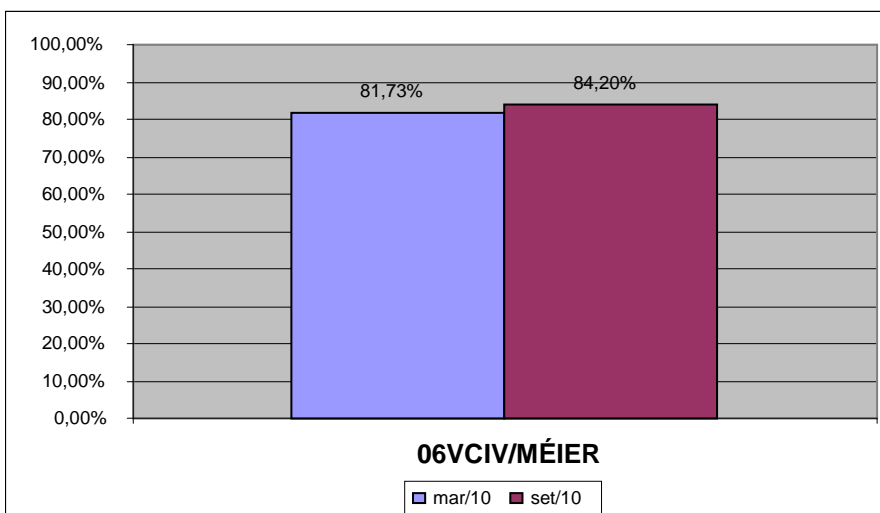
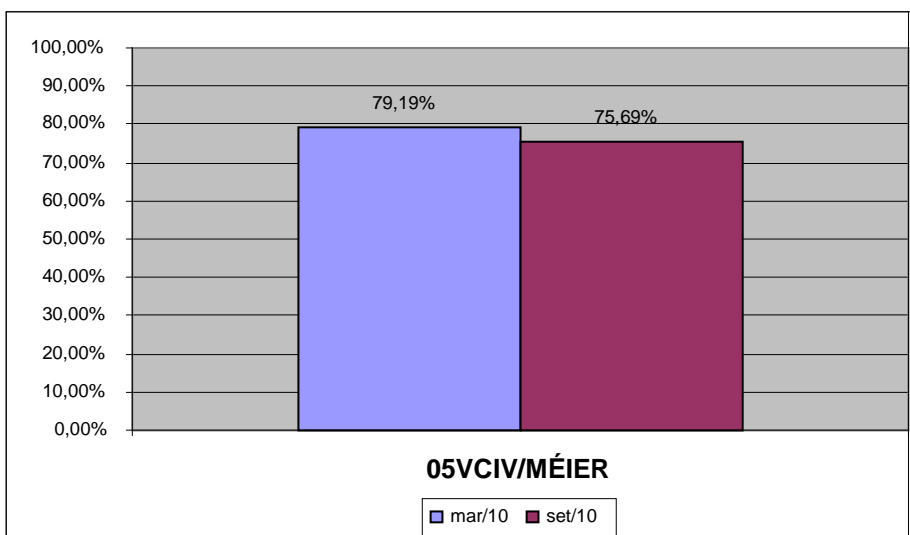
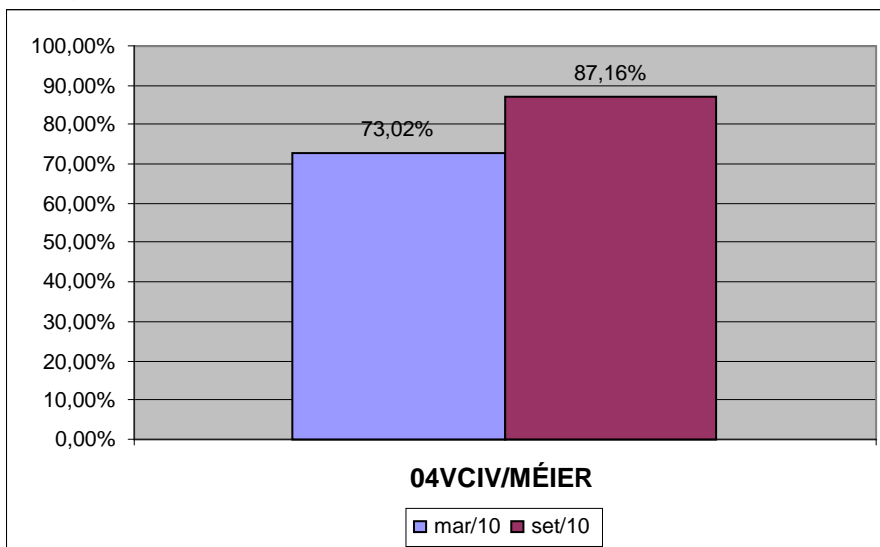
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

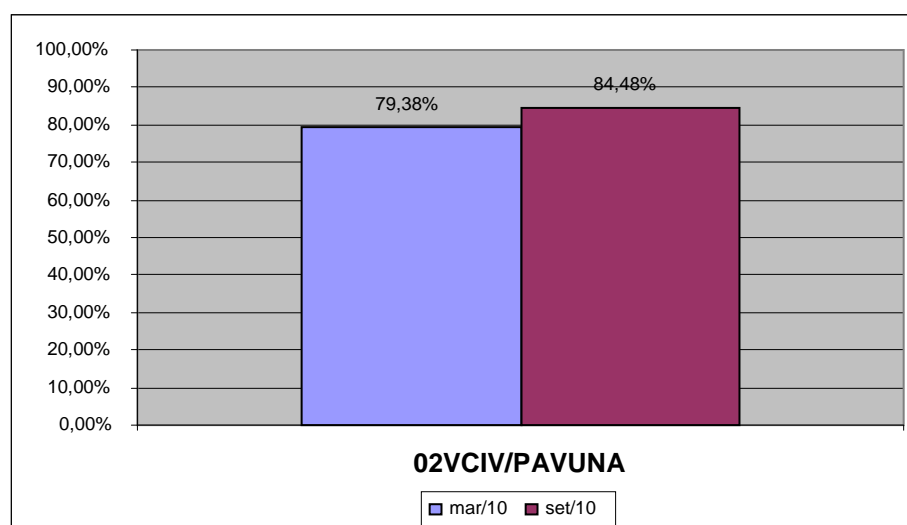
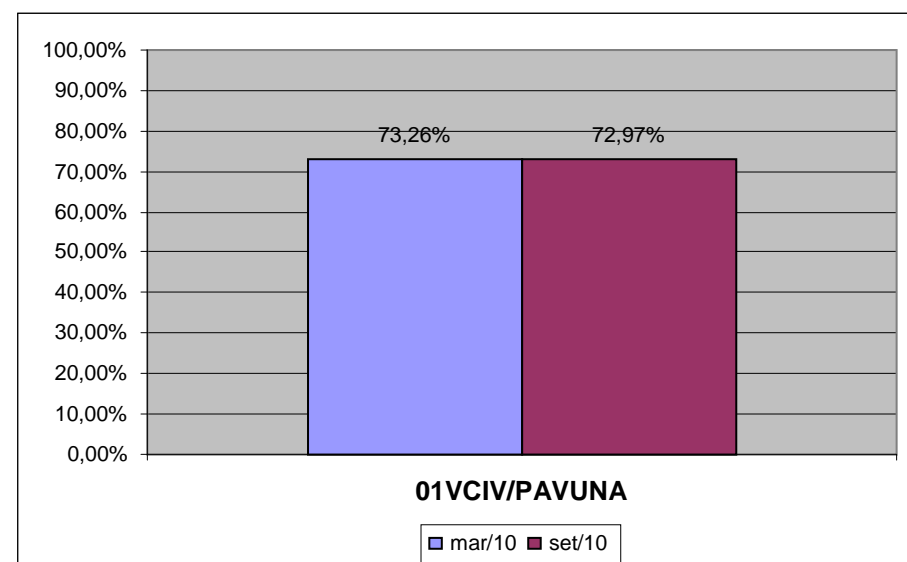
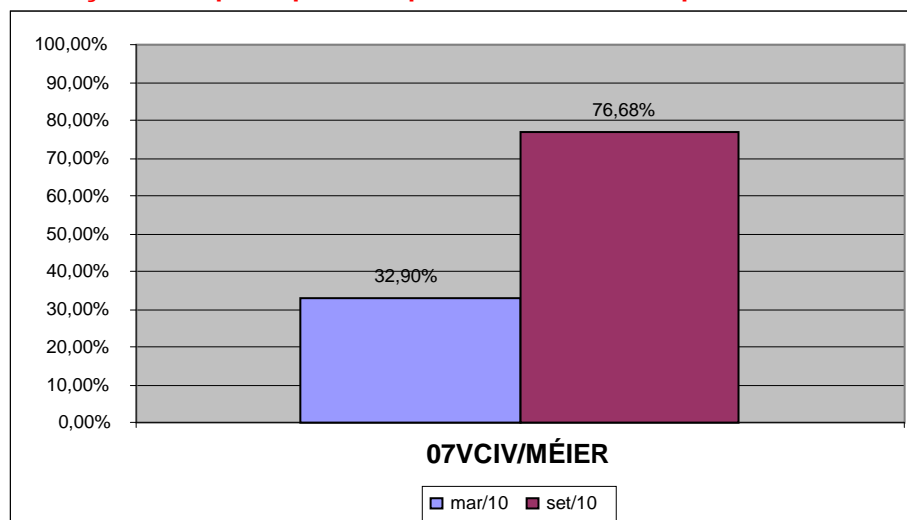
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Os Facilitadores foram orientados a redobrar a atenção para com as unidades que obtiveram desempenho abaixo da linha média de resultados e /ou pioraram o grau de satisfação entre as 4ª e 5ª PSU realizadas.

### 8 AVALIAÇÃO DO SIGA

A avaliação do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado de Gestão nos 05 e 12 NUR foi realizada por equipe avaliadora da DGDIN, composta de servidores com formação de “Auditor Líder”.

As avaliações realizadas no 05 NUR tiveram o apoio dos Facilitadores do SIGA do 12 NUR. Os Facilitadores do próprio 05 NUR acompanharam todo o processo, prestando orientações e esclarecimentos aos Avaliadores sempre que necessário. Segue abaixo os cronogramas dos períodos das avaliações.

AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO				
NUR	AVALIAÇÃO	PERÍODO	EQUIPE AVALIADORA	FACILITADORES
05	PRELIMINAR	25/05 a 10/06/10	- Danielle Ribas - Lourdes Maria Ramos Garcia - Maria Luisa Pereira Rangel - Claudio Heitor Vasconcellos	- Vander Francisco - Luiz Antônio Lima - Patrícia Conceição - Jaqueline Souza - Claudia Brito
	FINAL	21/06 a 31/06/10	_____	- Vander Francisco - Luiz Antônio Lima
12	PRELIMINAR	02/08 a 20/08/10	- Danielle Ribas - Lourdes Maria Ramos Garcia - Maria Luisa Pereira Rangel - Claudio Heitor Vasconcellos	- Patrícia Conceição - Jaqueline Souza - Claudia Brito
	FINAL	13/09 a 01/10/10	_____	- Marisa Garcia

RESULTADO FINAL DA AVALIAÇÃO		
NÍVEL BÁSICO	05 NUR	12 NUR
	<b>98%</b>	<b>98%</b>
NÍVEL PLANEJADO	05 NUR	12 NUR
	<b>98%</b>	<b>93%</b>
NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	12 NUR
	<b>97%</b>	<b>83%</b>

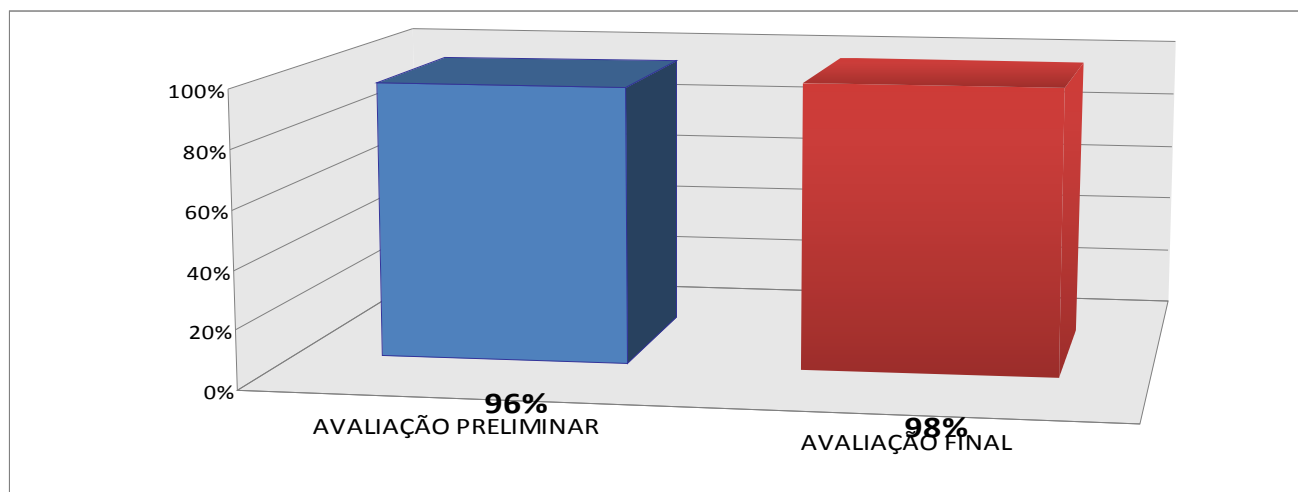




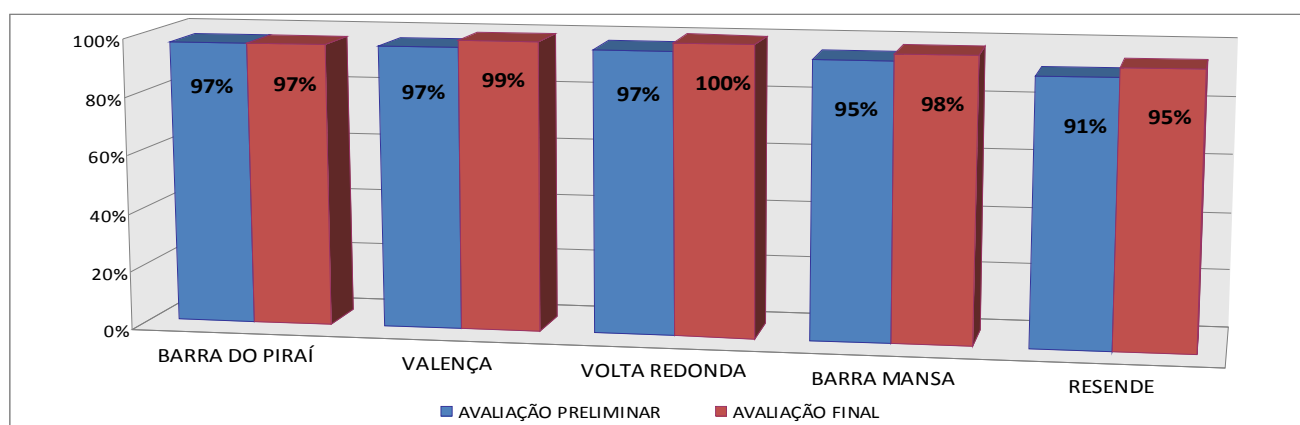
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

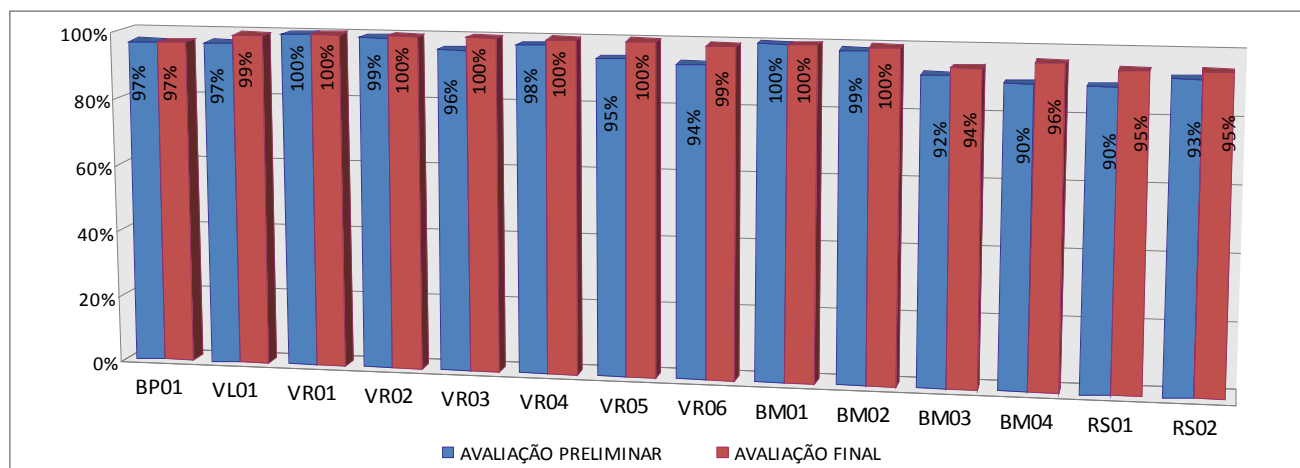
### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL BÁSICO

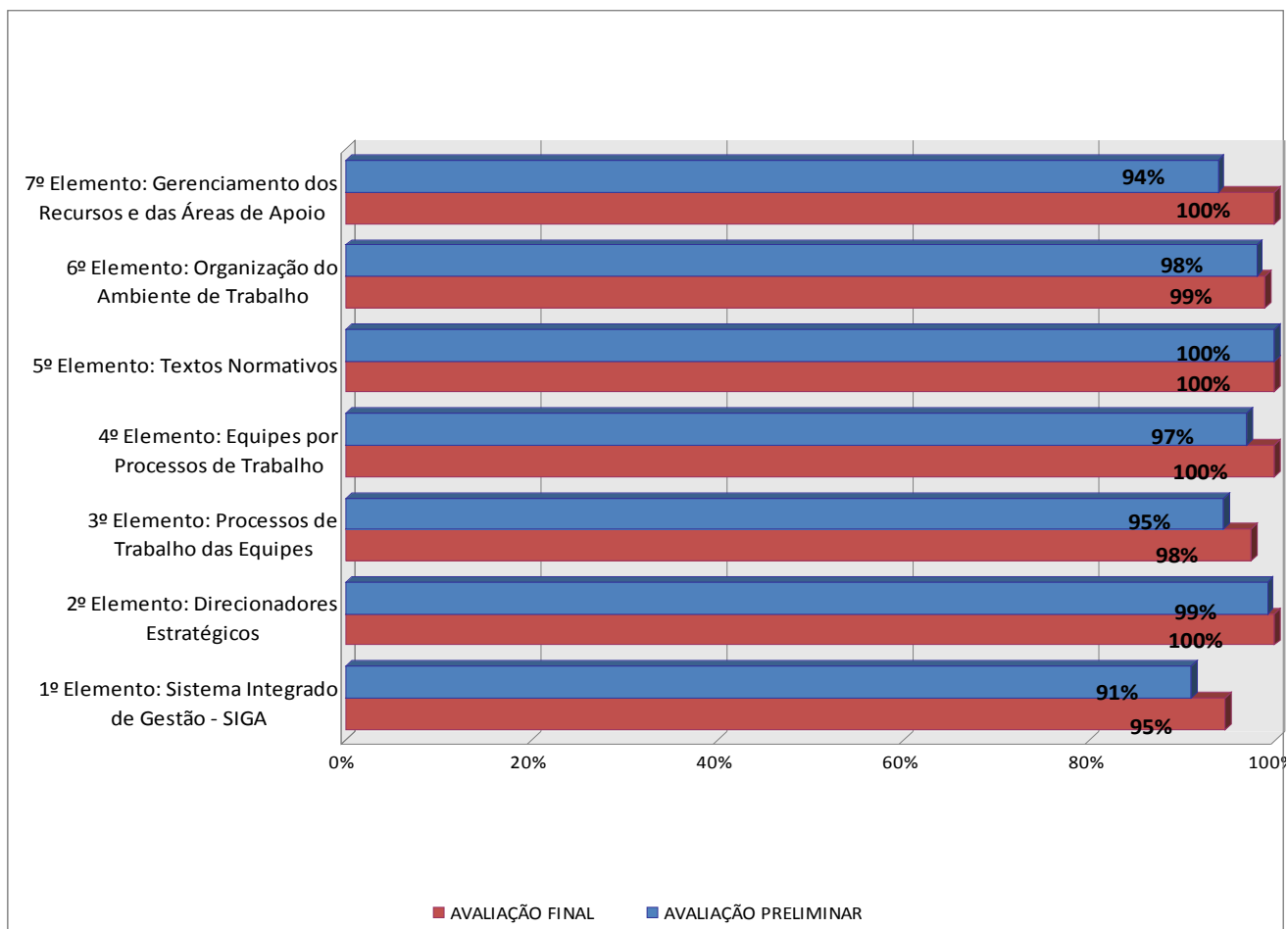




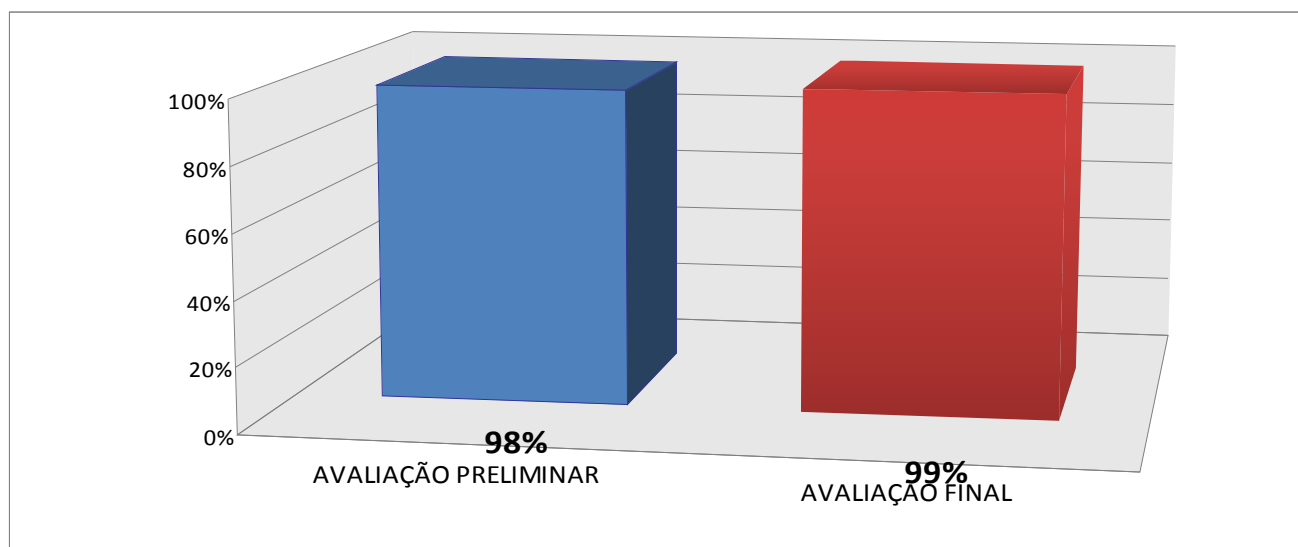
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL PLANEJADO

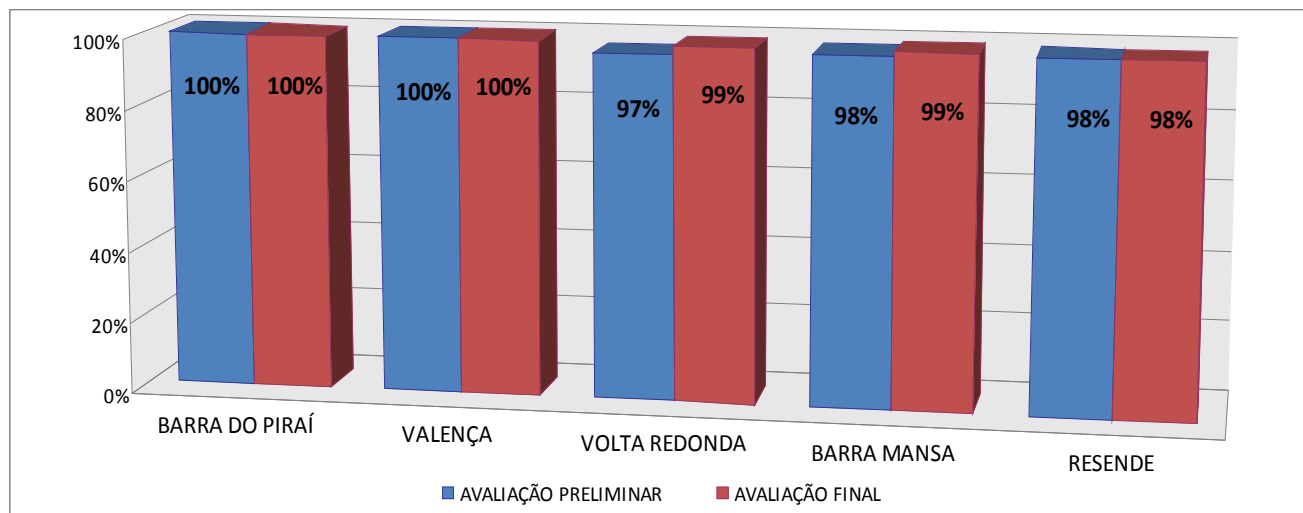




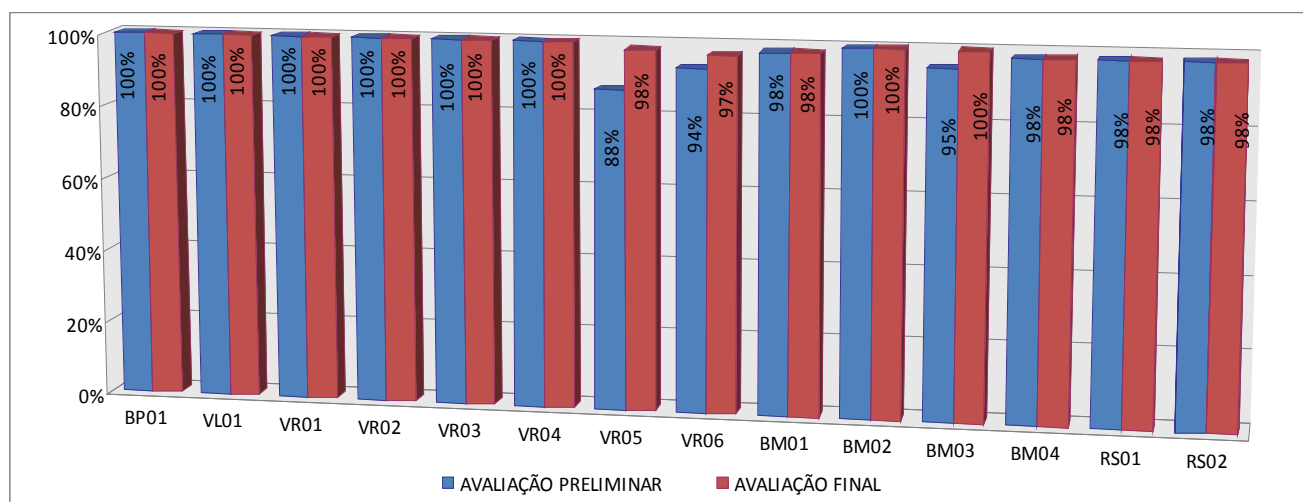
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL PLANEJADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL PLANEJADO

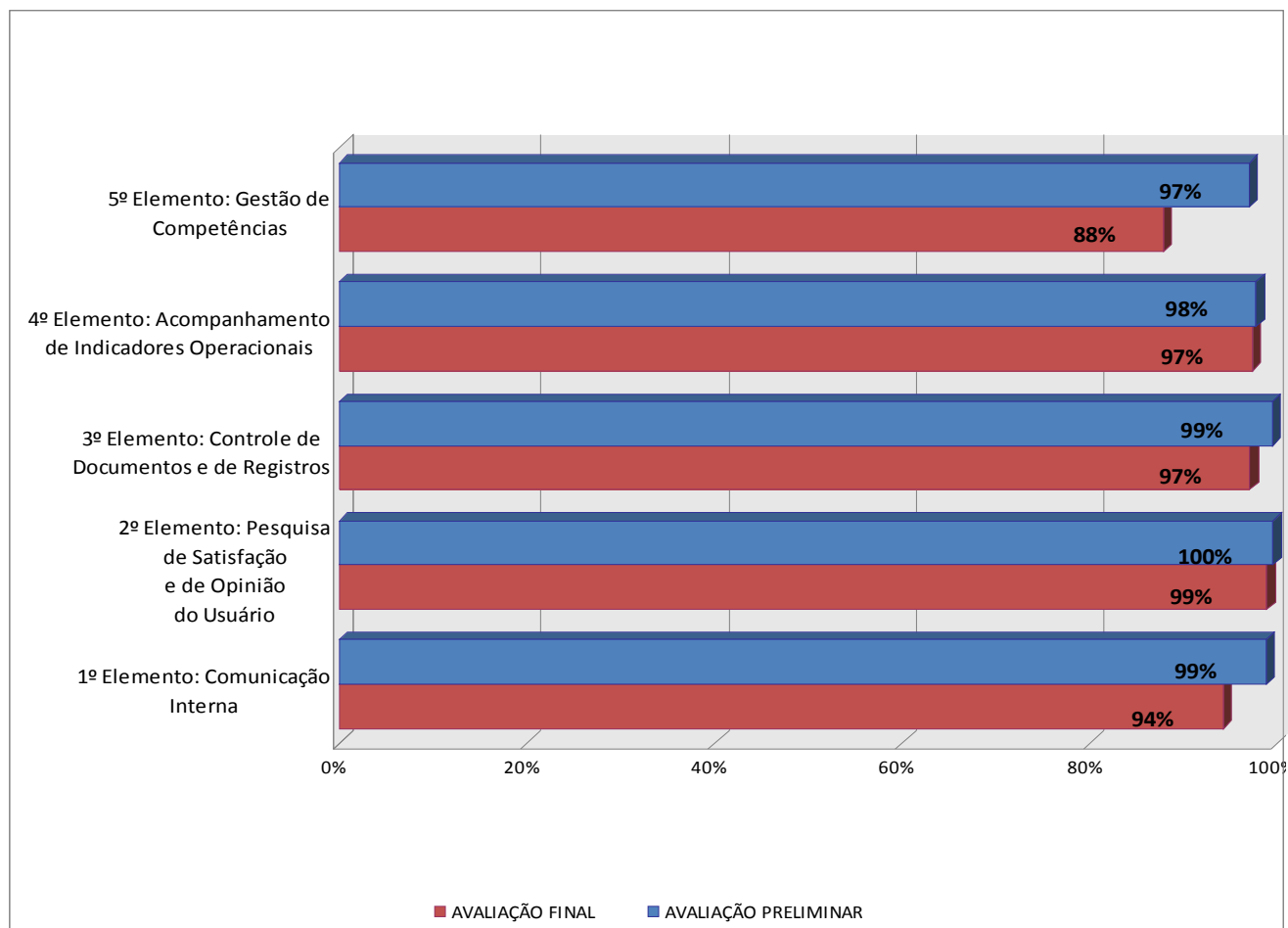




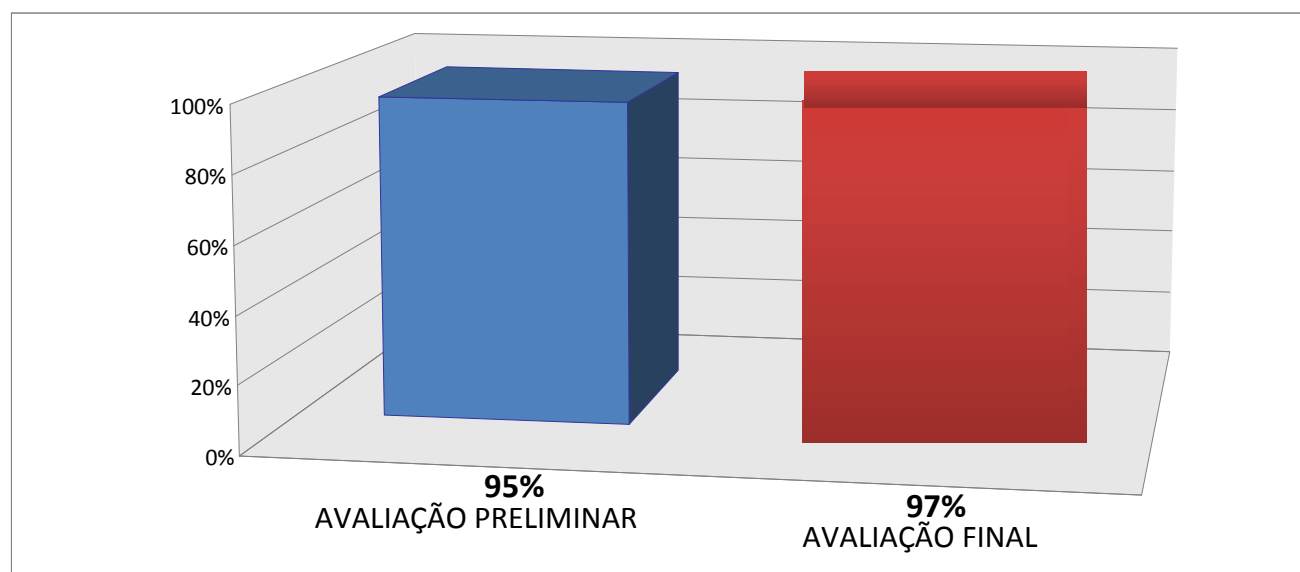
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL PLANEJADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL GERENCIADO

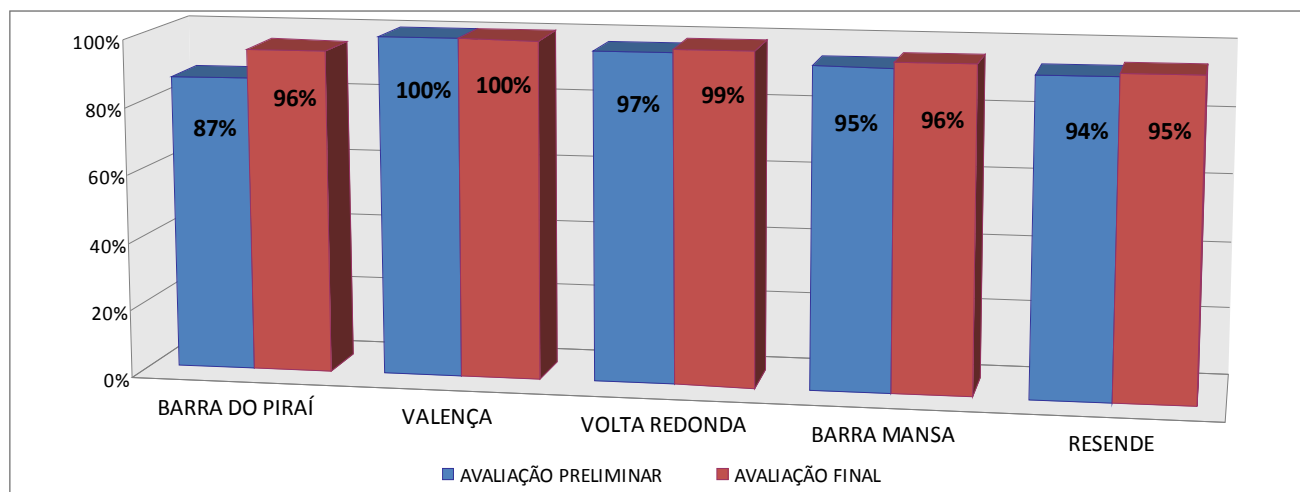




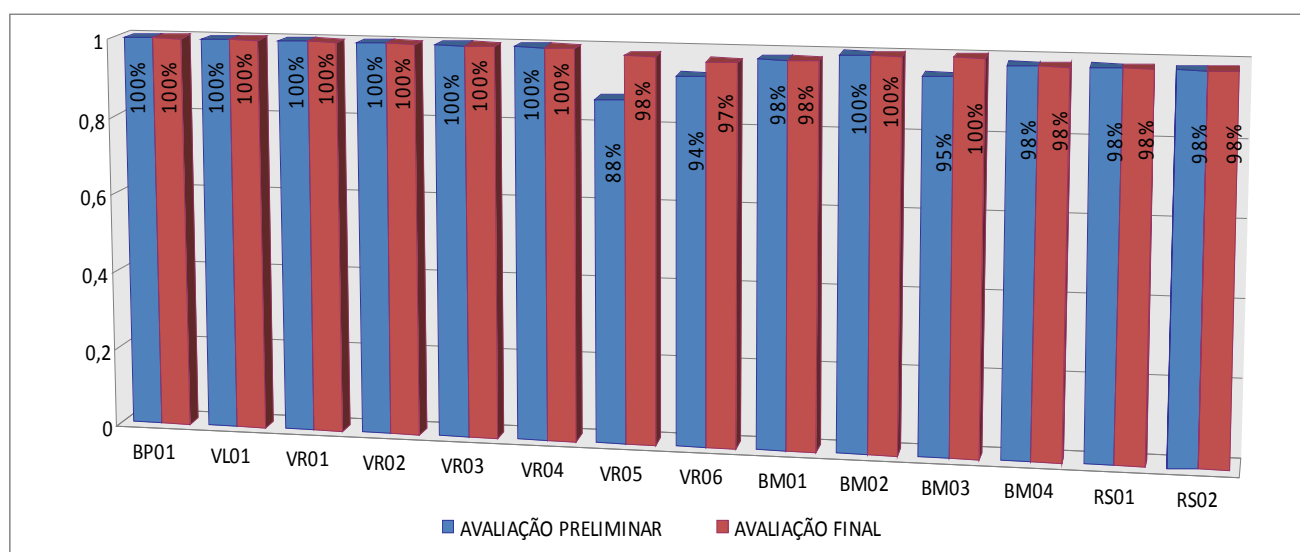
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL GERENCIADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL GERENCIADO

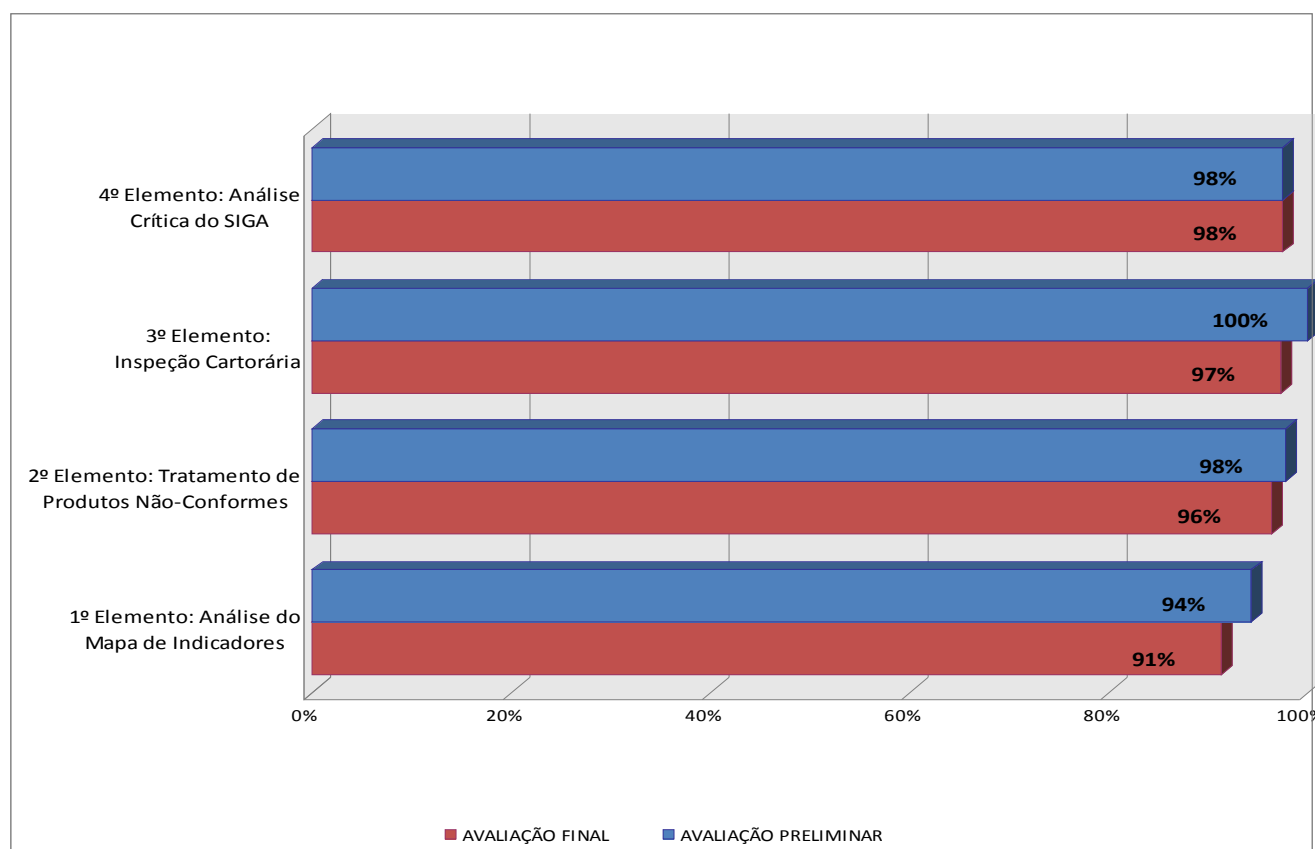




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL GERENCIADO



Analisando-se os resultados por elementos implementados na avaliação final do SIGA, evidencia-se a necessidade de reforçar o apoio às unidades no que se refere à gestão de competências (elemento implementado no Nível Planejado), estando ciente a DGDIN de que os Facilitadores já contataram o DGPES/DEDEP para esse fim.

NÍVEL GERENCIADO - ELEMENTOS COM DESEMPENHO ABAIXO DE 90% (POR UNIDADE)		
ELEMENTO	UNIDADE	%
1º ELEMENTO "ANÁLISE DE INDICADORES"	01 VCIV BP	86%
	05 VCIV VR	70%
2º ELEMENTO "TRATAMENTO DE PNC"	02 VCIV RS	80%
	04 VCIV BM	90%
3º ELEMENTO "INSPEÇÃO CARTORÁRIA"	_____	_____
4º ELEMENTO "ANÁLISE CRÍTICA"	03 VCIV BM	90%
	04 VCIV BM	86%
	02 VCIV RS	90%





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Considerando-se os elementos do Nível Gerenciado, por unidade e analisados os resultados obtidos, foram apresentados aos Facilitadores as unidades que necessitavam apoio reforçado e intensificação do monitoramento.

Seguem algumas fotos que ilustram as visitas de avaliação:



01 VCIV – BARRA DO PIRÁI



01 VCIV – VALENÇA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



01 VCIV – RESENDE



01 VCIV - VOLTA REDONDA





47/58



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



02 VCIV – RESENDE



02 VCIV – VOLTA REDONDA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



03 VCIV – BARRA MANSA



03 VCIV - VOLTA REDONDA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



04 VCIV - BARRA MANSA



04 VCIV – VOLTA REDONDA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



05 VCIV – VOLTA REDONDA



06 VCIV – VOLTA REDONDA

### 05 NUR - VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

Obtidos os resultados da avaliação, e após reunião de análise crítica da implementação do Modelo, a DGDIN elaborou planilha com critérios que aprofundam a análise, vez que ali se apresentam os dados de “Acervo Geral” das unidades (indicador que condensa o desempenho de vários outros), os resultados das pesquisas aplicadas e as reclamações oriundas da Ouvidoria do PJERJ. e servem para eventual desempate. Na tentativa de



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

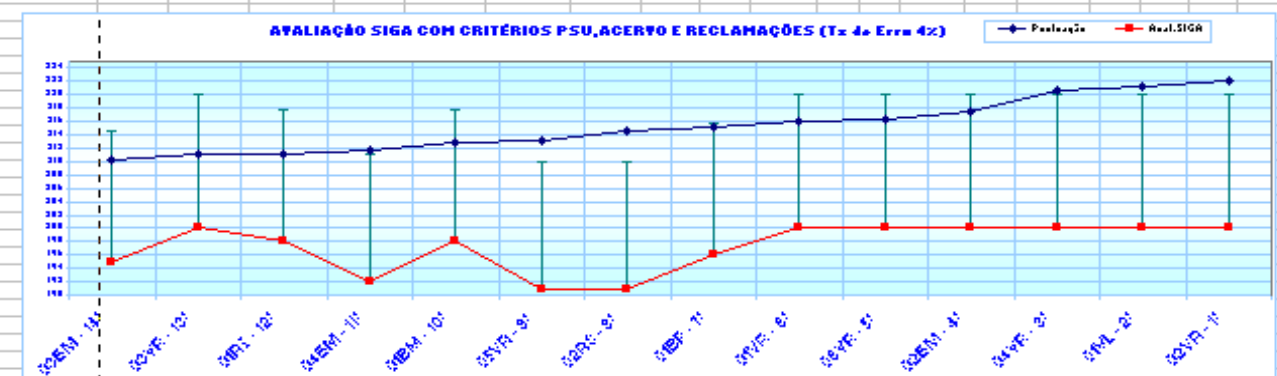
iniciar a avaliação de desempenho das unidades, foram estabelecidos “pesos” aos critérios elencados.

Estabelecida a barra de erro (vide gráfico abaixo) percebe-se que os 3 novos critérios adotados não deformam a regularidade da avaliação do SIGA e sim possibilitam minimizar qualquer tipo de subjetividade que possa ter ocorrido, em razão da avaliação do SIGA ser um retrato do momento e realizada por pessoas e, como se sabe, no nível gerenciado é necessário que se observe também, ainda que parcialmente, o desempenho alcançado pelas unidades.

Para a realização das próximas avaliações a DGDIN está revisando (aprimorando) os questionários com base nas observações feitas pelos Facilitadores do SIGA, os Avaliadores do PJERJ e os Magistrados das unidades integrantes do projeto.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	R	S	T	U
1	NÍVEL GERENCIADO - FINAL - SIGA/ICIV (3ª Versão com SIGA, PSU, Reclamação, 1x sobre o Acervo e Tambor e Sentenciado Expe																			
5		AVALIAÇÃO PRELIMINAR				AVALIAÇÃO FINAL				MÉDIA	CRITÉRIOS DE DESEMPATE									
6		BÁSICO	PLANEJADO	GERENCIADO	BÁSICO	PLANEJADO	GERENCIADO	AV. SIG	X PSU	X Acervo	X Reclamação	Y Total	X Total	Y Total	FINAL	Pontuação	X PSU	X Acervo	X Reclamação	SIG
7	03BM - 14	92%	95%	91%	94%	100%	95%	88,88	76,92%	3	-3,39%	104	77	0,74	210,27	202,86	7,69	1,50	-0,34	195,00
8	03VR - 13	96%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	84,29%	2	13,91%	207	103	0,50	211,01	206,04	8,43	1,00	1,39	200,00
9	01RS - 12	90%	92%	98%	95%	97%	98%	88,88	94,51%	3	-2,08%	65	41	0,63	211,13	204,83	9,45	1,50	-0,21	198,00
10	04BM - 11	90%	86%	90%	96%	98%	92%	88,88	74,56%	1	5,29%	105	104	0,99	211,67	201,76	7,46	0,50	0,53	192,00
11	01BM - 10	100%	98%	98%	100%	98%	98%	88,88	76,72%	1	4,63%	104	77	0,74	212,78	205,38	7,67	0,50	0,46	198,00
12	05VR - 9	95%	88%	91%	100%	98%	91%	88,88	76,91%	4	-0,68%	82	91	1,11	213,19	202,09	7,69	2,00	-0,07	191,00
13	02RS - 8	93%	92%	89%	95%	95%	91%	88,88	96,29%	1	-23,54%	65	61	0,94	214,53	205,15	9,63	0,50	-2,35	191,00
14	01BP - 7	97%	100%	87%	97%	100%	96%	88,88	89,04%	1	1,92%	78	72	0,92	215,11	205,88	8,90	0,50	0,19	196,00
15	01VR - 6	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	73,34%	8	1,60%	81	104	1,28	216,01	203,17	7,33	4,00	0,16	200,00
16	06VR - 5	94%	94%	93%	99%	97%	100%	88,88	72,18%	2	0,69%	79	92	1,16	216,46	204,82	7,22	1,00	0,07	200,00
17	02BM - 4	99%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	92,92%	0	8,31%	101	91	0,90	217,47	208,46	9,29	0,00	0,83	200,00
18	04VR - 3	98%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	77,74%	4	-5,68%	86	124	1,44	220,76	206,34	7,77	2,00	-0,57	200,00
19	01VL - 2	97%	100%	100%	99%	100%	100%	88,88	75,19%	0	-11,03%	83	108	1,30	221,30	208,29	7,52	0,00	-1,10	200,00
20	02VR - 1	99%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	87,31%	0	-7,44%	80	101	1,26	222,10	209,48	8,73	0,00	-0,74	200,00
22	NUR (14 U)	95%	96%	95%	98%	98%	97%	88,88												

**Metodologia de Cálculo:** (Média Aritmética das 3 avaliações SIGA (Básico, Planejado e Gerenciado) → MD; Cada 1% do MD = 2 Pontuação (P); Cada 1% do PSU = 0,10 Pontuação; Cada Reclamação (RC) = -0,5 Pontuação; Variação Percentual do Acervo (%AC) (cada 1% positiva ou negativa) = 0,20 Pontuação positiva ou negativa; Percentual de Sentenciado Exporado sobre Tambor Exporado (%ST) - para cada [(%ST / 100) x 10] igual a 1 pontuação positiva. Fórmula Matemática: AVAL. TOTAL (P) = ((MD \* 1) \* 100) + ((%PSU \* 0,10) - (RC \* 0,5)) - ((%AC \* 1) \* 1) + ((%ST / 100) \* 100)



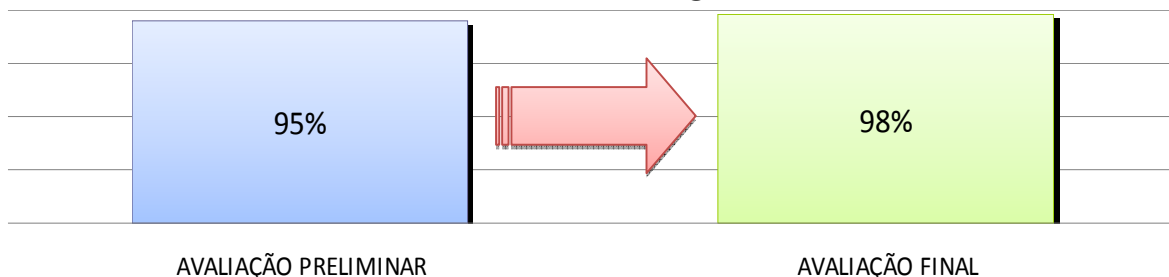


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

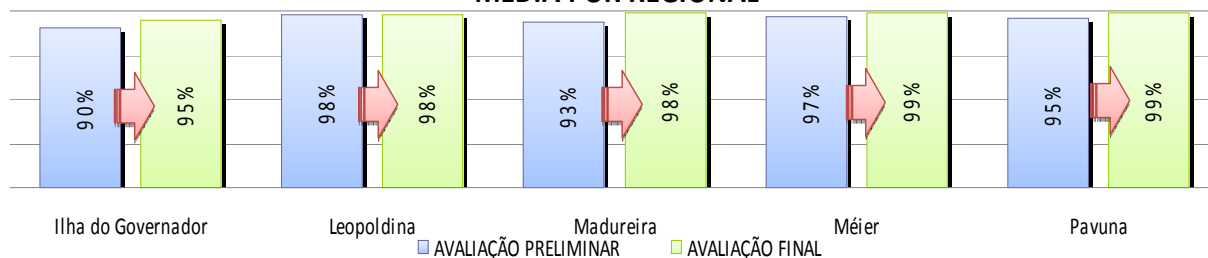
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA - 12 NUR



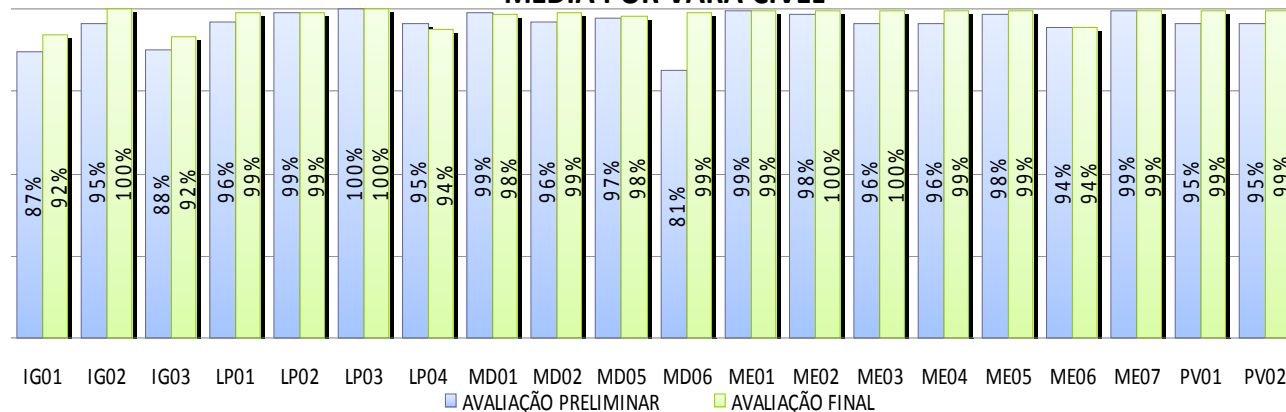
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA POR REGIONAL



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA CÍVEL – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA POR VARA CÍVEL

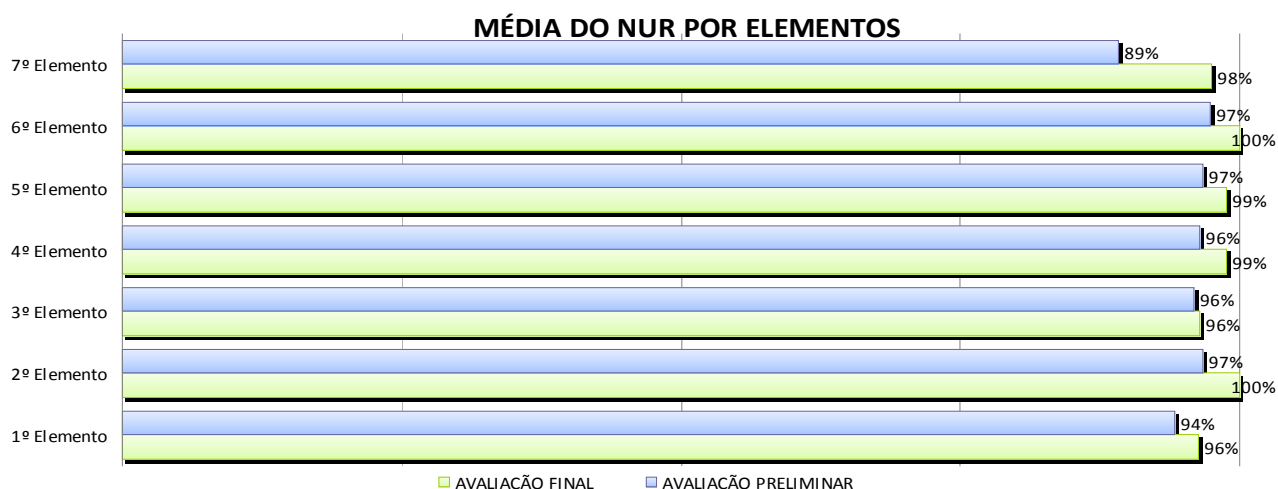




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

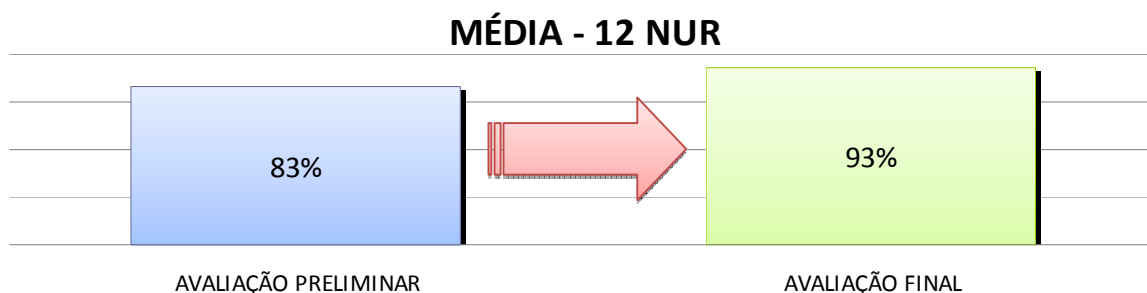
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS – NÍVEL BÁSICO

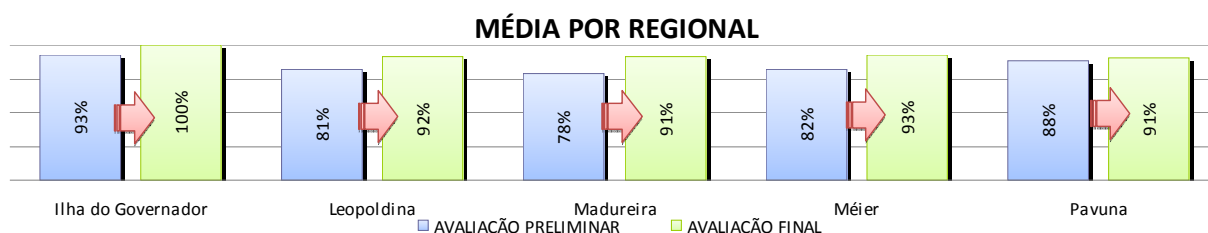


Ação gerencial: Rever as rotinas operacionais e reimplantar as RAD, formando grupos por processos de trabalho, de forma a dirimir dúvidas e promover a troca de informações e a integração entre as equipes processantes

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL PLANEJADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL PLANEJADO

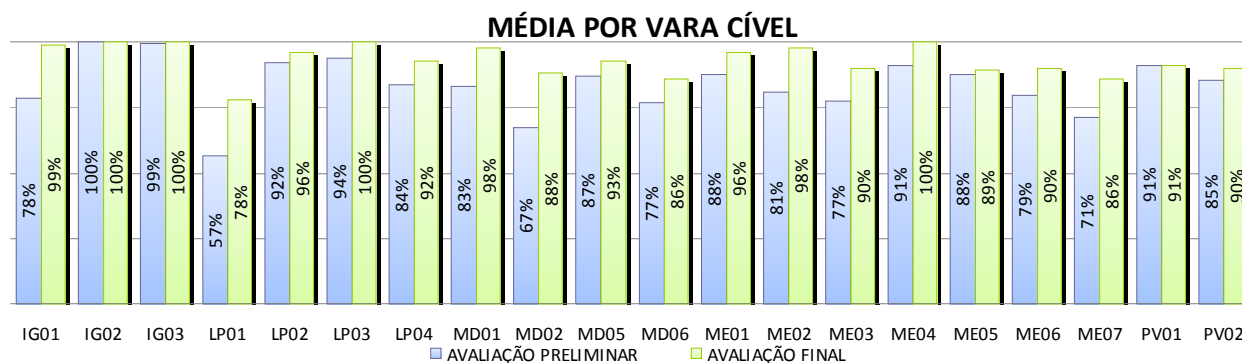




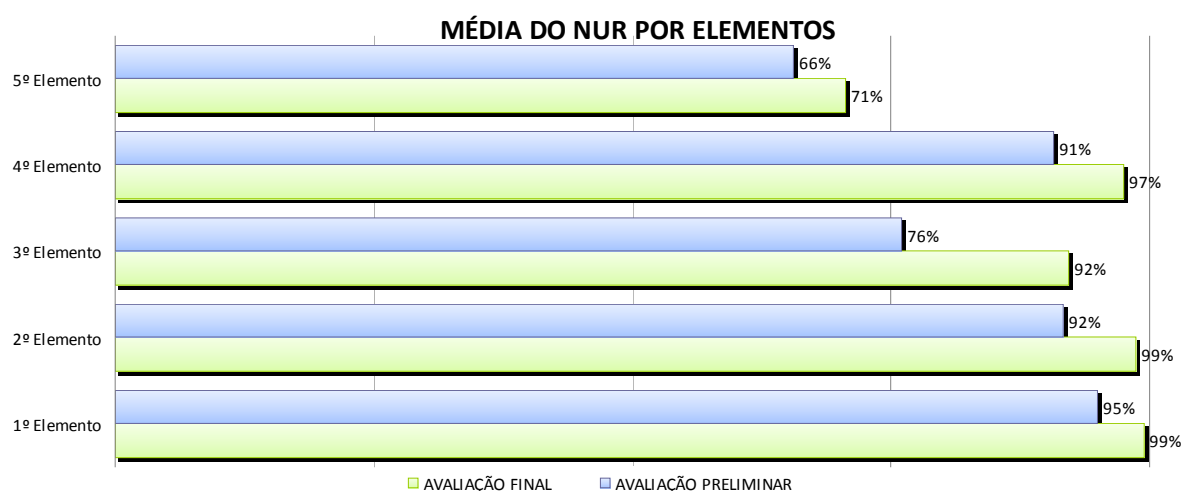
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA – NÍVEL PLANEJADO

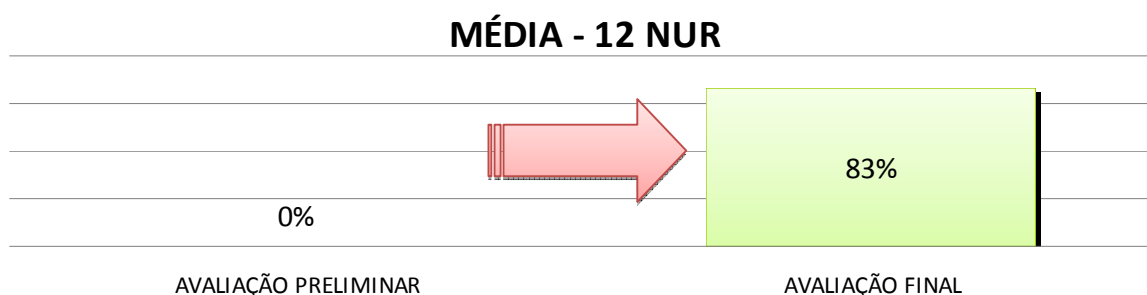


### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS – NÍVEL PLANEJADO



Os Facilitadores foram orientados a solicitar apoio ao DEDEP para re-implementação da RAD-DGPES-040 e auxílio no processo.

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR NUR – NÍVEL GERENCIADO

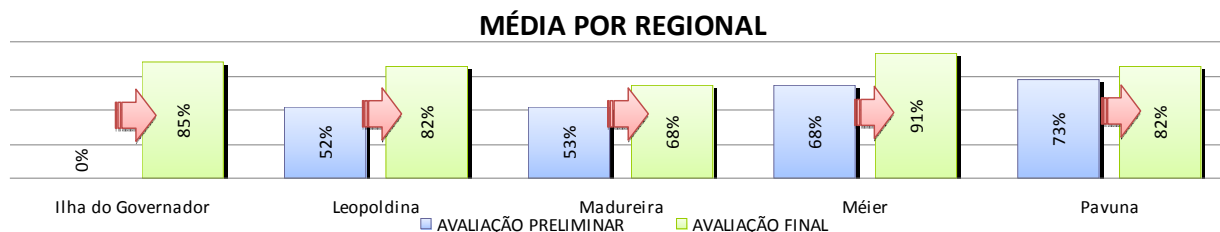




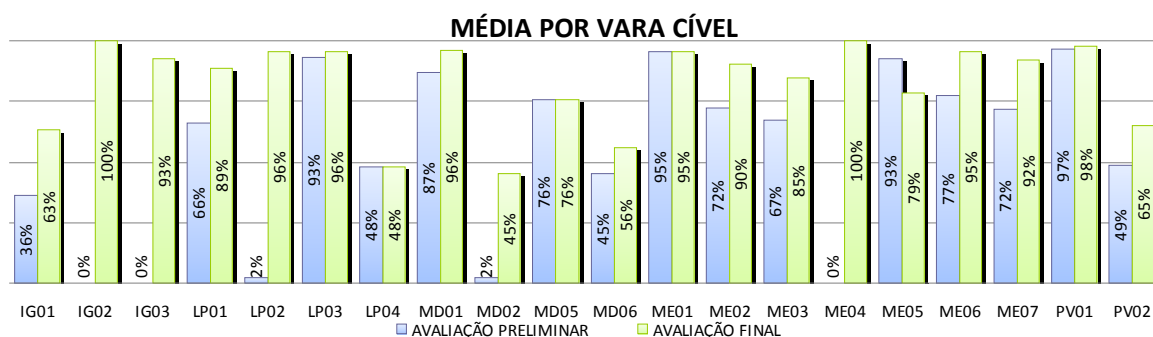
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

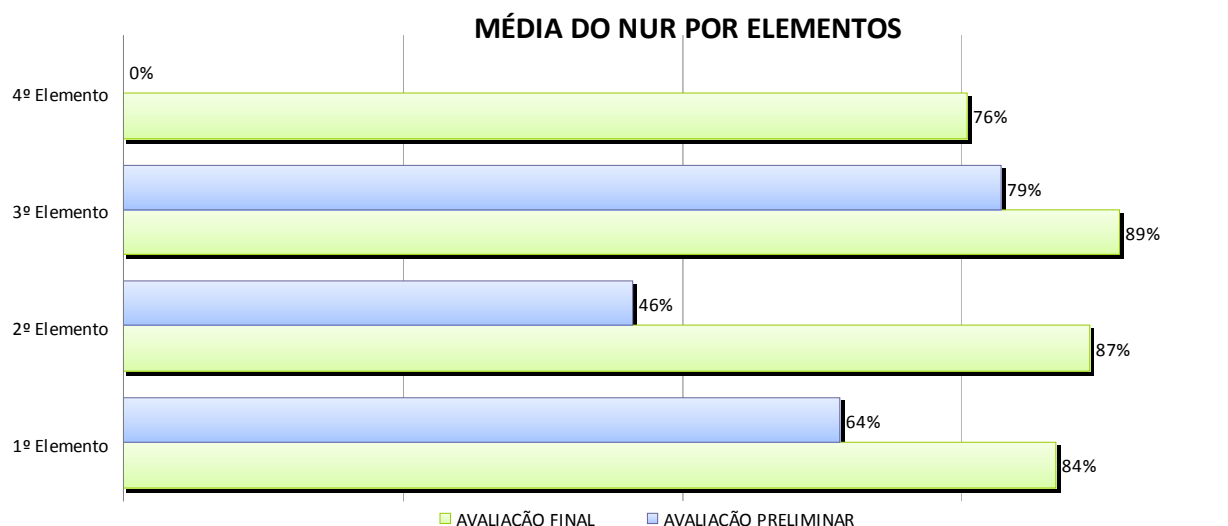
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTO – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

A DGDIN elaborou para os resultados do 12 NUR a planilha aprovada no 05 NUR com os critérios de desempate que aprofundam a análise. A planilha foi validada pela Juíza Dirigente do 12 NUR.

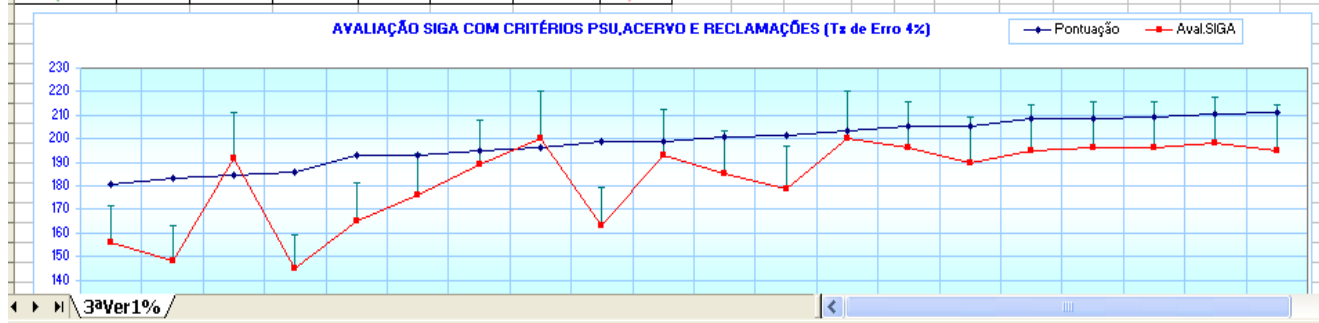




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

	AVALIAÇÃO PRELIMINAR			AVALIAÇÃO FINAL			MÉDIA	CRITÉRIOS DE DESEMPATE										SIGA
	BÁSICO	PLANEJAD	GERENCIAD	BÁSICO	PLANEJAD	GERENCIAD	Aval.SIGA	% PSU	Reclam	% Acervo	Tomb	Sent	Scor/Tomb	FINAL	Posteação	% PSU	Reclam	
06MD - 20°	81%	77%	81%	99%	86%	56%	80,33%	90,67%	35	0,41%	127	111	0,87	180,60	171,86	9,07	17,50	156,00
04LD - 19°	95%	84%	95%	94%	92%	48%	78,00%	73,28%	19	6,17%	145	121	0,83	183,56	175,21	7,33	9,50	148,00
07ME - 18°	99%	71%	99%	99%	86%	92%	92,33%	32,90%	41	3,68%	113	108	0,96	184,31	174,75	3,29	20,50	192,00
02MD - 17°	96%	67%	96%	99%	88%	45%	77,33%	86,00%	18	-2,03%	128	115	0,90	186,12	177,14	8,60	9,00	145,00
02PV - 16°	95%	85%	95%	99%	90%	65%	84,67%	79,38%	18	7,31%	148	149	1,01	192,94	182,87	7,94	9,00	165,00
05MD - 15°	97%	87%	97%	98%	93%	76%	89,00%	80,03%	22	4,83%	132	100	0,76	193,10	185,52	8,00	11,00	176,00
01LD - 14°	96%	57%	96%	99%	78%	89%	88,67%	83,07%	19	4,53%	143	113	0,79	194,92	187,02	8,31	9,50	189,00
04ME - 13°	96%	91%	96%	99%	100%	100%	99,67%	73,02%	39	2,10%	111	98	0,88	196,09	187,26	7,30	19,50	200,00
01IG - 12°	87%	78%	87%	92%	99%	63%	84,67%	88,51%	12	0,82%	98	114	1,16	199,07	187,44	8,85	6,00	163,00
03IG - 11°	88%	99%	88%	92%	100%	93%	95,00%	70,07%	24	3,55%	100	95	0,95	199,15	189,65	7,01	12,00	193,00
03ME - 10°	96%	77%	96%	100%	90%	85%	91,67%	83,92%	14	5,23%	114	95	0,83	200,87	192,54	8,39	7,00	185,00
05ME - 9°	98%	88%	98%	99%	89%	79%	89,00%	79,19%	14	2,54%	112	130	1,16	201,27	189,67	7,92	7,00	179,00
02IG - 8°	95%	100%	95%	100%	100%	100%	100,00%	81,76%	31	0,84%	100	107	1,07	203,29	192,59	8,18	15,50	200,00
01MD - 7°	99%	83%	99%	98%	98%	96%	97,33%	88,32%	19	3,69%	130	115	0,88	205,14	196,30	8,83	9,50	196,00
02ME - 6°	98%	81%	98%	100%	98%	90%	96,00%	74,91%	10	4,63%	111	81	0,73	205,33	198,03	7,49	5,00	190,00
06ME - 5°	94%	79%	94%	94%	90%	95%	93,00%	81,73%	10	3,97%	115	144	1,25	208,30	195,78	8,17	5,00	195,00
02LD - 4°	99%	92%	99%	99%	96%	96%	97,00%	89,68%	18	1,69%	142	171	1,20	208,84	196,80	8,97	9,00	196,00
03LD - 3°	100%	94%	100%	100%	100%	96%	98,67%	87,22%	13	4,46%	149	128	0,86	209,03	200,44	8,72	6,50	196,00
01PV - 2°	95%	91%	95%	99%	91%	98%	96,00%	73,26%	6	2,60%	146	155	1,06	210,68	200,07	7,33	3,00	198,00
01ME - 1°	99%	88%	99%	99%	96%	95%	96,67%	90,13%	8	5,34%	115	112	0,97	210,88	201,15	9,01	4,00	195,00
NUR (20 Und)	95%	83%	95%	98%	93%	83%	91,25%											



Os resultados da avaliação foram analisados pela DGDIN em parceria com Facilitadores do SIGA, na reunião de análise crítica ocorrida em outubro de 2010, onde foram estabelecidas as seguintes ações gerenciais:

► Facilitadores do SIGA - elaborar cronograma de visitas para:

- 1) Prestar apoio direcionado às unidades que obtiveram resultados **abaixo de 80%** em quaisquer dos elementos dos três Níveis de gestão implementados;
- 2) prestar apoio geral às **02 VCIV MACP / 05 VCIV MACP / 06 VCIV MACP / 04 VCIV LECP / 02 VCIV PVCP**;
- 3) reaplicar os questionários de avaliação a essas unidades e informar à DGDIN as melhorias obtidas até **30/11/10**.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Os Facilitadores do SIGA elaboraram e cumpriram cronograma de visitas para re-aplicação dos questionários de avaliação, no período de 16 a 19/11/10, tendo todas as unidades alcançado o desempenho mínimo (80%) no grau de implementação em todos os elementos de todos os níveis.

### 9 CONCLUSÃO

Com a avaliação válida do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis, e a realização das análises críticas ao final do processo, as unidades integrantes do projeto que obtiveram desempenho acima de 80% em todos os elementos implementados foram consideradas aptas a receber o Diploma de conclusão do Nível Gerenciado.

O Diploma atesta que Juízes, Escrivães/RE e Servidores das unidades integrantes do projeto são conhecedores dos fundamentos necessários à manutenção do sistema de gestão, estando aptos a buscar a melhoria contínua no âmbito de suas atribuições.

Ao final do processo de implementação as VCIV do 5 NUR foram inseridas em processo de certificação, via multisite, com início das atividades em dezembro de 2010.



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**


---

# **RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO**

**MODELO SIMPLIFICADO DE GESTÃO PARA VARAS CÍVEIS -  
NÍVEL GERENCIADO  
05 E 12 NUR**

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

**MARÇO 2011**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Maria Deures Martins Ferreira	Emissão: 18/03/2011

**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: .....	6
4. HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO .....	7
5. CAPACITAÇÃO .....	12
6. DESENVOLVIMENTO DOS ELEMENTOS .....	13
7. REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	20
8. AVALIAÇÃO DO SIGA .....	38
9. CONCLUSÃO .....	58



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 1 RESUMO EXECUTIVO

A implementação do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado teve início nos 05 e 12 NUR em junho de 2009 com a apresentação dos elementos componentes do nível e do cronograma de implementação a Juízes, Gestores e Facilitadores do SIGA.

ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
1- Apresentação do Nível Gerenciado; 2- Apresentação do cronograma de implementação do Nível Gerenciado; 3- Entrega de CD com resultados da Avaliação do Nível Planejado e apresentação dos elementos do Nível Gerenciado para divulgação às equipes.	GBDIN	[05] 16/06/09	Sede do NUR	11:00h Às 13:00h	Facilitadores do SIGA, Juízes, Secretários, Escrivães /RE
		[12] 09/06/09			

O cronograma inicial previa a conclusão da implementação do nível Gerenciado para dezembro de 2009. Entretanto, a emissão da Meta 2 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ “Identificar os processos judiciais mais antigos e adotar medidas concretas para o julgamento de todos os distribuídos até 31.12.2005 (em 1º, 2º grau ou tribunais superiores)” evidenciou a necessidade de priorização no apoio às unidades para o estabelecimento de estratégias que as levassem ao atendimento àquela determinação.

Priorizando o alcance da meta 2, a DGDIN suspendeu, em outubro de 2009, as atividades de implementação do Modelo que implicavam envolvimento direto dos gestores e equipes cartorárias. Em continuidade, capacitou os Facilitadores do SIGA, promoveu revisões nos documentos e procedimentos de implementação e reelaborou cronograma para retomar as atividades de implementação a partir de janeiro de 2010.

Este relatório aborda o resultado comparativo das 4 (quatro) Pesquisas de Satisfação realizadas nas VCIV dos 05 e 12 NUR; a implementação dos elementos do Nível Gerenciado; o grau de implementação dos elementos do SIGA e o resultado da avaliação final do Projeto.

Durante o desenvolvimento do Nível Gerenciado, que completou a implementação do Modelo Simplificado, a DGDIN promoveu 06 reuniões com os Facilitadores do SIGA, 03



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

reuniões com unidades de apoio do PJERJ, 04 encontros com os gestores dos 05 e 12 NUR e 04 visitas às unidades jurisdicionais.

A avaliação final do grau de implementação dos Níveis Básico, Planejado e Gerenciado foi realizada por servidores da DGDIN com formação de “Auditor Líder”:

- Claudio Heitor Vasconcellos
- Danielle da Cunha Martins Ribas
- Lourdes Maria Ramos Garcia da Silva
- Maria Luisa Pereira Rangel

A equipe de avaliadores foi acompanhada pelos Facilitadores do SIGA que prestaram assistência e apoio durante todas as visitas.

Aos resultados das avaliações do SIGA foram acrescidos os resultados das Pesquisas realizadas no período, dos números referentes ao acervo geral das unidades e das reclamações recebidas pela Ouvidoria Geral do PJERJ. Os dados agregados aumentaram o grau de objetividade do processo de avaliação e permitiram que se avaliasse o desempenho das unidades minimizando quaisquer subjetividades existentes durante o processo de avaliação.

Os resultados das avaliações do SIGA e dos critérios agregados assim como a análise comparativa dos dados são apresentados neste relatório por Comarcas/Núcleo e por Varas de forma a registrar detalhadamente o trabalho desenvolvido e permitir o acompanhamento das melhorias com base nas informações levantadas.

DGDIN  
Rio de janeiro, 11 de março de 2011



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 2 PARTICIPANTES:

#### 05 NUR - JUNHO DE 2010 – MÊS DA AVALIAÇÃO FINAL

**JUIZ DIRIGENTE:** Dr. José Roberto Portugal Compasso

**FACILITADORES DO SIGA:** Deise Maria Natividade Freitas; Regine Costa de Oliveira; Vander Francisco Rodrigues; Luiz Antônio Lima da Silva.

COMARCA: VOLTA REDONDA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	FLÁVIO PIMENTEL DE LEMOS FILHO	SÔNIA CANDIDA DE SOUZA
2ª VARA CÍVEL	CHRISTIANO G. PAES LEME ( dia 01) ANTONIO AUGUSTO G. BALEIRO (A partir dia 02)	ANDERSON PATRÍCIO DE FREITAS
3ª VARA CÍVEL	LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO ALEXANDRE CUSTODIO PONTUAL (1, 2, 8 e 9)	CLEIDE VITÓRIA DA SILVA
4ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE CUSTÓDIO PONTUAL	SELMA S. DE FIGUEIREDO
5ª VARA CÍVEL	ANDRE ALEX B. MARTINS (1 a 9) JIZ EDUARDO C. CANABARRO (A partir dia 10)	SEBASTIÃO BARBOSA
6ª VARA CÍVEL	ANDRÉ ALEX MARTINS	LUIZ ANTÔNIO LIMA DA SILVA
COMARCA: BARRA MANSA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	FRANCISCO F. JUNIOR (1 a 4) FLAVIA FERNANDES DE MELLO ( A partir de 5)	LÚCIA HELENA GOMES
2ª VARA CÍVEL	FRANCISCO FERRARO JUNIOR	CARLA VAZ DETER
3ª VARA CÍVEL	PAULO JOSÉ BASTOS COSENZA	SILVANA MOREIRA REINALDI
4ª VARA CÍVEL	CRISTIANE TOMAZ BUOSI	RENATO DE ALMEIDA
COMARCA: RESENDE	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	HINDENBURG BRASIL CABRAL PINTO DA SILVA	MÁRCIA ABRANCHES
2ª VARA CÍVEL	FLAVIA P. DE LEMOS FILHO FELIPE PINELLI P. COSTA (Dias 10, 17 e 18)	ANA PAULA GOMES FLORENZANO DE OLIVEIRA
COMARCA: BARRA DO PIRAI	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA	LUIZ CLAUDIO S. JARDIM MARINHO	DENISE ÁVILA CARDOSO
COMARCA: VALENÇA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA	CRISTIANE TOMAZ BUOSI (em exercício)	FERNANDO CESAR ALVES MOREIRA

#### 12 NUR - SETEMBRO DE 2010 - MÊS DA AVALIAÇÃO FINAL

**JUIZ DIRIGENTE:** Dra. Cristiane Cantisano Martins

**FACILITADORES DO SIGA:** Marisa da Rocha Garcia, Claudia de Rodrigues Brito, Jaqueline Souza Brito, Patrícia Conceição Gama de Freitas

REGIONAL: ILHA DO GOVERNADOR	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	GUILHERME PEDROSA LOPES	ROSÂNGELA QUEIROZ GOMES
02VCIV	SILVA REGINA PORTES CRESCUOLO	(RE) RENATA SERBER TAVARES VERISSIMO
03VCIV	FRANÇOISE PICOT	CRISTINA CARLA RODRIGUES
REGIONAL: LEOPOLDINA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR	FERNANDO DE ALMEIDA SILVA
02VCIV	ANDRE FELIPE ALVES DA COSTA TREDINNICK	(RE) MARIA APARECIDA VIANA BARCELOS
03VCIV	MÁRCIA MALVAR BARAMBO	(RE) INGRID DE FARIAS RIGHETTI TUPPINI
04VCIV	PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA JUNIOR (01 a 15) DANIEL SHIAVONI MILHER (A partir de 16 )	ANA MARIA PEREIRA RODRIGUES





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

REGIONAL: MADUREIRA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO	(RE) CLAUDIA LUCIA COSTA RODRIGUES
02VCIV	LUIS CARLOS NEVES VELOSO	(RE) GLORIA MARIA DE ANDRADE BERLIM DO CARMO
05VCIV	CARLOS EDUARDO LUCAS DE MAGALHÃES COSTA	(RE) FABIANE HENRIQUES FERREIRA RODRIGUES
06VCIV	JORGE JANSEN COUÑAGO NOVELLE	(RE) ANUNCIADA BASTOS DE SALES
REGIONAL: MÉIER	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	EDUARDO JOSÉ DA SILVA BARBOSA	MARIA HELENA PEREIRA ALVES
02VCIV	ÉRICA DE PAULA RODRIGUES CUNHA	MARCO VINICIUS DE CARVALHO
03 VCIV	MARCO ANTONIO CAVALCANTI DE SOUZA	ADELDA MATOS SILVA
04 VCIV	ALINE DE ALMEIDA FIGUEREDO	KATIA DA SILVEIRA SALVADOR
05VCIV	SANDRO LUCIO BARBOSA PITASSI	ANGELA DOS SANTOS AREA LEÃO
06VCIV	CRISTIANE CANTISANO MARTINS	(RE) ROSEMARY VELTRI LIMA
07 VCIV	ALESSANDRA ALCINO ALESCO	(RE) CRISTINA LIMA VILLALONGA
REGIONAL: PAVUNA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
01VCIV	ALEXANDRE OLIVEIRA CAMACHO DE FRANÇA	MARIA DE FÁTIMA SILVA
02VCIV	AFONSO HENRIQUE FERREIRA BARBOSA	(RE) GESSY FAUSTINO FILHO

### 3 A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS:

No período de junho/2009 a julho /2010 foram implementados os elementos a seguir, com manutenção dos elementos dos níveis Básico e Planejado:

- 1- Análise do Mapa de Indicadores
- 2- Tratamento de Produtos Não Conformes
- 3- Inspeção Cartorária
- 4- Análise Crítica

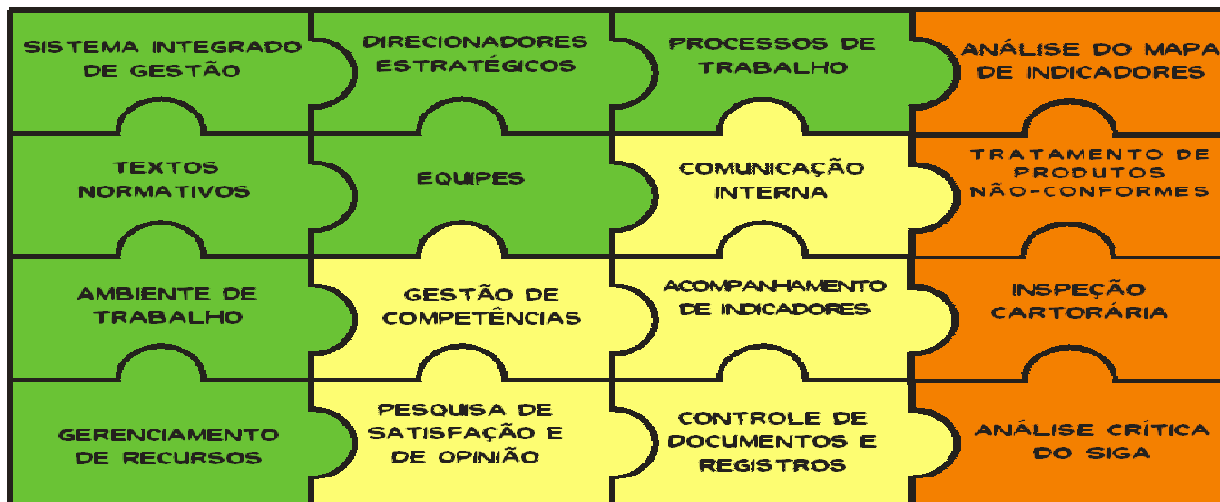


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### NÍVEL BÁSICO

### NÍVEL GERENCIADO



### NÍVEL PLANEJADO

#### 4 HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO

A tabela abaixo apresenta as atividades realizadas para a implementação do Nível Gerenciado nos 05 e 12 NUR até dezembro de 2009.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR						
IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	1- Elaboração de cronograma de implementação do Nível Gerenciado; 2- Exame do 1º Elemento do Nível 3- Gerenciado; 3- Estudo pra estabelecimento de metas para os indicadores;	SEAAC	15/05/09	DGDIN	10:00h	Facilitadores do SIGA [05] [12]
	1- Aprovação final do cronograma do Nível Gerenciado; 2- Continuação do estudo para o estabelecimento de metas; 3- Estudo para o estabelecimento de critérios de Avaliação do Nível Gerenciado.	GBDIN/ SEAAC FACILITAD ORES DO SIGA	28/05/09	DGDIN	10:00h	Facilitadores do SIGA [05] [12]
	1- Apresentação do Nível Gerenciado para Juizes e Gestores ; 2- Dinâmica com TODOS OS GESTORES para estabelecimento de metas.	GBDIN	[05] 16/06/09	Sede do NUR	11:00h	Juizes, Secretários, Gestores. Gestores
	1- Dinâmica com TODOS OS GESTORES para o estabelecimento de metas; 2- Entrega do CD com apresentação dos resultados da Avaliação do Planejamento e apresentação do 1º Elemento do Nível Gerenciado.	GBDIN	[12] 09/06/09	Sede do NUR	11:00h	Juizes, Secretários, Gestores.
	1- Reunião com Facilitadores para introdução ao 2º elemento "Tratamento de Produtos Não Conformes"; 2- apoio aos Facilitadores no estabelecimento de metas para os indicadores.	GBDIN	[05] 22/06/09	Sede do NUR	10:00h	Gestores e Equipes



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	3- Visita às unidades para apoio no estabelecimento de metas	DGDIN DEMED	[12] 24 e 25/06/09	MECP / MACP	EXPEDI- ENTE	Juizes e Gestores
		FACILITA- DORES	[05] 06/07/09 a 10/10/09	TODAS VCIV		

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
2º Elemento TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES	1-Implementação da RAD-VCIV-013 / RAD-PJERJ-004;	GBDIN	[05] 15/07/09	Sede do NUR	11:00h	Facilitadores do SIGA, Gestores, Escrivães/RE Substitutos / Secretários
	2- Apresentação do 2º Elemento (PNC) e Introdução ao 3º Elemento (Inspeção cartorária)		[12] 14/07/09			
	1- Visita às VCIV para verificação de afixação dos quadro de produtos não conformes e análise geral de manutenção dos Níveis anteriores (lista de Verificação)	FACILITADO RES	[12] PERÍODO DE 14/07/09 a 30/07/09			
			[05] PERÍODO DE 22/07/09 a 29/07/09 (BP E VL EM 28/08/09)			

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
3º Elemento INSPEÇÃO CARTORÁRIA	1-Reunião COM FACILITADORES para análise crítica da implementação dos 1º e 2º e 3º Elementos;	GBDIN	[05] 11/08/09	Sede do NUR	11:00h	Gestores, Escrivães/RE Substitutos / Secretários
	2- Introdução ao 4º Elemento (Análise crítica);		[12] 13/08/09	Sede do NUR		

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO						
ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
4º Elemento ANÁLISE CRÍTICA DO SIGA	1- Reunião com Gestores para retrospectiva dos 1º e 2º elementos (ID e PNC) ;	DGDIN / DEMED	[05] 09/09/09	Sede do NUR	11:00h	Gestores, Escrivãs/R E Substituto s / Secretário s
	2- Implementação do 3º elemento ( Inspeção Cartorária) ;		[12] 11/09/09	Sede do NUR		
	3- Introdução ao 4º elemento (Análise crítica do SIGA)					
	Período de realização da 3ª PSU - 14 a 25/09/09 - Facilitadores em apoio a todas as VCIV					
	1-Visita às VCIV para apoio aos Facilitadores na preparação da reunião de análise crítica do SIGA;	GBDIN/ DEMED	[05] 15/09/09	03 e 04 VCIV/VR	11:00h	Equipes das VCIV
	2- Apoio na realização da 3º PSU ( e preparação para RAC / revisão dos 1º e 2º elementos (ID e PNC)		[12] 17/09/09	06e 07 VCIV/ME CP		
	Período de leitura dos FRM da 3ª PSU - 28/09/09 a 10/10/09					
	3- realização da reunião de análise crítica. Período de 22/10/09 a 30/10/09	FACILITADO RES DO SIGA	TODAS AS VCIV			Equipes das VCIV
	4- Recebimento e análise das atas de reunião .	GBDIN	[05] [12] 26/10/09 a 06/11/09	Via e- mail	Expediente	_____ —



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO – 05 e 12 NUR

#### IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL 3- GERENCIADO

ELEMENTO	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO
	5- Retorno para adequação (se necessário) nas atas de reunião	FACILITADO RES DO SIGA	09/11/09 a 20/11/09	TODAS VCIV (se necessário)	Expediente	Equipes das VCIV

Algumas fotos que registram o período:



“05 NUR - Lançamento do Nível Gerenciado”



“12 NUR - Lançamento do Nível Gerenciado”

Concluídas as atividades inerentes à Meta 2 do CNJ, em janeiro de 2010 a DGDIN retomou a implementação do Nível Gerenciado nos termos do cronograma abaixo:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO 05 e 12 NUR – Janeiro a Setembro de 2010

O QUE	QUEM	QUANDO	SITUAÇÃO
ACOMPANHAMENTO DAS BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PARA META 2	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
VALIDAÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS COM JUÍZES DIRIGENTES	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
DIVULGAÇÃO AOS MAGISTRADOS DA CONSOLIDAÇÃO DAS BOAS PRÁTICAS ADOTADAS NA META 2	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	MARÇO/10	OK
ESTABELECIMENTO DE METAS PARA 2010 COM AS UNIDADES	05 NUR	MARÇO/10	OK
	12 NUR	ABRIL/10	OK
"SIGA AVANÇADO" PARA OS GESTORES (REVISÃO DO NÍVEL GERENCIADO – VERIFICAÇÃO DAS METAS ESTABELECIDAS PARA 2010 -)	05 NUR	04/03/10	OK
	12 NUR	11/03/10	OK
REVISÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DOS 3 NÍVEIS	05 NUR	MAIO/10	OK
	12 NUR		
REVISÃO DA RAD-NUR-002	DGDIN	JULHO/10	OK
REALIZAÇÃO DA INSPEÇÃO CARTORÁRIA	05 NUR	ABRIL/10	OK
	12 NUR		
PREPARAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA 4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	05 NUR	01 a 12/03/10	OK
	12 NUR	01 a 12/03/10	OK
REALIZAÇÃO DA 4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	05 NUR	15 a 31/03/10	OK
	12 NUR	15 a 31/03/10	OK
CAPACITAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS DE LEITURA DOS FRM DA PSU E ANÁLISE DE RESULTADOS	05 NUR		
	12 NUR	1ª REUNIÃO 15/04/10	OK
		2ª REUNIÃO 30/04/10	OK
CAPACITAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS DE REALIZAÇÃO DA ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR		
	12 NUR	1ª REUNIÃO 15/04/10	OK
		2ª REUNIÃO 06/05/10	
PREPARAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA 2ª REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR	05 a 09/04/10	OK
	12 NUR	TODOS GESTORES 13/05/10	OK
REALIZAÇÃO DA 2ª REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	05 NUR	12 a 30/04/10	OK
	12 NUR	17/05/10 a 30/06/10	OK
DIVULGAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DA PREPARAÇÃO DAS UO PARA A AVALIAÇÃO	05 NUR	MAIO/2010	OK
	12 NUR	JULHO/2010	OK
PREPARAÇÃO PARA A AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO NO 05	05 NUR / 02 NUR	REUNIÃO NA DGDIN 20/05/10 11:00h ÀS 13:00h	OK
AVALIAÇÃO PRELIMINAR DO NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	25/05/10 a 16/06/10	OK
	12 NUR	AGOSTO/2010	OK
AVALIAÇÃO FINAL DO NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	21/06/10 a 31/06/10	OK
	12 NUR	SETEMBRO/2010	OK
ANÁLISE CRÍTICA DAS AVALIAÇÕES COM EQUIPE AVALIADORA	05 NUR	14/06/10	OK
	12 NUR	OUTUBRO/2010	OK
VALIDAÇÃO DAS AVALIAÇÕES COM EQUIPE AVALIADORA	05 NUR	17/06/10	OK
	12 NUR	OUTUBRO/2010	OK
VERIFICAÇÃO DOS PONTOS QUE AS UNIDADES NECESSITAM DE APOIO (MANUTENÇÃO DO SIGA)	05 NUR	24/08/10	OK
	12 NUR	22/10/10	OK
CONCLUSÃO DO PROJETO			

Seguem algumas fotos da retomada da implementação:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



“05 NUR – Curso SIGA”



“12 NUR – Estabelecimento de metas – Março de 2010”



“12 NUR – Estabelecimento de metas – Março de 2010”





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



“12 NUR – Capacitação dos Facilitadores em Análise Crítica – André Freire (DGDIN) e equipe de Facilitadoras do SIGA abril/2010”



“12 NUR – Equipe de Facilitadoras do SIGA: Jaqueline Souza / Marisa Garcia / Cláudia Britto / Patrícia Freitas”

### 5 CAPACITAÇÃO

A DGDIN estabeleceu a capacitação necessária à implementação do Nível Gerenciado especificando público alvo, carga horária e conteúdo programático dos cursos a serem ministrados. Em parceria com a ESAJ promoveu o oferecimento dos cursos. O agente de capacitação no NUR (um dos Facilitadores do SIGA), compôs as turmas e convocou os servidores a participarem. A DGDIN ministrou o Curso SIGA Avançado nos 05 e 12 NUR nos dias 04/03 e 11/03/10, respectivamente. A seguir o cronograma da capacitação efetuada.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

CAPACITAÇÃO NÍVEL GERENCIADO					
CURSO	FINALIDADE	PÚBLICO ALVO	NÚMERO DE TURMAS	APROVEI-TAMENTO	
FERRAMEN-TAS DA QUALIDADE	Promover o conhecimento das ferramentas que auxiliam a gestão da qualidade	GESTORES	05 NUR 06 turmas (159 inscritos)	137participantes 86%	
			12 NUR 07 turmas (127 inscritos)	127 participantes 100%	
SIGA AVANÇADO	Promover a revisão dos princípios do SIGA correlacionando-os `NBR ISO 9001:2000		05 NUR 01 turma (42 inscritos)	32 participantes 76%	
			12 NUR 01 turma (63 inscritos)	63 participantes 100%	
GESTÃO DE RESULTADOS (OPCIONAL)	Capacitar quanto à sistemática de medição de indicadores de desempenho a partir das estratégias do SIGA do PJERJ		05 NUR 04 turmas (159 inscritos)	121 participantes 76%	
			12 NUR	Não realizou	
GESTÃO DE PESSOAS: TRABALHAN-DO EM EQUIPE (OPCIONAL)	Aprimorar as habilidades na área de gerência de relacionamentos interpessoais		05 NUR 02 turmas (53 inscritos)	46 participantes 86%	
			12 NUR	Não realizou	

## 6 DESENVOLVIMENTO DOS ELEMENTOS

### Análise do Mapa de Indicadores

Durante a implementação do Nível Gerenciado, os Facilitadores do SIGA (com apoio da DGDIN e em parceria com os gestores), aprofundaram a análise dos dados constantes do Mapa de Indicadores das VCIV e estabeleceram metas a serem alcançadas. As metas estabelecidas foram validadas com o Juiz de cada unidade e comunicadas às equipes, que foram incentivadas a implementar as ações gerenciais necessárias a seu alcance, definindo prazos e responsabilidades.

De posse desse documento os gestores puderam aprimorar o controle do desempenho das unidades e trabalhar objetivamente as questões que se apresentaram.

Para auxiliar a reflexão dos gestores durante a análise dos dados constantes do Mapa de indicadores, a DGDIN elaborou dois documentos “Fases da Análise” e “Perguntas a serem consideradas na análise do Mapa de indicadores”, que foram validados com os Facilitadores do SIGA e divulgado às equipes.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### FASES DA ANÁLISE DE INDICADORES

QUANDO	O QUE	QUEM
5º útil de cada mês	Emitir o relatório "Mapa de Indicadores", extraído do Sistema DCP.	Escrivão/RE
Entre o 5º e 8º dia útil	Realizar a respectiva análise de dados.	Juiz, Escrivão/RE e equipe
Entre o 5º e 8º dia útil	Destacar, no formulário Acompanhamento de Indicadores de Desempenho, os ID que requerem acompanhamento	Escrivão/RE
Até o 8º dia útil de cada mês	Apresentar ao Juiz o Mapa de ID e o FRM acompanhamento de ID de Desempenho, com as sugestões de ações para a correção ou melhorias.	Escrivão/RE
Até o 10º dia útil	Receber as determinações do Juiz sobre as ações a serem implementadas.	Escrivão/RE
	Dar ciência das decisões a todos os servidores.	

INDICADOR	PERGUNTAS A SEREM CONSIDERADAS PARA FACILITAR A ANÁLISE DOS INDICADORES
<b>1-ACERVO GERAL</b>	1.1 Qual foi o resultado do período em análise?
	1.1.1 Melhorou em relação ao período comparado?
	1.1.2 Piorou em relação ao período comparado?
	1.1.3 Quantos processos aumentaram em relação ao período comparado?
	1.1.4 Quantos processos diminuíram em relação ao período comparado?
	1.2 Foram avaliados os fatores de influência para a análise?
	1.3 Foi necessário analisar os desarquivados?
	1.4 A unidade está trabalhando os paralisados há mais de 90 dias?
	1.5 Qual a ação necessária para atingir a meta?
<b>OBS. Ao trabalhar o Acervo Geral fazer atenção aos processos distribuídos (pendentes de sentença) até 31/12/2005.</b>	
<b>2- ARQUIVADOS DEFINITIVOS</b>	2.1 Qual foi o resultado do mês em análise?
	2.2 A meta mensal foi atingida?
	2.2.1 Melhorou em relação ao período comparado?
	2.2.2 Piorou em relação ao período comparado?
	2.3 Comparar o resultado com os últimos (XX) meses
	2.4 A unidade está mantendo o fluxo constante de arquivamento?
<b>3- PETIÇÕES PENDENTES DE JUNTADA</b>	3.1 Qual foi o resultado do mês em análise?
	3.1.1 Apresentou redução em relação ao período comparado?
	3.1.2 Apresentou aumento em relação ao período comparado?
	3.2 Quantas petições foram recebidas no mês em análise?
	3.3. Quantas petições foram juntadas no mês em análise?



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

INDICADOR	PERGUNTAS A SEREM CONSIDERADAS PARA FACILITAR A ANÁLISE DOS INDICADORES
4- SENTENÇAS	3.4 A quantidade de petições juntadas foi maior do que a quantidade recebida? (vide percentual)
	3.5 A quantidade de petições juntadas foi menor do que a quantidade recebida? (vide percentual)
	4.1 Qual foi a média de tombados até o mês em análise?
	4.2 A quantidade de sentenças nos últimos (XX) meses está acima da meta?
	4.3 Houve férias do magistrado no período?
5- AUTOS PARALISADOS HÁ MAIS DE 90 DIAS	4.4 Há necessidade de compensação no mês subsequente?
	4.5 Foram analisados os fatores de influência para a análise?
	5.1 Comparar antes e após o GEAP-C
6- REMETIDOS E NÃO RETORNADOS DO ADV HÁ + DE 30 DIAS	5.2 Qual foi a média nos meses após o GEAP-C?
	6.1 Qual a quantidade de processos com advogados em julho?
	6.2 Atenção ao Aviso CGJ 326/09
OBS. Especificar, no documento de análise, o período (mês / trimestre / semestre) que está sendo analisado e aquele com o qual está sendo comparado.	

### Tratamento de Produtos Não conformes

Para a análise, registro e tratamento dos produtos não conformes nas unidades integrantes do Modelo Simplificado a DGDIN promoveu a capacitação necessária (reunião com gestores em julho de 2009) e a implementação das RAD-PJERJ-004 “Tratamento mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas” e RAD-VCIV-013 “Tratamento de Produtos não conformes em Vara Cível”. Elaborou e estabeleceu, em parceria com os Facilitadores do SIGA de cada NUR, os critérios para abertura de Relatório de Ação corretiva/preventiva (RACAP) nos seguintes termos:

- Considerou-se, inicialmente, o somatório dos números de todas as VCIV integrantes do NUR e estabeleceu-se a média dos dados;
- Considerando-se a média, fixou-se o percentual mínimo levando-se em conta as peculiaridades de cada NUR;
- No caso dos itens sem parâmetro, como processo autuação indevida e autos arquivados indevidamente, estabeleceu-se o número mínimo para ensejar abertura de RACAP. Seguem os percentuais estabelecidos pelos 05 e 12 NUR.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PERCENTUAIS ESTABELECIDOS NA DEFINIÇÃO DOS LIMITES DE OCORRÊNCIAS PARA ENSEJAR ABERTURA DE RACAP

1 - Audiência não realizada	5% do total agendado
2 - Autos de processo judicial arquivado indevidamente	1% do total arquivado/mês
3 - Autos de processo judicial com erros de processamento	0,5% do acervo geral
4 - Autos de processo judicial não localizados no arquivo	1% da média dos últimos 12 meses
5 - Autos de processo judicial não localizados em cartório	0,1% do acervo geral
6 - Autuação indevida	1% do total de tombados/mês
7 - Documento digitado incorretamente	1% do total de textos extraídos
8 - Documento entranhado indevidamente	1% do total de petições recebidas/mês
9 - Documento ou autos de processo encaminhados indevidamente	0,1% do acervo geral
10 - Encerramento inadequado de volume de autos	0,1% do acervo geral
11 - Petições em cartório com atraso na juntada	1% do total de petições juntadas.

Ao tempo em que se estabeleciam os limites (critérios) para a abertura do RACAP, a DGDIN elaborou o FRM-PJERJ-004-03, uma versão simplificada do documento original, elaborando também, para fins de capacitação de Facilitadores e Gestores, um documento com instruções de preenchimento e exemplos de RACAP de cada NUR. Vide abaixo:

		<b>RELATÓRIO SIMPLIFICADO DE AÇÃO CORRETIVA / AÇÃO PREVENTIVA</b>		
NÍVEL:	NUR:	COMARCA/REGIONAL:	UNIDADE:	DATA DE EMISSÃO:
JUIZ:		ESCRIVÃO/RE:		
<b>1- DESCRIÇÃO DA NÃO-CONFORMIDADE</b>				
Descrever de forma clara e precisa a não conformidade, provendo as informações necessárias ao entendimento do fato.				
<b>2- DESCRIÇÃO DA CAUSA</b>				
Buscar o que originou a não conformidade. <b>EX<sup>1</sup>:</b> 1) <b>PESSOAL</b> – falta capacitação? falta experiência? desconhece seu processo de trabalho? 2) <b>MÉTODO</b> – atividades estão mal distribuídas pela equipe? há retrabalho? 3) <b>MÁQUINA</b> – n° de equipamentos insuficiente? difícil aquisição? 4) <b>MATERIAL</b> – n° insuficiente? difícil aquisição? <b>Ex<sup>2</sup>:</b> Podem ser utilizadas técnicas como diagrama de causa e efeito, fluxograma, brainstorm, etc.				
<b>3- DEFINIÇÃO DA AÇÃO CORRETIVA / PREVENTIVA (LIGADO A ELIMINAÇÃO DA CAUSA RAIZ)</b>				
Descrever as ações corretivas ou preventivas necessárias para a eliminação da causa da não conformidade ou de uma situação potencialmente indesejável				
<b>DATA PREVISTA PARA CONCLUSÃO:</b> O prazo deve ser estabelecido de acordo com as ações estabelecidas.		<b>RESPONSÁVEL:</b> Preencher com o nome do responsável em implementar as ações estabelecidas		<b>DATA DA CONCLUSÃO:</b> Este campo deve ser preenchido após todas as ações estabelecidas implementadas.
<b>4- COMPARAÇÃO ENTRE A SITUAÇÃO NO MOMENTO EM QUE O PROBLEMA OCORREU E APÓS A IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES</b>				
Evidenciar de forma clara e concisa se os resultados pretendidos foram alcançados, comparando a situação no momento em que ocorreu o problema com a situação final, após a implementação das ações.				

### Inspeção Cartorária

Em julho de 2009 implementou-se o 3º Elemento “Inspeção Cartorária” nos 05 e 12 NUR.

Setembro de 2009 - 1ª inspeção cartorária;

Abril de 2010 - 2ª inspeção cartorária;





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Outubro de 2010 -3ª inspeção cartorária.

As amostras para realização da inspeção foram estabelecidas nos termos da tabela constante da RAD-VCIV-002 “Gerir a entrega da Prestação Jurisdicional de primeiro Grau”. Para a realização da 1ª inspeção cartorária é utilizado o FRM-VCIV-002-01 “Registro de Inspeção”

A consolidação dos resultados das inspeções cartorárias apontou os itens que obtiveram maior número de anotações no 05 e 12 NUR:

ITENS COM MAIOR ÍNDICE DE ANOTAÇÕES NAS INSPEÇÕES CARTORÁRIAS REALIZADAS	
05 NUR	1- Falta de Identificação do servidor nos atos praticados; 2- Falta de rubrica nas folhas do processo; 3- Erro na numeração dos autos.
12 NUR	1- Falta de identificação do servidor nos atos praticados; 2- Processo aguardando baixa em local inadequado; 3- Falta de rubrica nas folhas do processo.

A DGDIN orientou os Facilitadores a auxiliarem os gestores/equipes no estabelecimento de ações gerenciais e reforçaram a necessidade de cumprimento da Consolidação Normativa da CGJ em seu Título I – Dos Serviços Judiciais - Capítulo I - Das Escrivanias - Seção I - Da Administração Interna – Subseção V - Da autuação e da formação dos autos do processo. Art. 188. “As folhas dos autos serão rubricadas e numeradas em ordem crescente, sem rasura, no alto, à direita de cada folha, mantendo-se a numeração dos que se originem de outra serventia”.

Orientou ainda, que o que se normatiza expressamente sobre a obrigação de assinar é o constante do item 6.6 da RAD-VCVI-007 – Processar:

**O servidor, em todos os atos que firmar, deve apor nome e matrícula de modo a permitir sua identificação.**

E que o Código de Processo Cível traz no art. 168 que os termos de juntada, vista, conclusão e outros semelhantes constarão de notas datadas e rubricadas pelo escrivão. Alertou também para o fato de que a CN-CGJ menciona expressamente assinatura apenas no termo de conclusão, ficando subentendida a necessidade de assinatura nas situações em que os atos devem ser certificados. E que não se pode certificar sem assinar, pois o que não tem assinatura não tem validade jurídica. Orientou ainda os Facilitadores para que conscientizassem as unidades da importância da “baixa” como forma de colaboração para o





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

alcance do Indicador Estratégico do CNJ - “Taxa de Congestionamento no 1º grau”. Foram, ainda, prestadas orientações às equipes cartorárias e revistos os conceitos do “5S” no tocante à guarda (arrumação) de processos. Antes da realização da inspeção de outubro de 2010 os Facilitadores do SIGA motivaram as equipes cartorárias lembrando que a inspeção cartorária é a oportunidade ideal para integrar cartório e gabinete de forma a proceder análises detalhadas voltadas à solução das não conformidades encontradas.

### Análise Crítica

Em setembro de 2009 foi implementado o 4º elemento do Nível Gerenciado – “Análise Crítica do SIGA” com os Facilitadores/Gestores de ambos os NUR.

A DGDIN visitou as VCIV de Volta Redonda em 15/09 e as regionais do Méier em 17/09 para prestar apoio aos Facilitadores na preparação das equipes para a reunião.

Em outubro/2009 as unidades realizaram a reunião de análise crítica e os Facilitadores encaminharam à DGDIN as atas recebidas. Após análise pela DGDIN das atas recebidas verificou-se que as equipes apresentaram dificuldades na elaboração das ações gerenciais para redigir as deliberações.

A DGDIN analisou todas as atas recebidas e compôs documento com sugestões, que foram encaminhadas pelos Facilitadores aos gestores:

SUGESTÕES PARA ESTABELECIMENTO DE AÇÕES GERENCIAIS
A análise de dados deve ser feita de forma clara e objetiva, evitando-se a utilização de “adjetivos” como, por exemplo: “perda sensível”... “melhoria expressiva”;
As ações gerenciais devem ser específicas: é o que se vai realizar. Deve-se listar nas deliberações exatamente o que, quem e quando para que se possa, posteriormente, verificar a eficácia das ações tomadas. Evitar o uso de expressões como: “continuar monitorando”. “Buscar alcançar”...
Ao listar os Indicadores deve-se indicar as metas pré-definidas para controle e análise;
Os prazos devem fixar um marco final: “realizar até”... Evitando-se o uso de expressões indefinidas como: “constantemente”...

Após a implementação do elemento, a DGDIN realizou outra reunião com os Facilitadores do SIGA para análise crítica das atividades desenvolvidas. Nessa ocasião, foi apresentado material de apoio aos Facilitadores do SIGA. Vide abaixo o texto elaborado pelo DGDIN-DEMED:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PRINCIPAIS PONTOS PARA UMA ANÁLISE DE DADOS EFICAZ E O ALCANCE DAS METAS ESTABELECIDAS:

- ◆ Os processos têm que ser medidos para que sejam gerenciados.
- ◆ As medidas dos processos se constituem em indicadores.
- ◆ Os indicadores geram dados, informações e números.

Para lidar com os números, o instrumento mais adequado é a análise de dados. Para interpretar o resultado de um indicador de desempenho, devemos observar os três fatores a seguir:

- ◆ Valor – indica a situação instantânea do que está ocorrendo.
- ◆ Tendência – indica a evolução histórica do que tem acontecido no período considerado.
- ◆ Comparação – Estabelece uma posição em função do ambiente externo.

Para executar uma análise eficaz, Inicialmente devemos observar se o valor apresentado no período está de acordo com a meta estipulada. Utilizar expressões “abaixo da meta” ou “acima da meta” pode induzir alguma confusão vez que para um indicador “quanto menor, melhor”, estar “acima da meta” não indica boa situação, a menos que se explique todo o contexto.

E a tendência do histórico? Deve ir ao encontro da meta, não deixando a análise do cenário futuro de lado. O gráfico da tendência pode ser animador, mas o cenário prevê perda de recursos. E aí?

Quando apresentarmos o valor para análise, temos que ter a coerência que o valor apresentado deve estar de acordo com a meta estabelecida. Não adianta apresentarmos um valor apurado mensalmente e compararmos com a meta ao final do período, estabelecida com um valor em média.

Para dar continuidade a análise, devemos comparar o período analisado com o período anterior. O indicador pode não estar indo ao encontro da meta, mas melhorou quando comparado ao período anterior, fato animador para a continuidade do trabalho.

E por último, o valor observado naquele período deve ser analisado de acordo com os principais fatores de influência. Quando observamos, ao longo de um histórico, valores de pico ou vale, ou seja, valores com grande variação, devemos ter o registro da causa dos números apresentados, levando-se em conta os principais fatores de influência. Se não registramos o que aconteceu naquele determinado mês para um indicador com grande variação, para o momento da análise crítica, ficará muito mais difícil explicar ou analisar os números anteriores do indicador.

Não podemos usar palavras subjetivas, como “aumento sensível”, “perda insignificante”, “ótimo desempenho”, sem que sejam mostrados pelo menos os números que estamos nos referindo e mesmo assim, termos subjetivos não são bem-vindos em uma análise de dados. Se medimos e não analisamos ou se analisamos e não tomamos ações para a melhoria do processo de trabalho, certamente de nada valeu esse monitoramento a não ser perda de energia e de recursos.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

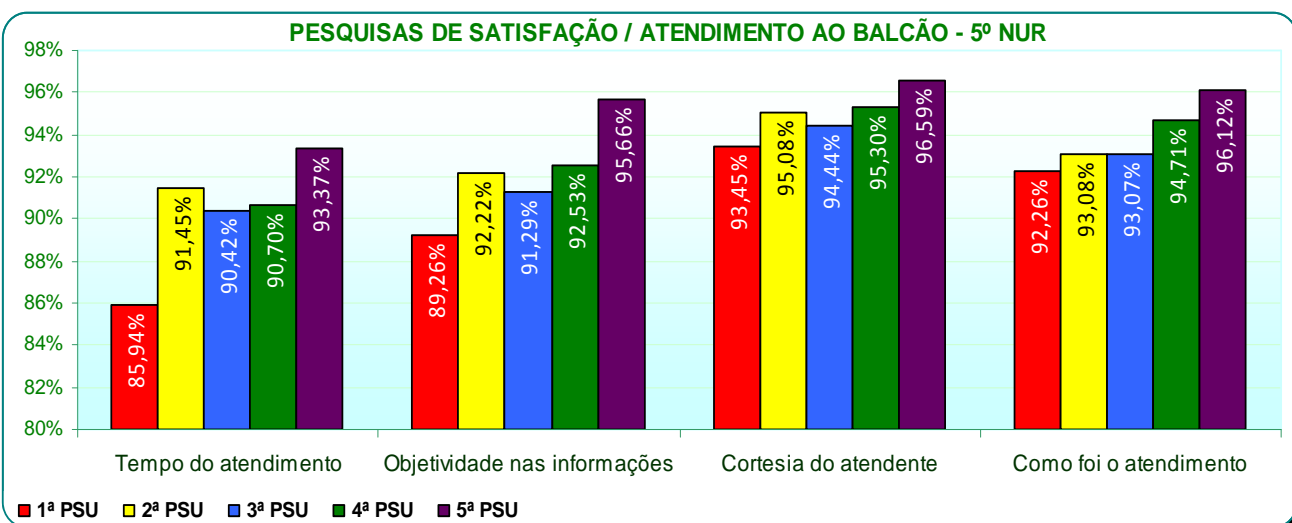
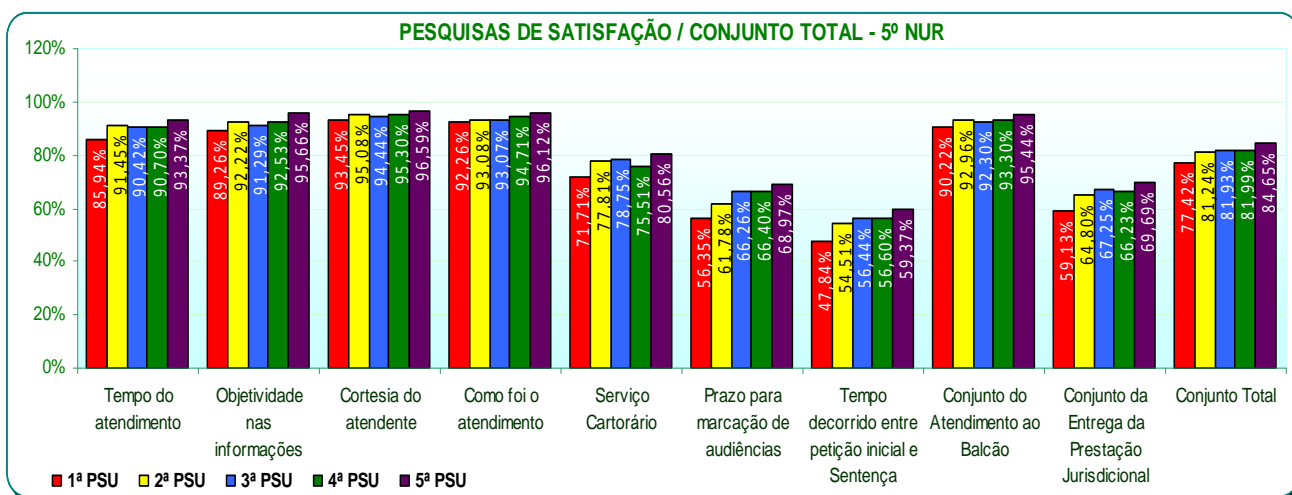
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**

Multiplicadas as orientações aos gestores das VCIV, os Facilitadores cumpriram novo cronograma de visitas, em novembro de 2009, para prestar auxílio na revisão/adequação das ações gerenciais propostas nas Reuniões de Análise Crítica.

### 7 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### 05 NUR – RESULTADOS COMPARATIVOS DAS 5 PSU REALIZADAS

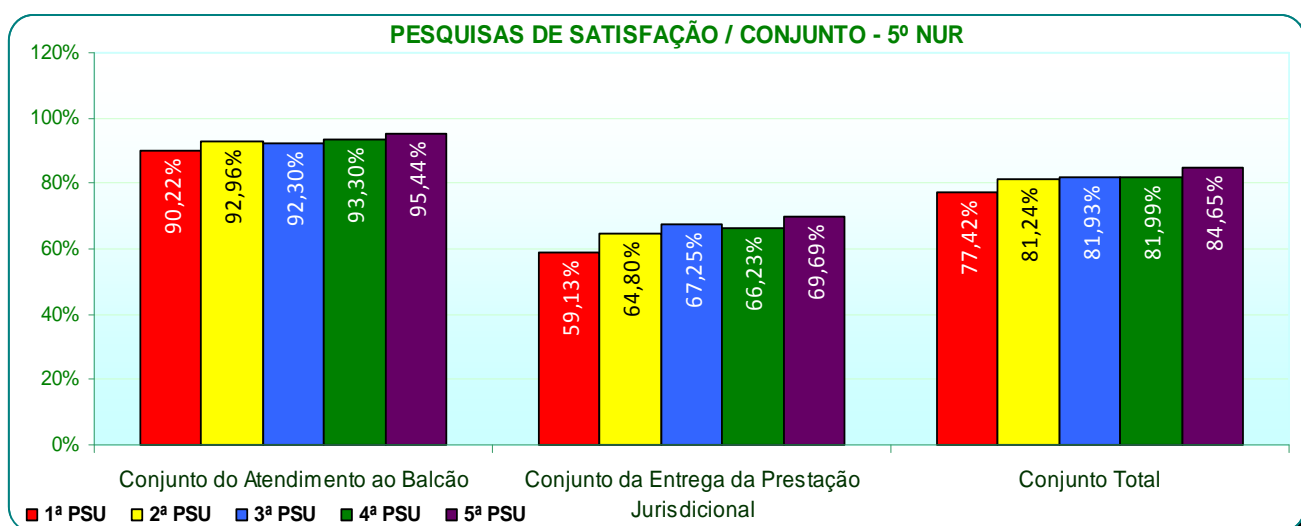
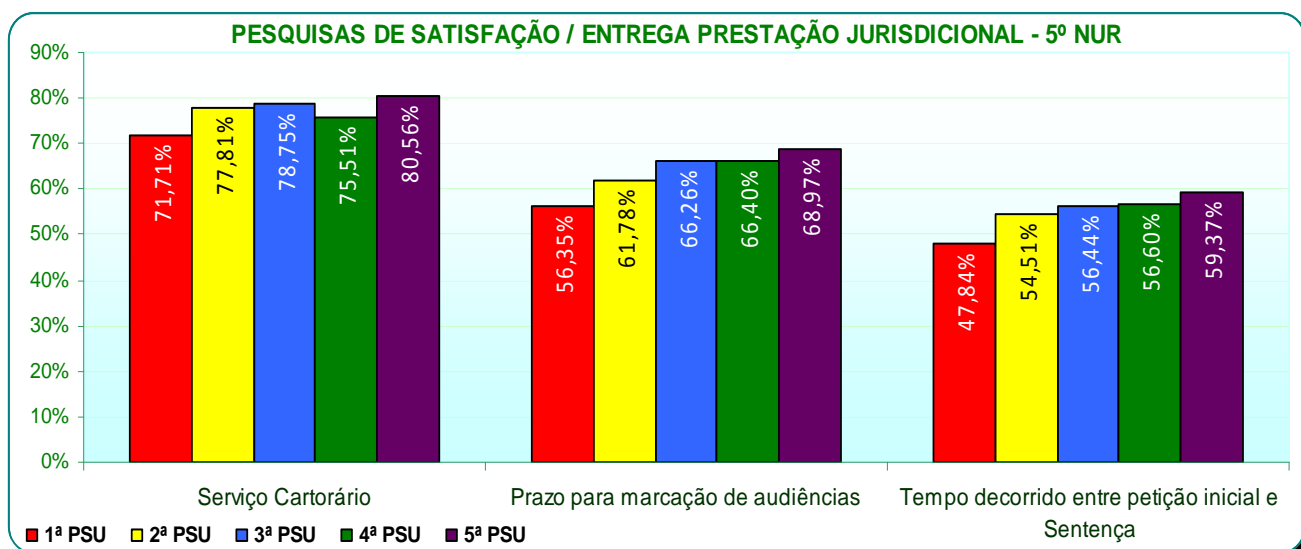
PERÍODOS DE REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS	
1ª PSU	SETEMBRO 2008
2ª PSU	MARÇO 2009
3ª PSU	SETEMBRO 2009
4ª PSU	MARÇO 2010
5ª PSU	SETEMBRO 2010





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



Considerando as VCIV em seu conjunto, pode-se observar a melhoria crescente de todos os itens da 1ª pesquisa para as demais.

Considerando os resultados da 4ª Pesquisa de Satisfação aplicada no 05 NUR e o percentual alcançado no conjunto de ótimo+bom em cada unidade, a DGDIN elaborou o quadro abaixo, com classificação do desempenho por faixas que permitem a visualização das unidades que necessitam maior apoio e orientação.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

PESQUISA REALIZADA EM MARÇO DE 2010

Grau de Satisfação do Usário das Varas Cíveis do 05 NUR			
Elaborado por: 05 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR	
NÍVEL	CONJUNTO ÓTIMO + BOM	ESCALA PERCENTUAL	
	UNIDADES	02/10	
ALTO	02VCIV/RESENDE	96,29%	90% a 100%
	01VCIV/RESENDE	94,51%	
	02VCIV/BARRA MANSA	92,92%	
	01VCIV/BARRA DO PIRAI	89,04%	
MÉDIO	02VCIV/VOLTA REDONDA	87,31%	80% a 90%
	03VCIV/V REDONDA	84,29%	
	04VCIV/V REDONDA	77,74%	
	03VCIV/BARRA MANSA	76,92%	
BAIXO	05VCIV/V REDONDA	76,91%	70% a 80% (e inferior a 70%)
	01VCIV/BARRA MANSA	76,72%	
	01VCIV/VALENÇA	75,19%	
	04VCIV/BARRA MANSA	74,56%	
	01VCIV/VOLTA REDONDA	73,34%	
	06VCIV/V REDONDA	72,18%	

Em reunião no 05 NUR, ocorrida em 24 de agosto de 2010, após avaliar resultados da 4ª PSU, a DGDIN divulgou o quadro elaborado aos Facilitadores do SIGA e ao Juiz Dirigente do NUR e orientou os Facilitadores a identificarem, no SIPDIN, os itens específicos da Pesquisa realizada nas unidades que apresentaram nível “baixo” (70% a 80%) no conjunto de ótimo + bom do grau de satisfação dos usuários.

A análise feita objetiva a intensificação do apoio àquelas unidades durante o período de preparação para a realização da 5ª PSU – 1ª quinzena de setembro-10.

Com base nesse levantamento os Facilitadores intensificaram o apoio às unidades que obtiveram resultados abaixo da média (campo em rosa) e reviram com as equipes os procedimentos implementados, renovando orientações na busca à excelência dos serviços prestados.

Dessa forma, na realização da 5ª PSU, em setembro de 2010, foi alcançado melhor desempenho como se evidencia pelo quadro abaixo.



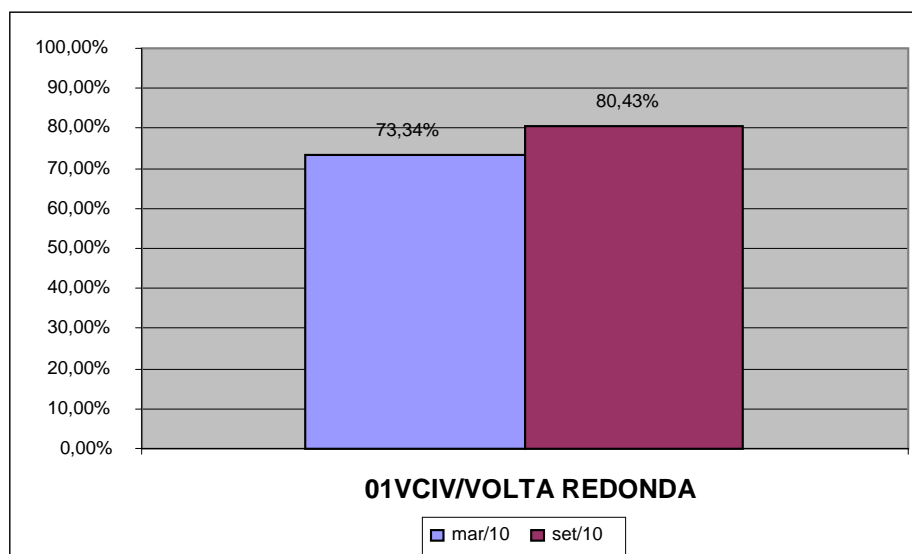
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### PESQUISA REALIZADA EM SETEMBRO DE 2010

Grau de Satisfação do Usuário das Varas Cíveis do 05 NUR			
Elaborado por: 05 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR	
NÍVEL	UNIDADES	RESULTADOS	ESCALA PERCENTUAL
ALTO	02VCIV VOLTA REDONDA	90,42%	90% a 100%
	03VCIV VOLTA REDONDA	90,20%	
	02 VCIV BARRA MANSA	96,73%	
MÉDIO	01VCIV VOLTA REDONDA	80,43%	80% a 90%
	04VCIV VOLTA REDONDA	82,46%	
	06VCIV VOLTA REDONDA	83,97%	
	05VCIV VOLTA REDONDA	87,66%	
	01 VCIV BARRA MANSA	80,25%	
	04 VCIV BARRA MANSA	86,31%	
	01 VCIV VALENÇA	84,70%	
	01 VCIV BARRA DO PIRAI	88,03%	
	02 VCIV RESENDE	89,47%	
	01 VCIV RESENDE	83,56%	
BAIXO	03 VCIV BARRA MANSA	70,37%	70% a 80% (e inferior a 70%)

A seguir, apresenta-se o desempenho comparativo entre as 4ª e 5ª pesquisas realizadas, por unidade:

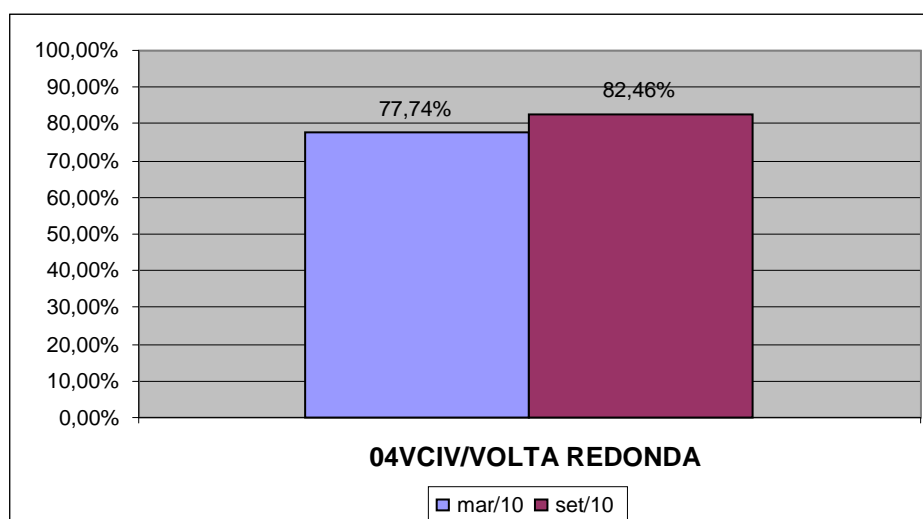
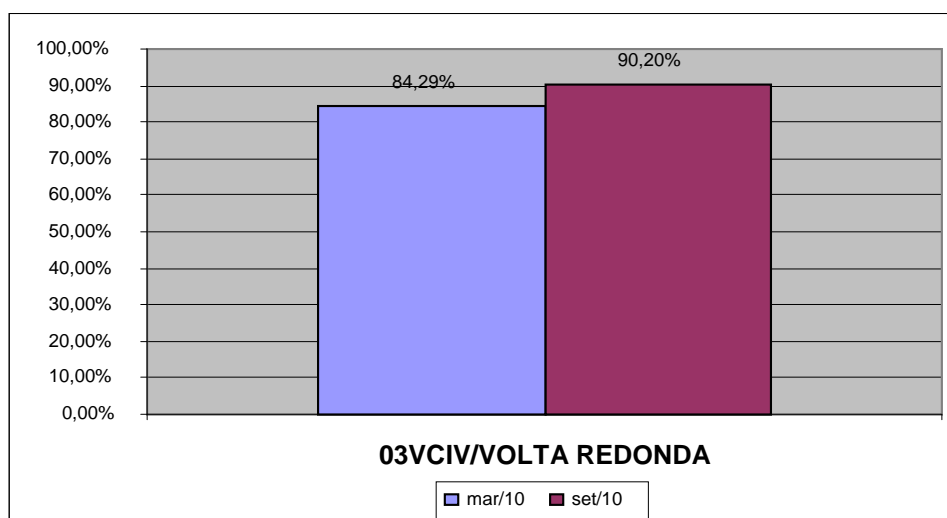
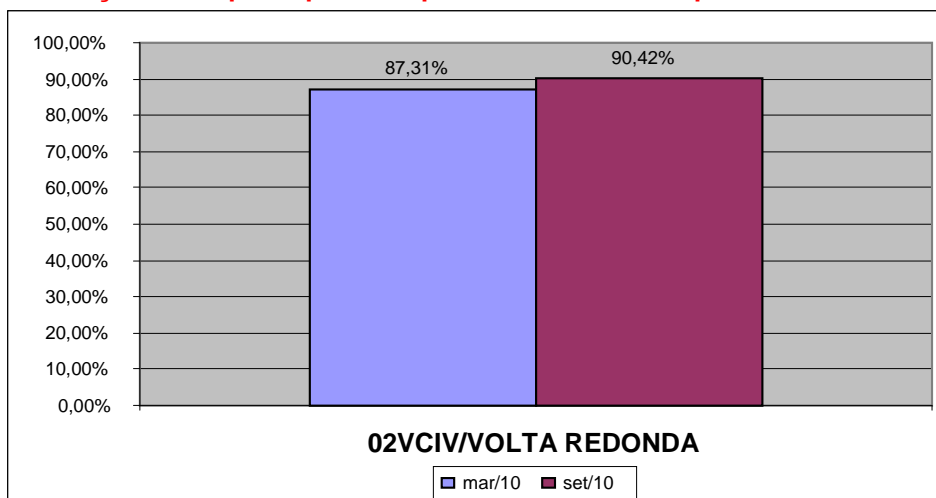






## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

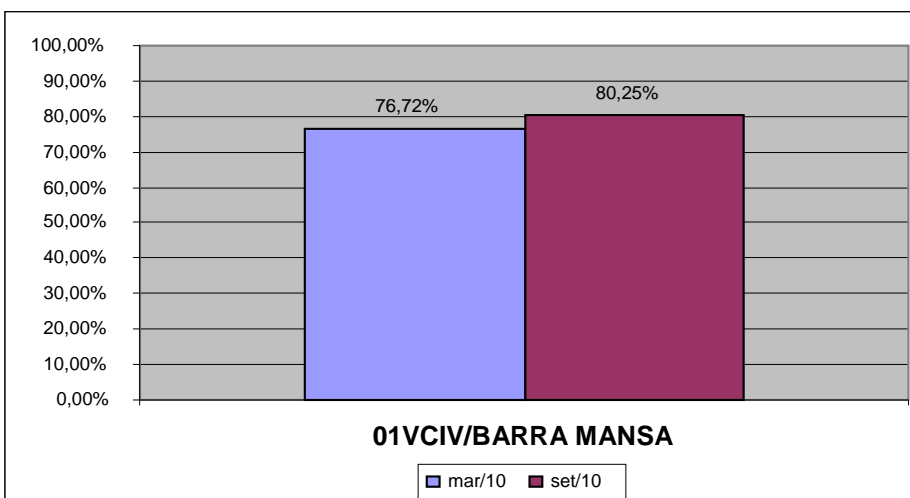
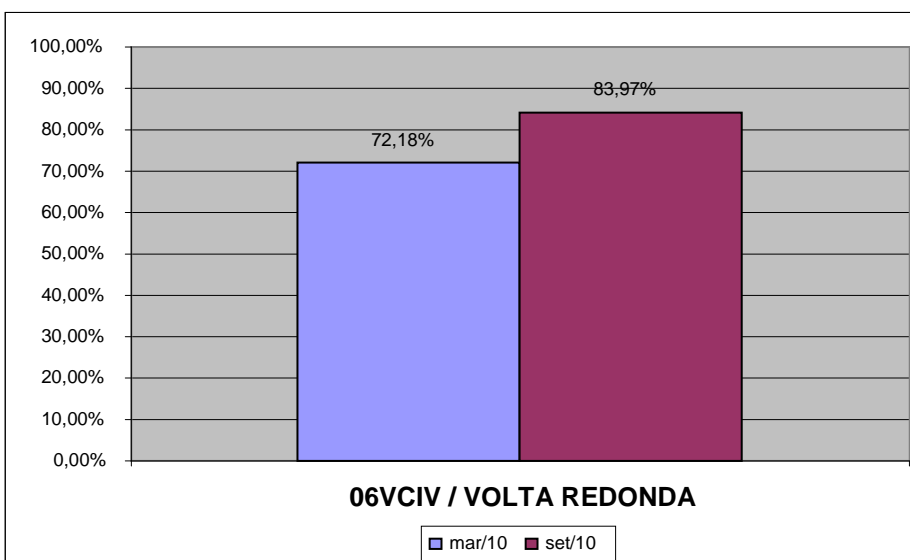
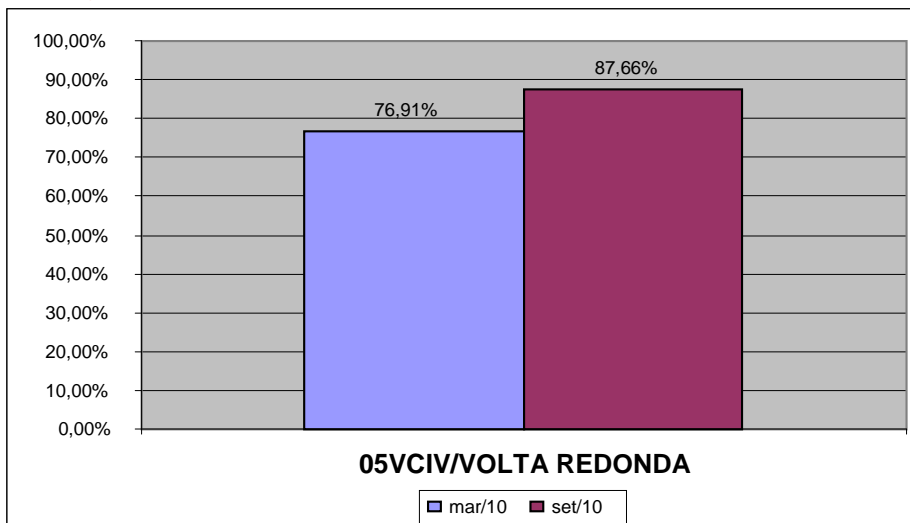
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

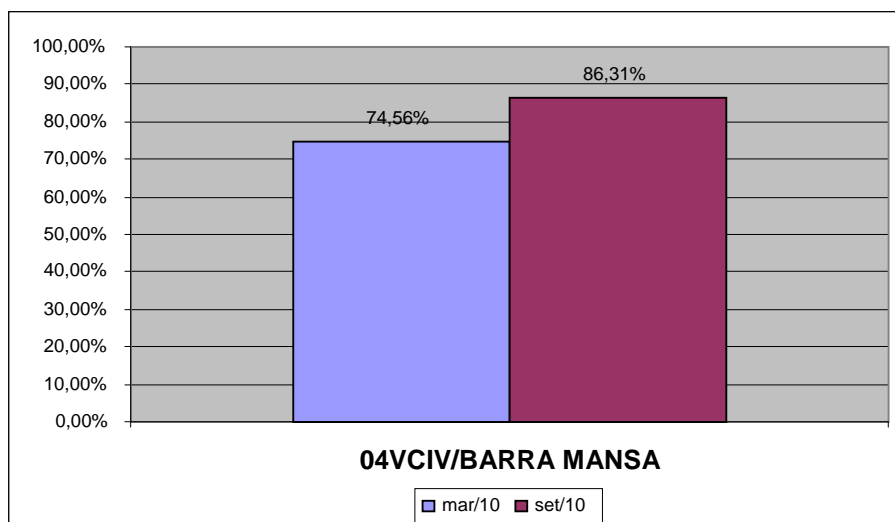
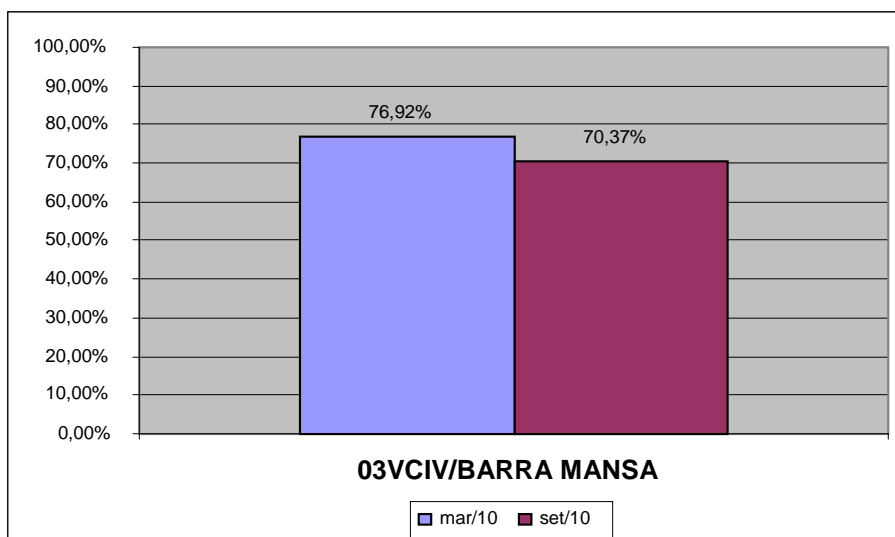
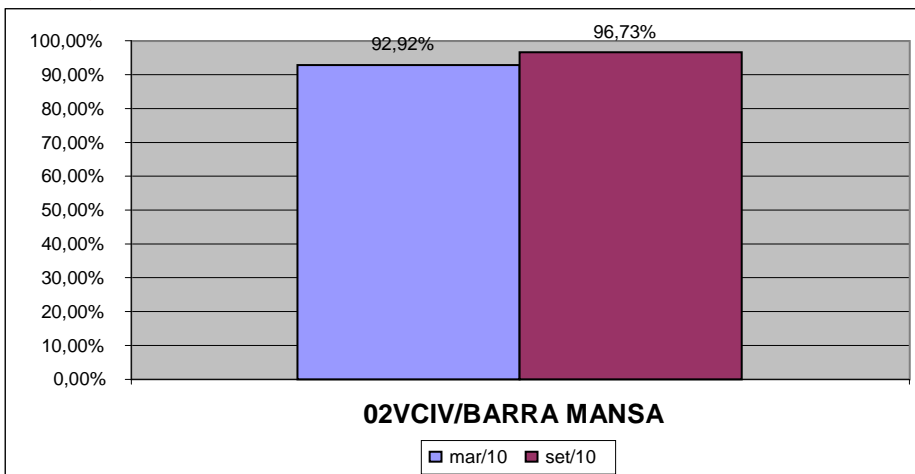
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

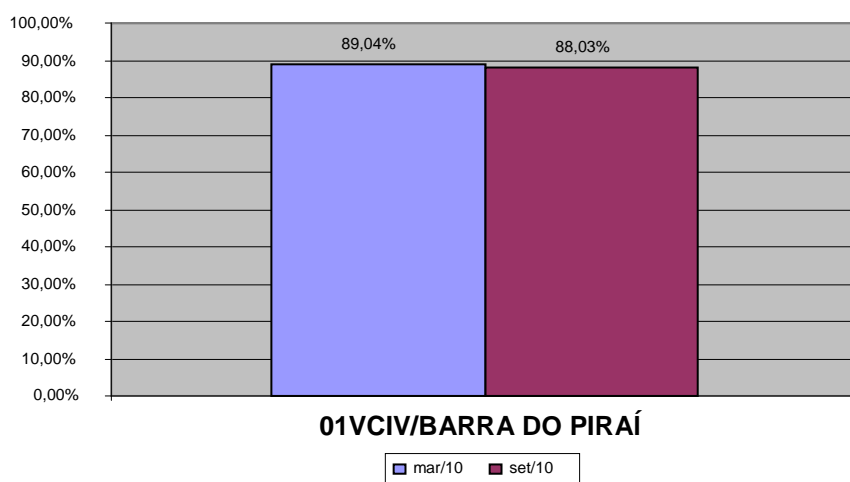
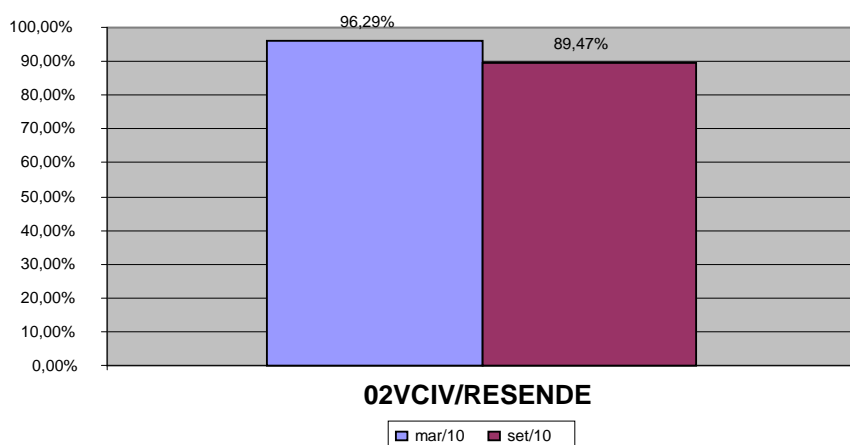
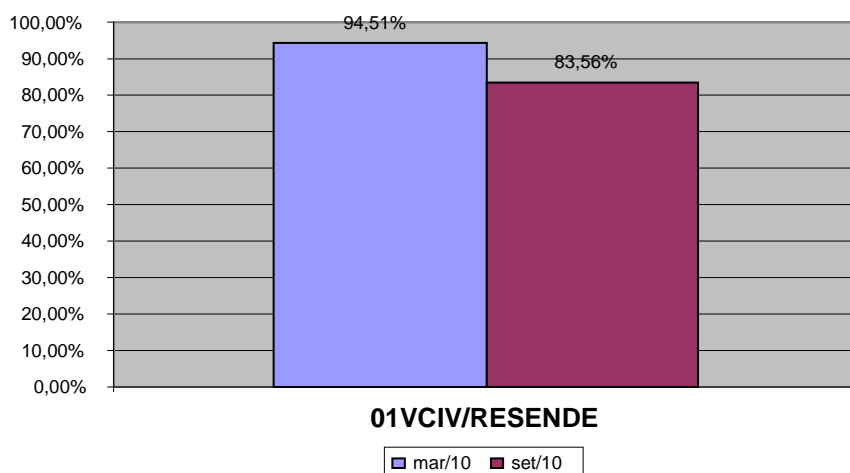
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

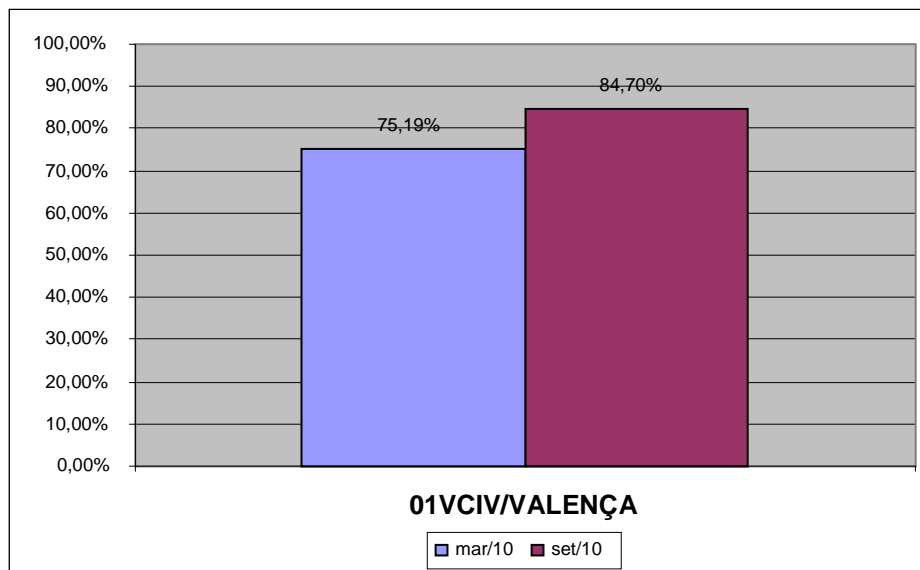
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

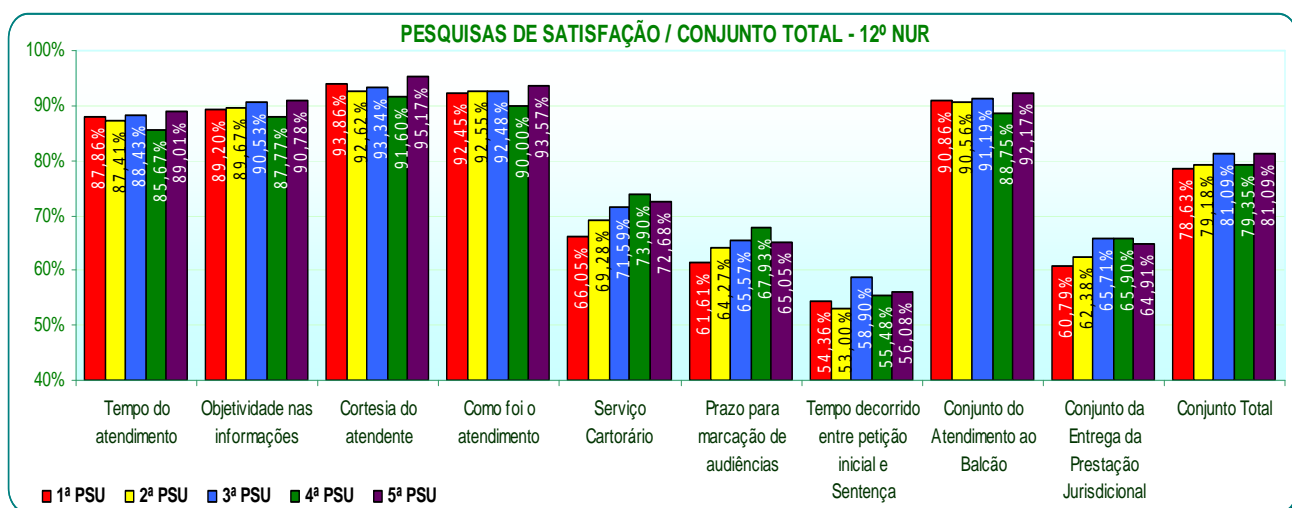
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.**



Os Facilitadores do SIGA devem intensificar o apoio à 03 VCIV de Barra Mansa, que, no resultado comparativo com as demais unidades, obteve menor resultado e buscar, pela análise dos demais indicadores, o que deve ser aprimorado.

Merecem ainda a atenção dos Facilitadores as 01 e 02 VCIV de Resende e a 01 VCIV de Barra do Piraí para que avaliem o porque da queda de resultado no somatório de ótimo + Bom ao se comparar as 4ª e 5ª PSU realizadas.

### 12 NUR – RESULTADOS COMPARATIVOS DAS 5 PSU REALIZADAS

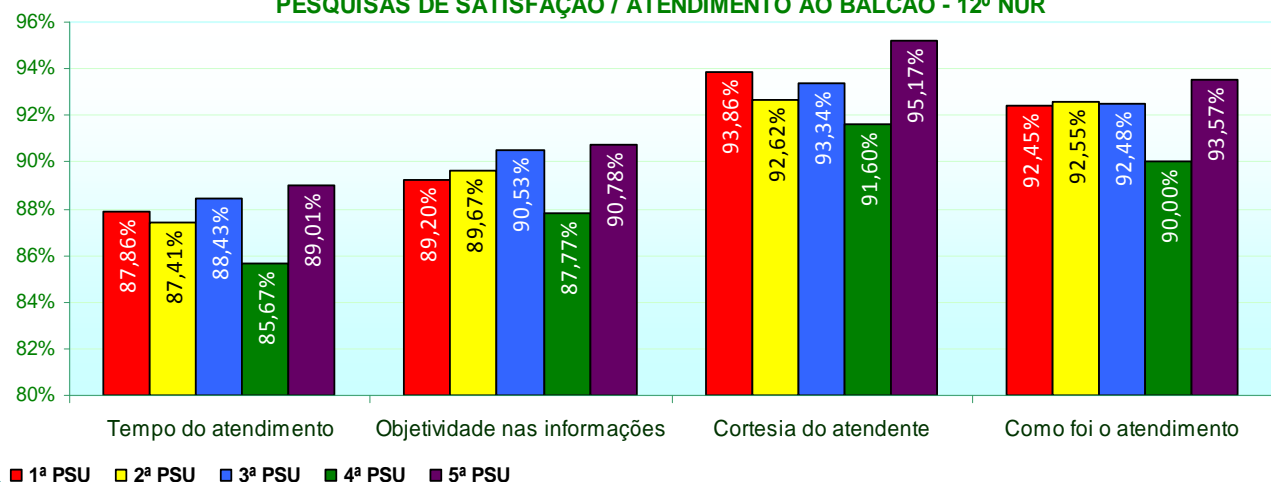




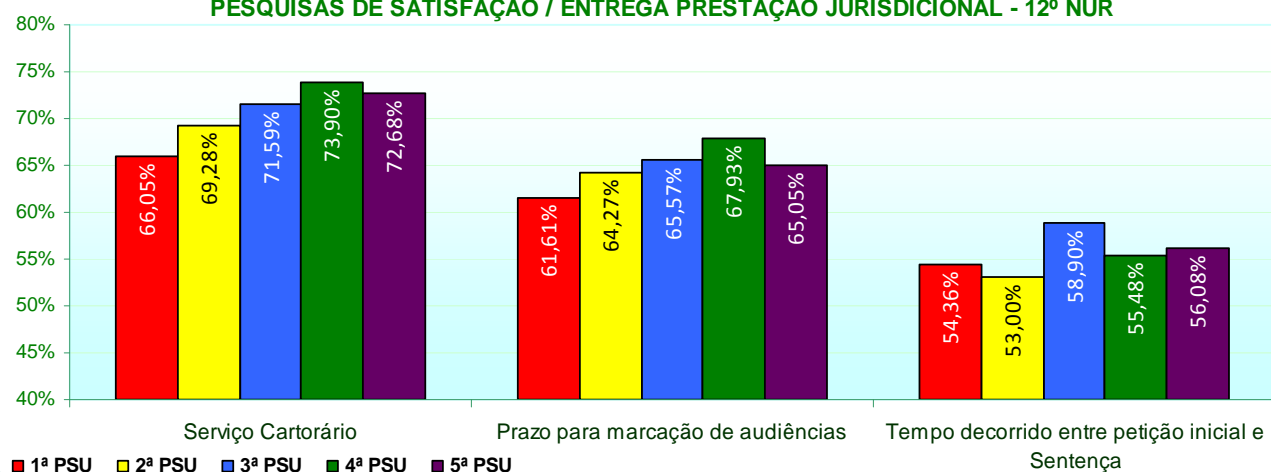
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

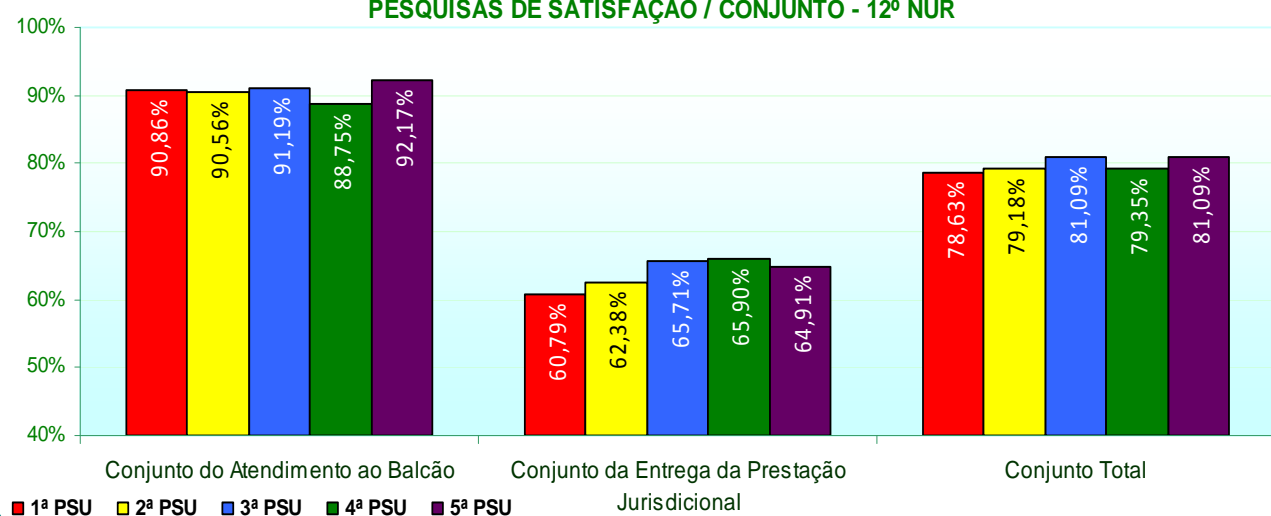
### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / ATENDIMENTO AO BALCÃO - 12º NUR



### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / ENTREGA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL - 12º NUR



### PESQUISAS DE SATISFAÇÃO / CONJUNTO - 12º NUR







## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Dos gráficos acima, pode-se constatar que, consideradas as VCIV em seu conjunto, houve melhoria em relação ao “Atendimento ao Balcão”, o que não ocorreu no que se refere aos itens “Serviço Cartorário” e “Prazo para marcação de Audiências” que apresentam queda da 4ª para a 5ª PSU.

Verifica-se, ainda, que o item “Tempo decorrido entre a petição inicial e a sentença” apresenta melhoria entre a 4ª e 5ª PSU realizadas, mas a linha não se mantém, não se estabilizando a tendência de melhoria.

Foi destacado, pela DGDIN, que os Facilitadores devem apresentar os resultados ao Juiz Dirigente do NUR para a adoção das ações gerenciais pertinentes.

### PESQUISAS REALIZADAS EM MARÇO E SETEMBRO DE 2010

		Grau de Satisfação do Usário das Varas Cíveis do 12 NUR		
Elaborado por: 12 NUR		Aprovado por: JUIZ DIRIGENTE DO NUR		
NÍVEL	CONJUNTO ÓTIMO - BOM			ESCALA PERCENTUAL
	UNIDADES	MARÇO	SETEMBRO	
ALTO	04 VCIV LEOPOLDINA	73,28%	94,09%	90% a 100%
	01 VCIV ILHA	88,51%	92,86%	
	02 VCIV LEOPOLDINA	89,68%	92,31%	
MÉDIO	06 VCIV MADUREIRA	90,67%	89,43%	80% a 90%
	02 VCIV ILHA	81,76%	88,36%	
	04 VCIV MEIER	73,02%	87,16%	
	02 VCIV PAVUNA	79,38%	84,48%	
	06 VCIV MEIER	81,73%	84,20%	
	01 VCIV MADUREIRA	88,32%	84,05%	
	01 VCIV MEIER	90,13%	83,26%	
	02 VCIV MEIER	74,91%	82,38%	
BAIXO	03 VCIV LEOPOLDINA	87,22%	78,65%	70% a 80% (e inferior a 70%)
	01 VCIV LEOPOLDINA	83,07%	77,78%	
	07 VCIV MEIER	32,90%	76,68%	
	05 VCIV MEIER	79,19%	75,69%	
	02 VCIV MADUREIRA	86,00%	75,62%	
	03 VCIV MEIER	83,92%	75,33%	
	01 VCIV PAVUNA	73,26%	72,97%	
	03 VCIV ILHA	70,07%	71,50%	
	05 VCIV MADUREIRA	80,03%	55,05%	

Os resultados alcançados nas pesquisas de março e setembro de 2010 foram analisados pela DGDIN, em conjunto com os Facilitadores do SIGA, em reunião de análise crítica realizada em outubro/2010, onde foram estabelecidas as seguintes ações gerenciais:

- 1) Elaborar cronograma de apoio específico às unidades que obtiveram desempenho abaixo de 80% na 5ª PSU e àquelas que apresentaram queda de desempenho da 4ª para a 5ª PSU;

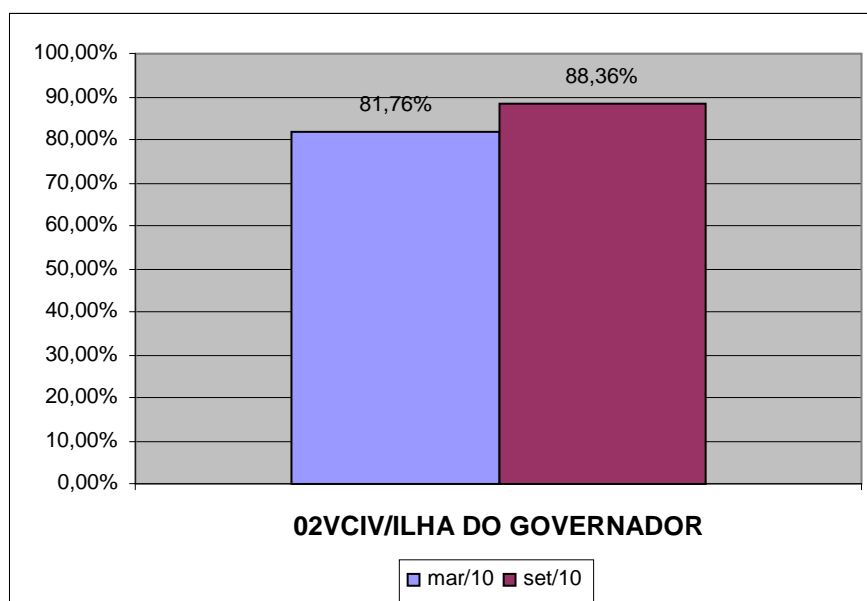
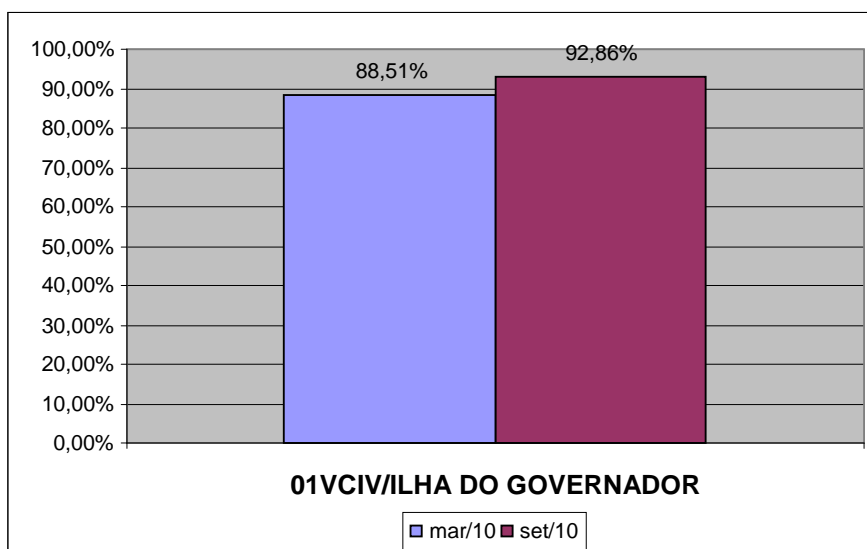


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

- 2) repassar o cronograma elaborado à DGDIN;
- 3) verificar a adequação dos Quadros de Respostas à PO orientando gestores pela composição de respostas pró-ativas e sinalizadoras da análise pontual das sugestões propostas;
- 4) orientar as unidades para que insiram no quadro de respostas à PO as reclamações oriundas da Ouvidoria.

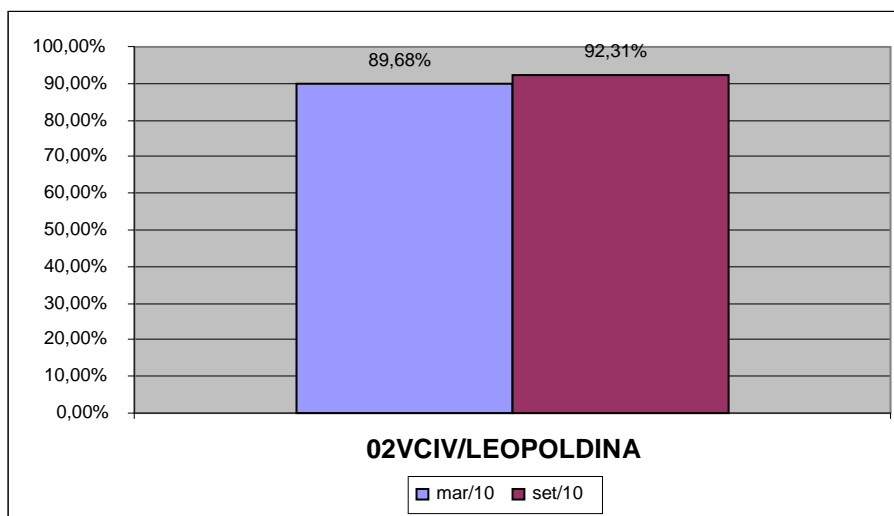
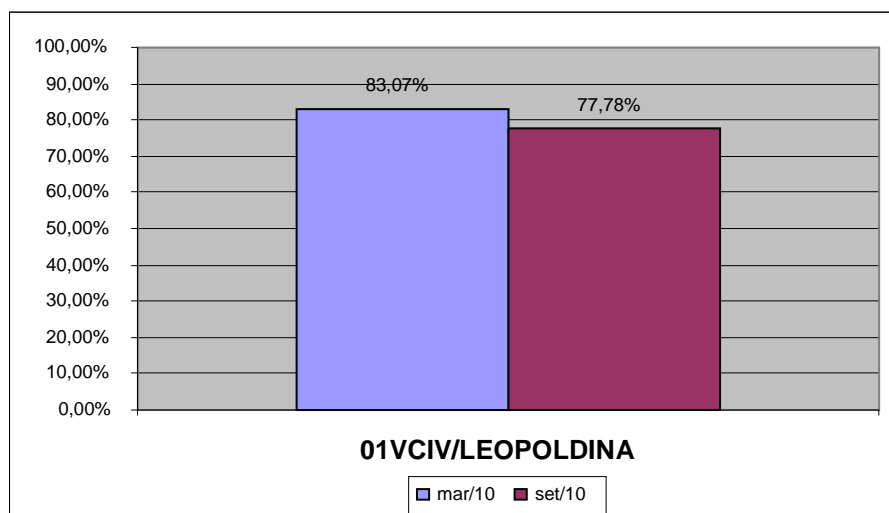
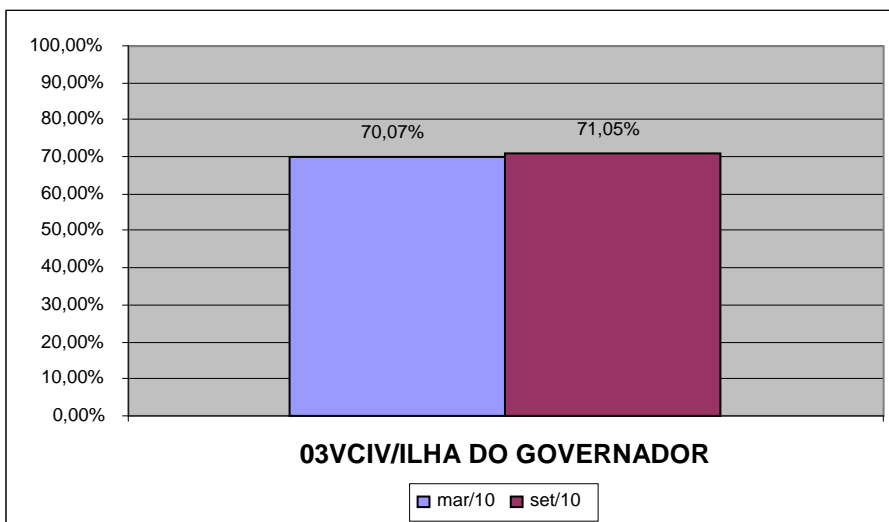
Os Facilitadores elaboraram e cumpriram o cronograma de visitas no período de 16 a 19 de novembro de 2010.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

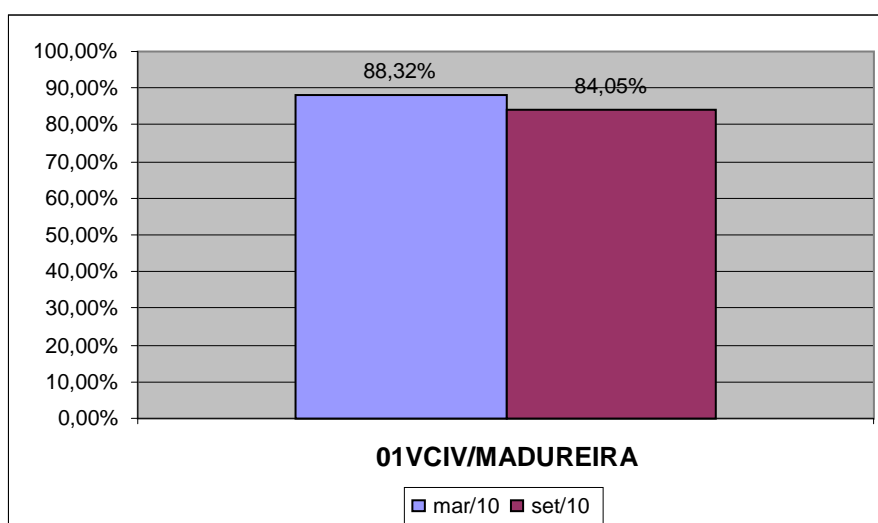
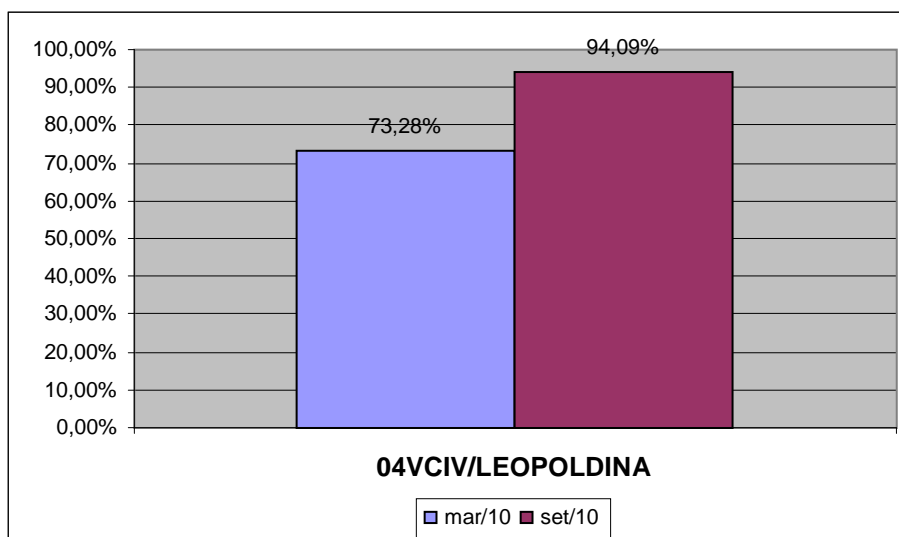
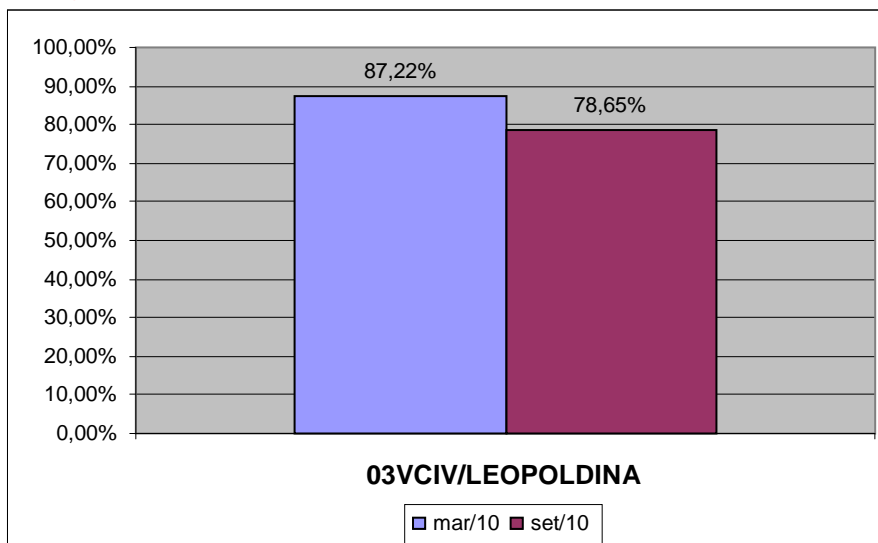
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

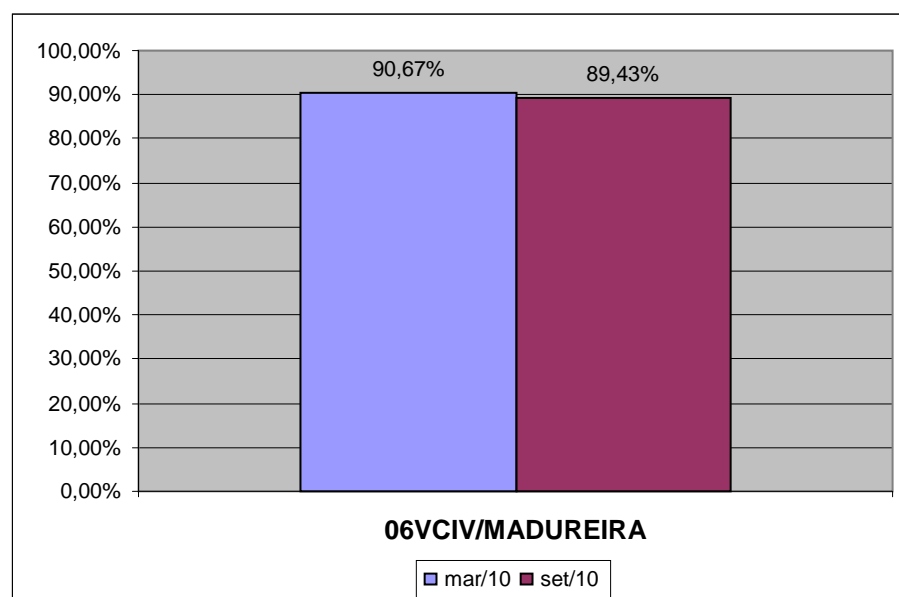
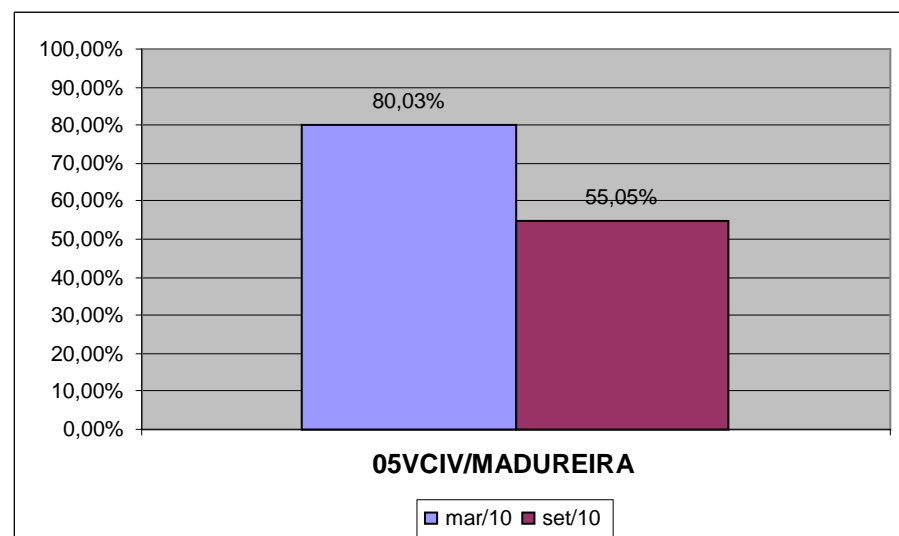
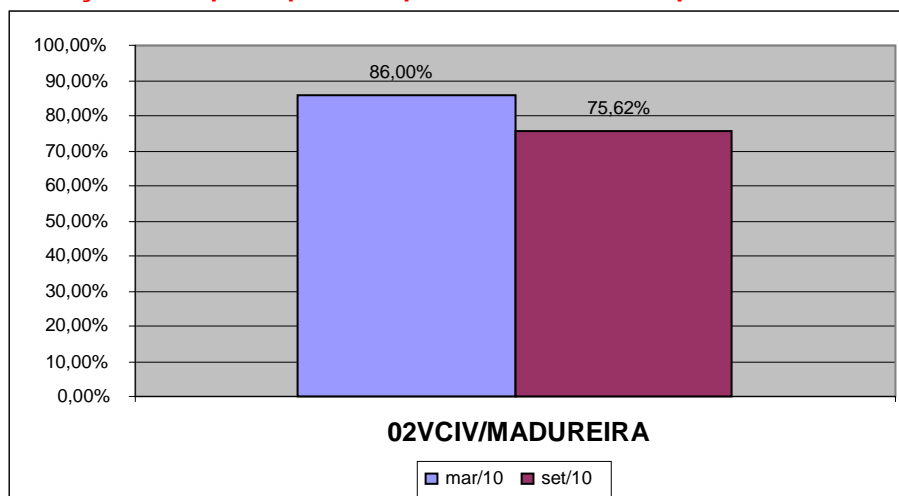
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

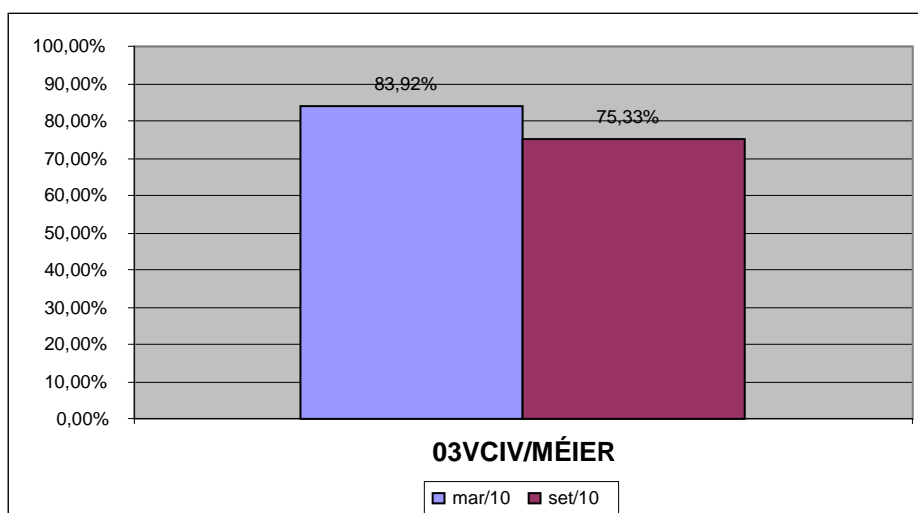
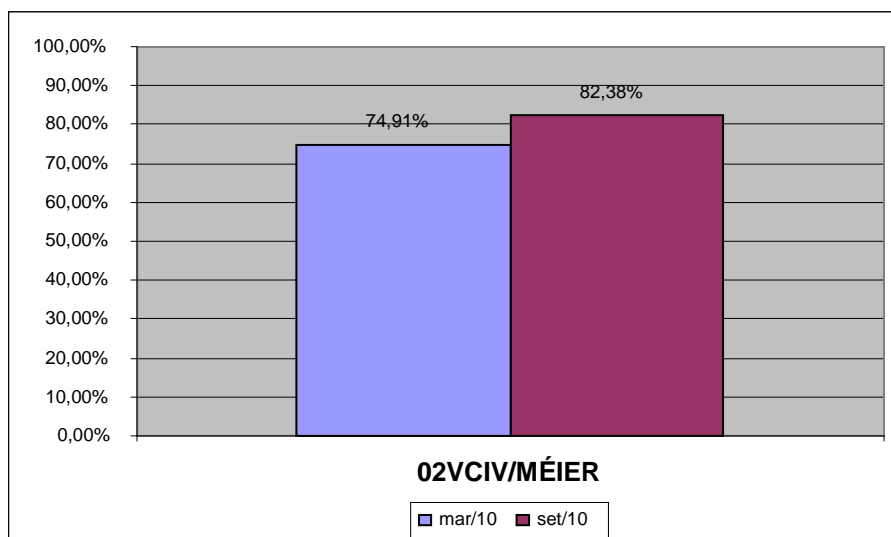
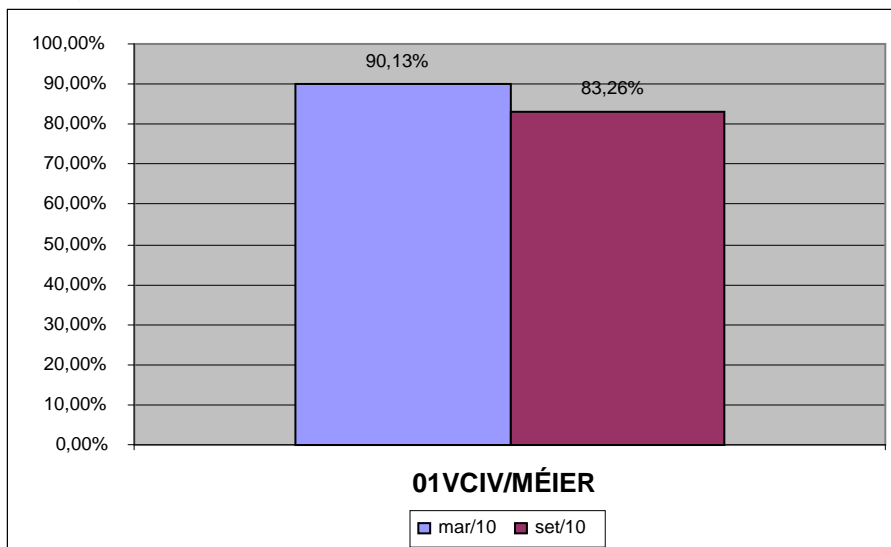
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

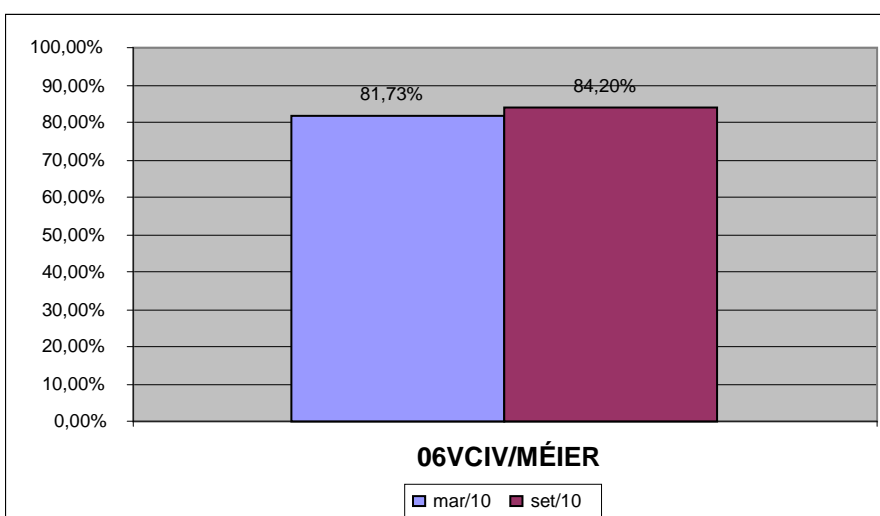
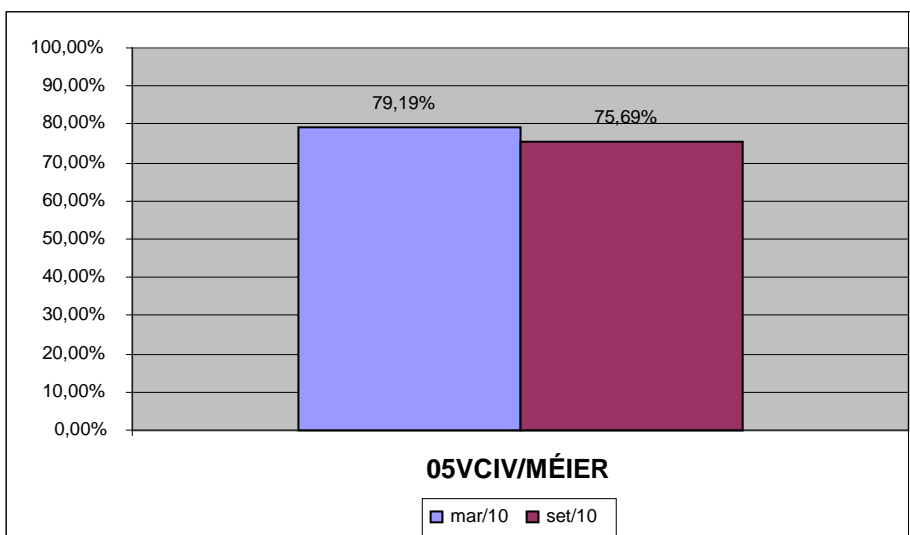
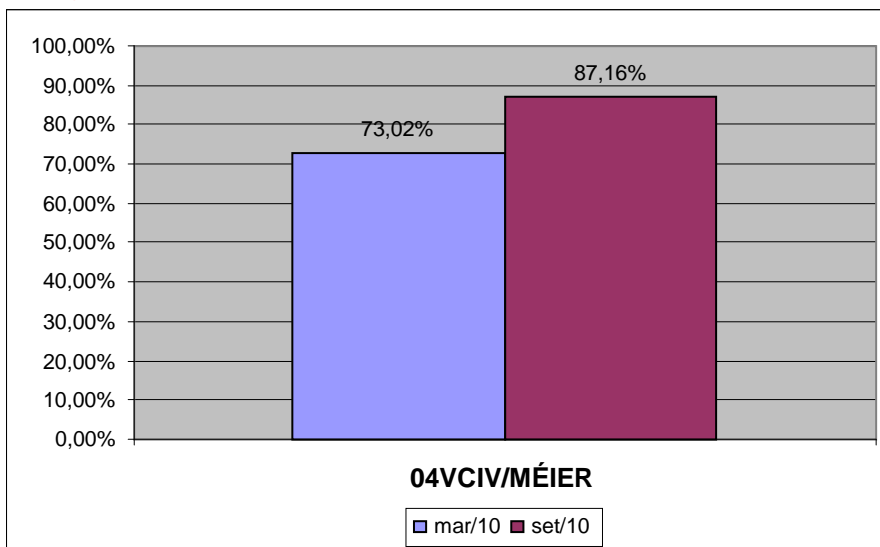






## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

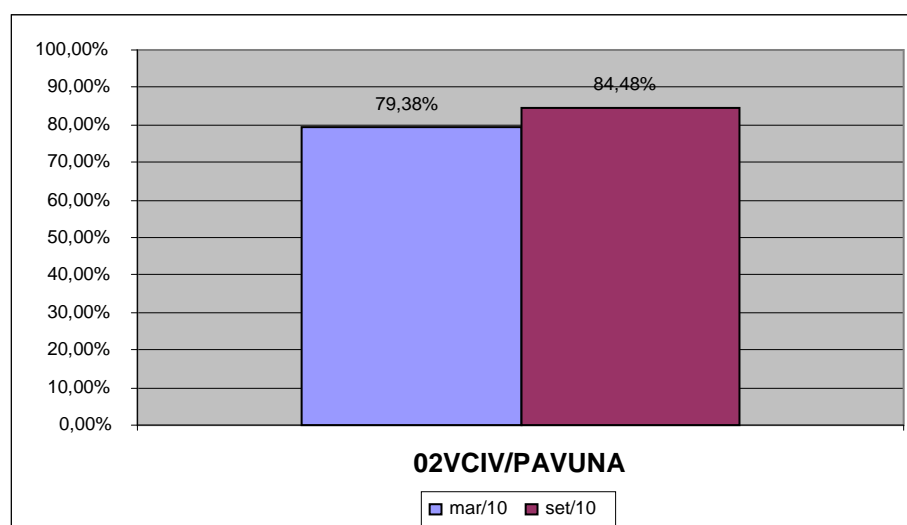
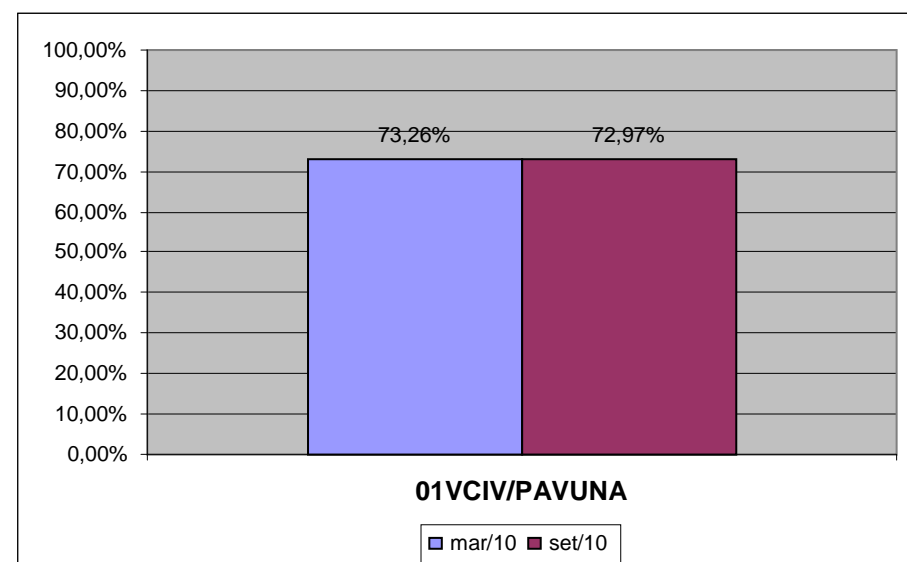
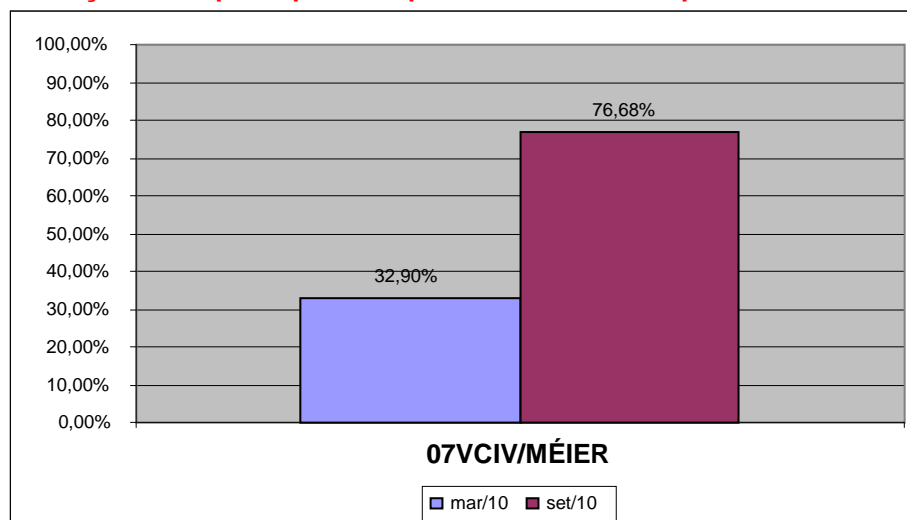
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Os Facilitadores foram orientados a redobrar a atenção para com as unidades que obtiveram desempenho abaixo da linha média de resultados e /ou pioraram o grau de satisfação entre as 4ª e 5ª PSU realizadas.

### 8 AVALIAÇÃO DO SIGA

A avaliação do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado de Gestão nos 05 e 12 NUR foi realizada por equipe avaliadora da DGDIN, composta de servidores com formação de “Auditor Líder”.

As avaliações realizadas no 05 NUR tiveram o apoio dos Facilitadores do SIGA do 12 NUR. Os Facilitadores do próprio 05 NUR acompanharam todo o processo, prestando orientações e esclarecimentos aos Avaliadores sempre que necessário. Segue abaixo os cronogramas dos períodos das avaliações.

AVALIAÇÃO DO NÍVEL GERENCIADO				
NUR	AVALIAÇÃO	PERÍODO	EQUIPE AVALIADORA	FACILITADORES
05	PRELIMINAR	25/05 a 10/06/10	- Danielle Ribas - Lourdes Maria Ramos Garcia - Maria Luisa Pereira Rangel - Claudio Heitor Vasconcellos	- Vander Francisco - Luiz Antônio Lima - Patrícia Conceição - Jaqueline Souza - Claudia Brito
	FINAL	21/06 a 31/06/10	_____	- Vander Francisco - Luiz Antônio Lima
12	PRELIMINAR	02/08 a 20/08/10	- Danielle Ribas - Lourdes Maria Ramos Garcia - Maria Luisa Pereira Rangel - Claudio Heitor Vasconcellos	- Patrícia Conceição - Jaqueline Souza - Claudia Brito
	FINAL	13/09 a 01/10/10	_____	- Marisa Garcia

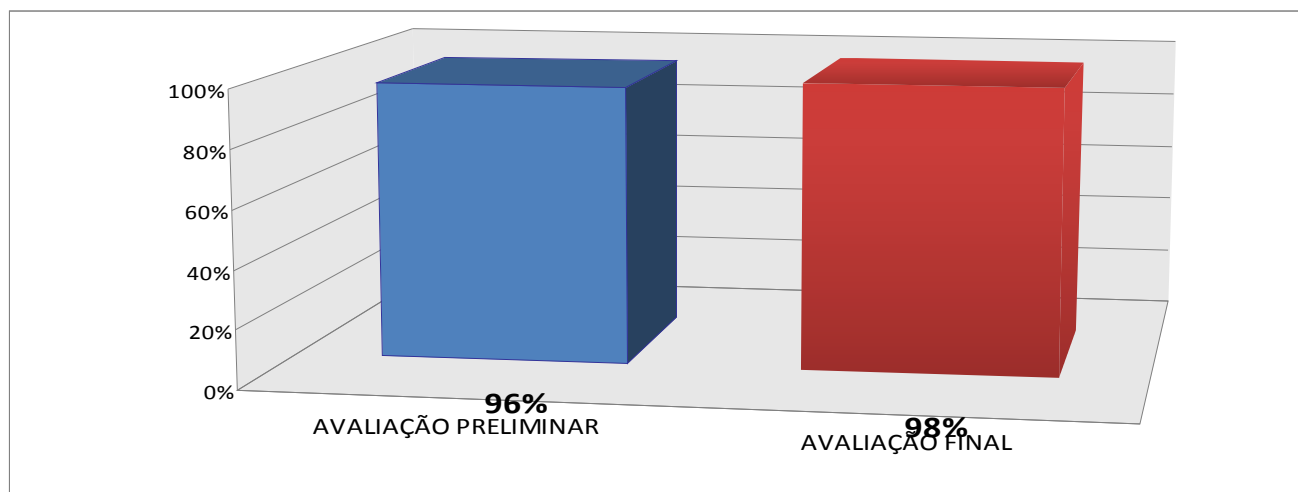
RESULTADO FINAL DA AVALIAÇÃO		
NÍVEL BÁSICO	05 NUR	12 NUR
	<b>98%</b>	<b>98%</b>
NÍVEL PLANEJADO	05 NUR	12 NUR
	<b>98%</b>	<b>93%</b>
NÍVEL GERENCIADO	05 NUR	12 NUR
	<b>97%</b>	<b>83%</b>



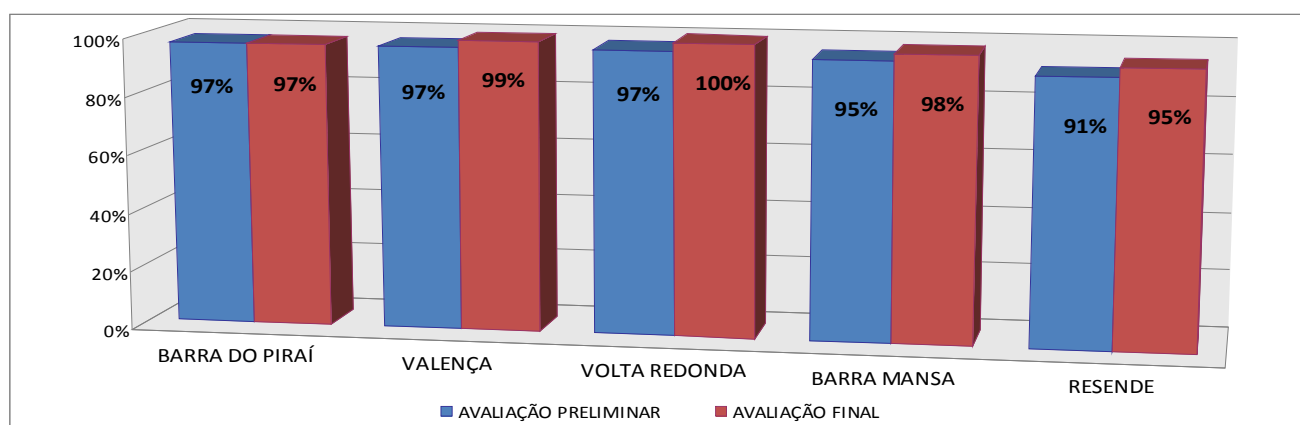
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

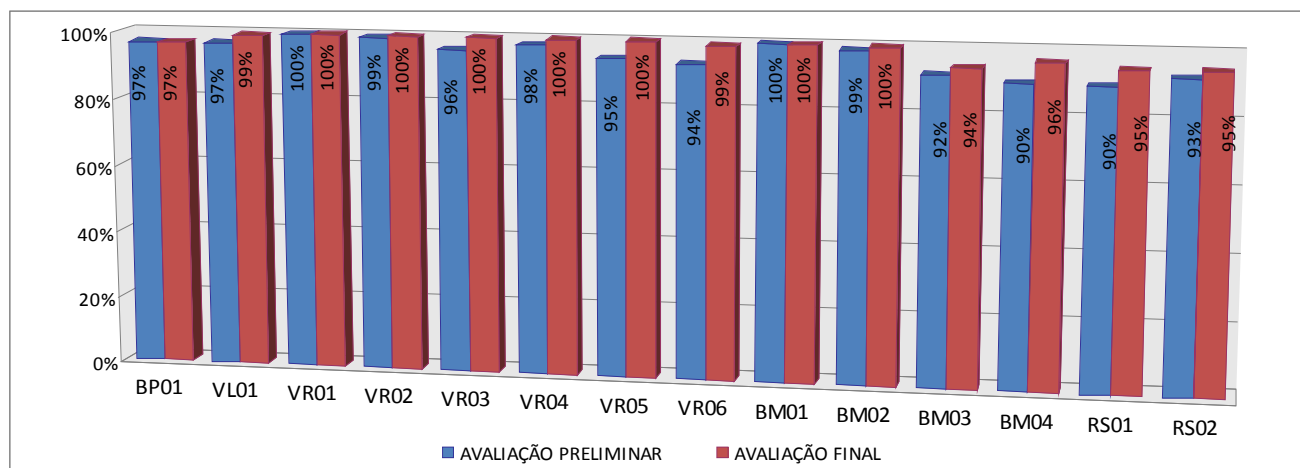
### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL BÁSICO

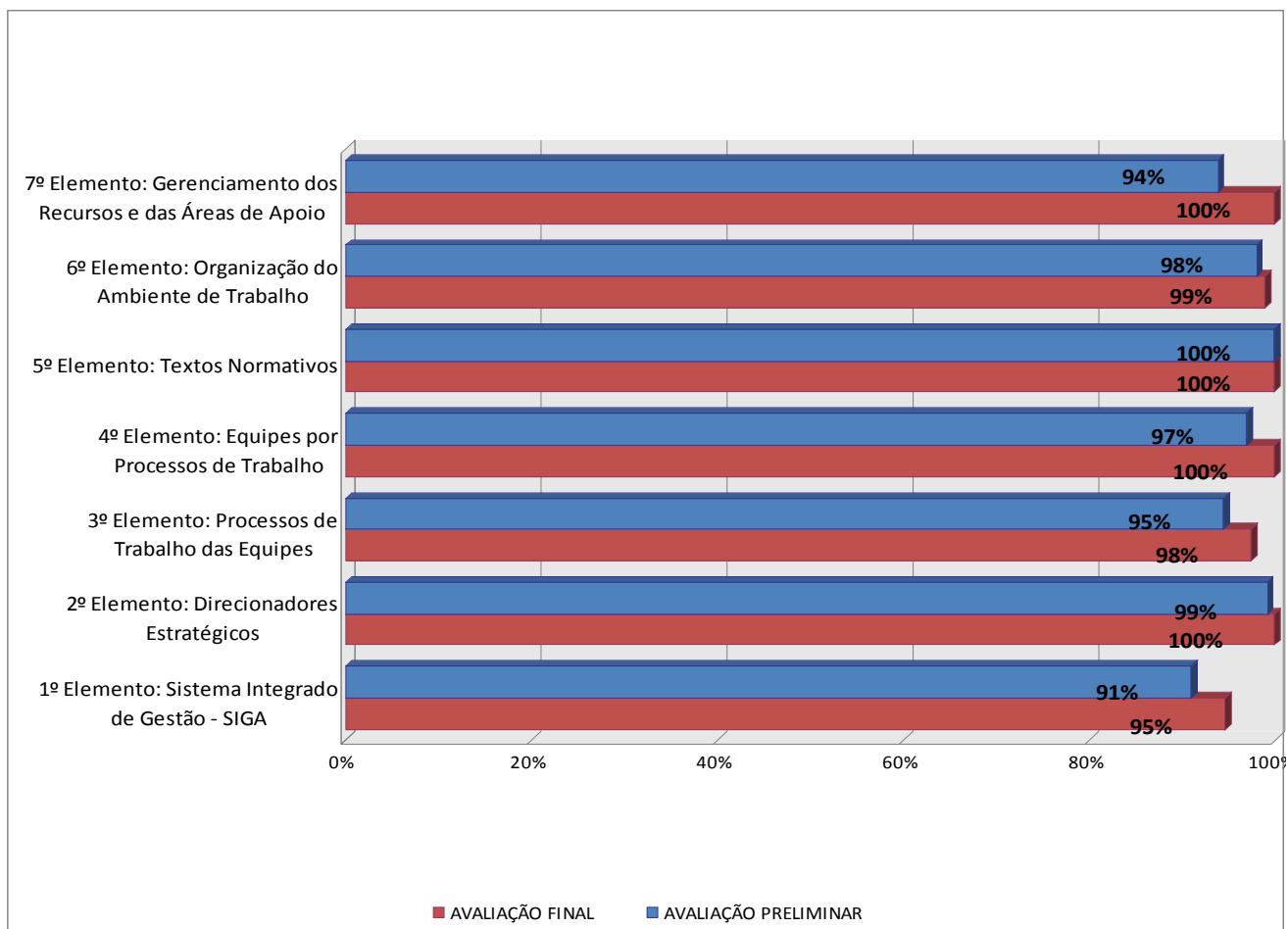




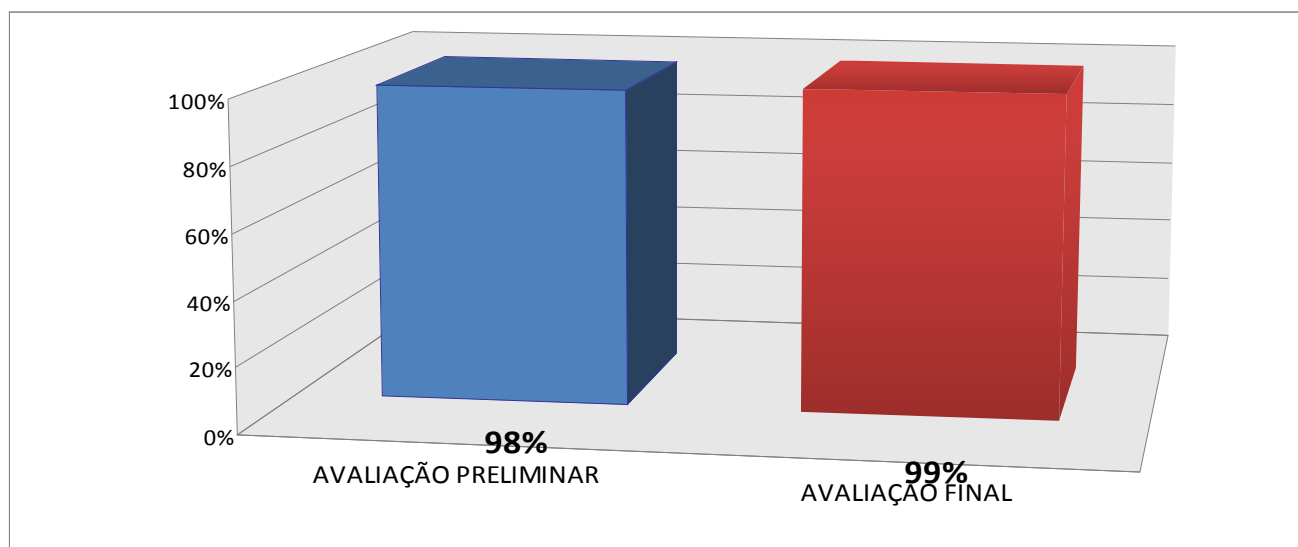
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL BÁSICO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL PLANEJADO

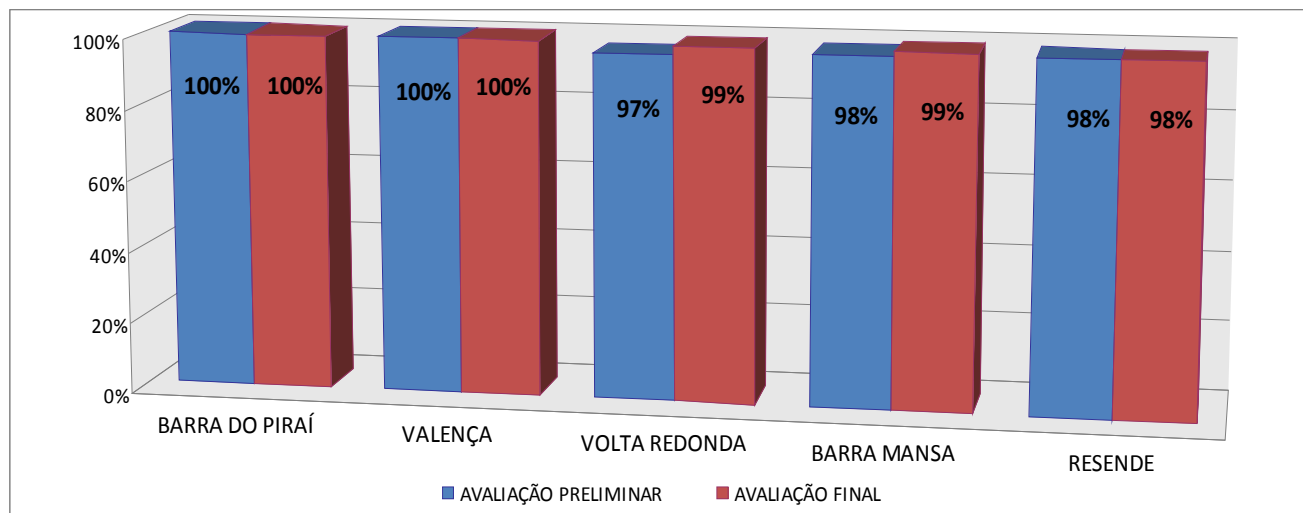




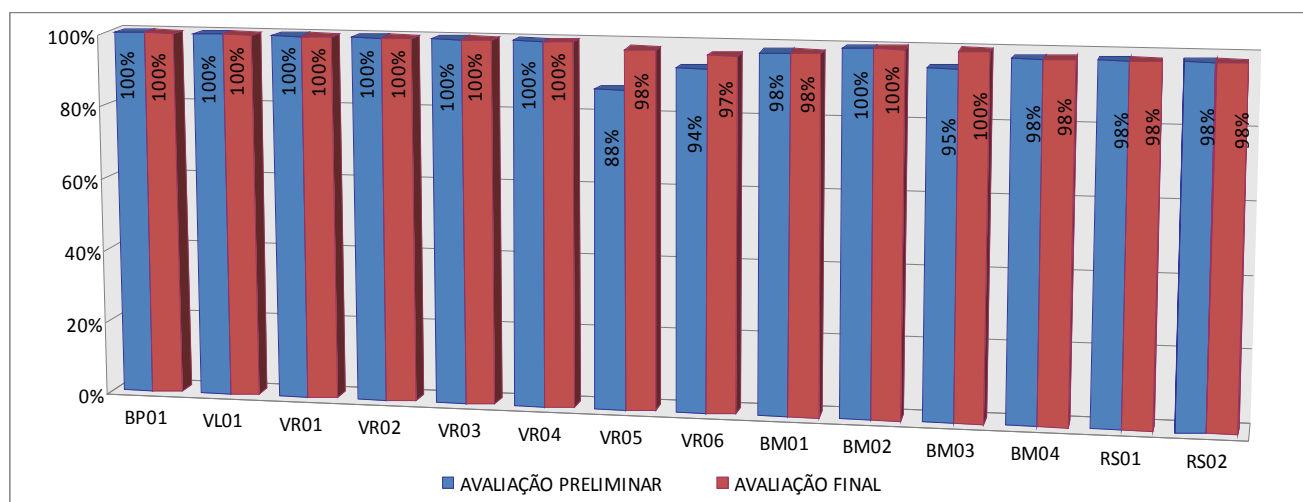
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL PLANEJADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL PLANEJADO



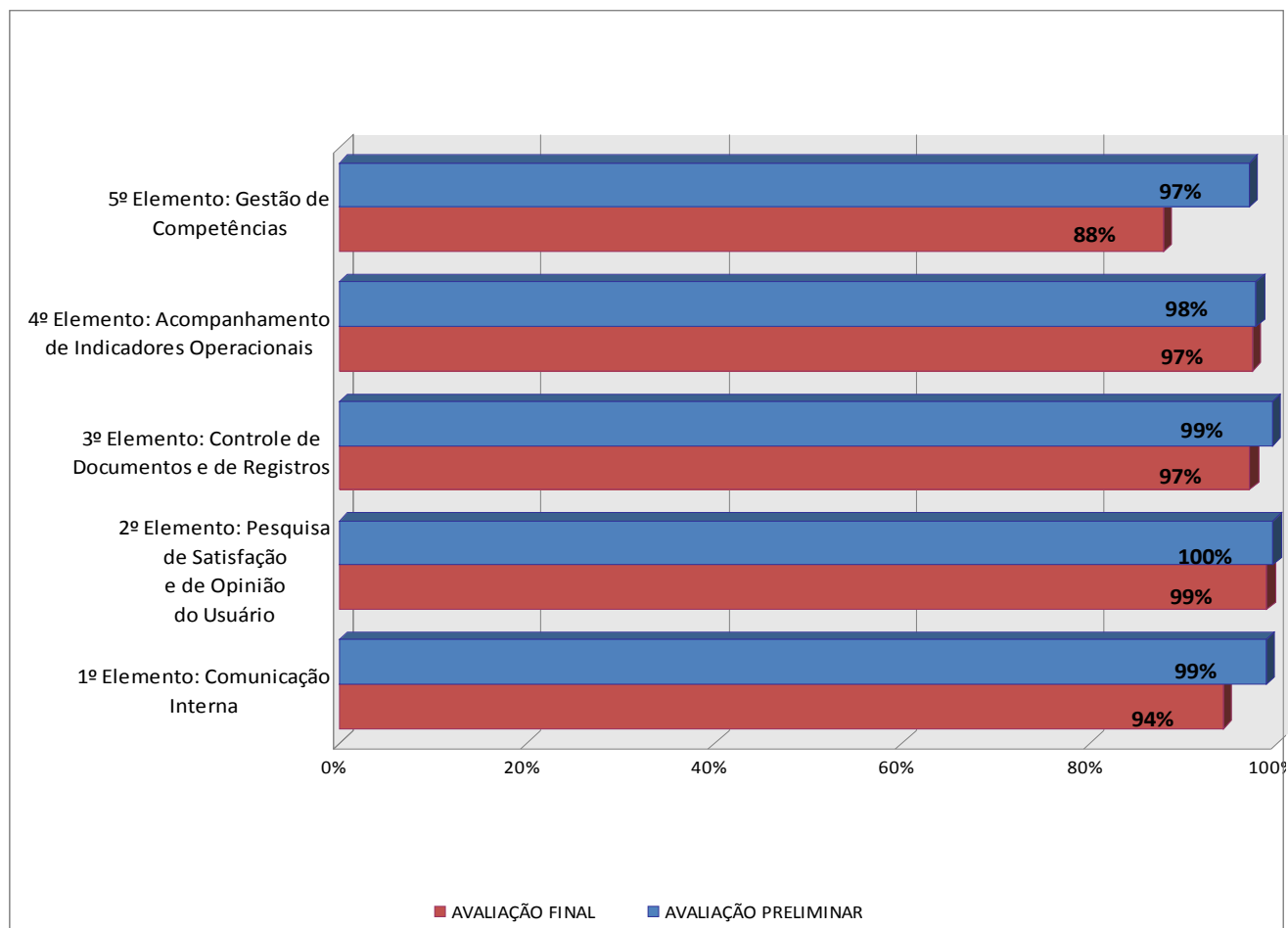




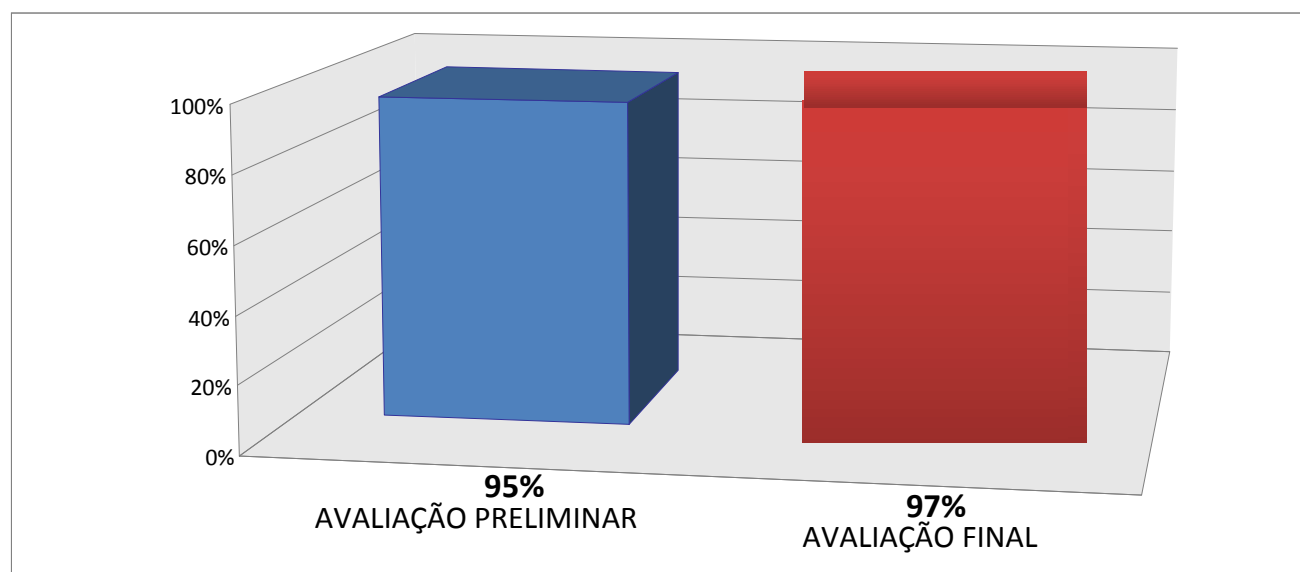
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL PLANEJADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL GERENCIADO

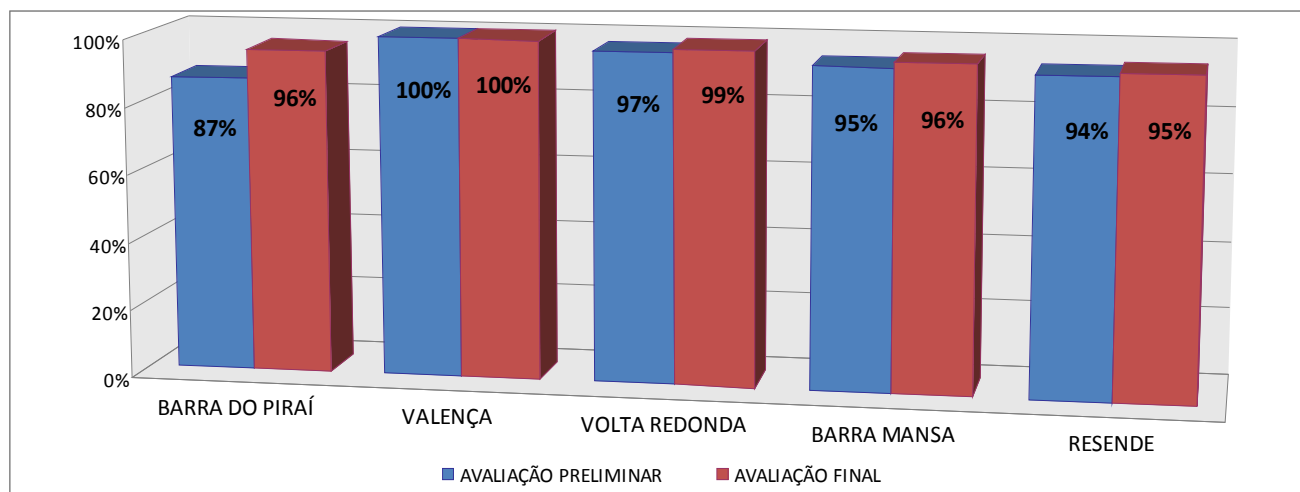




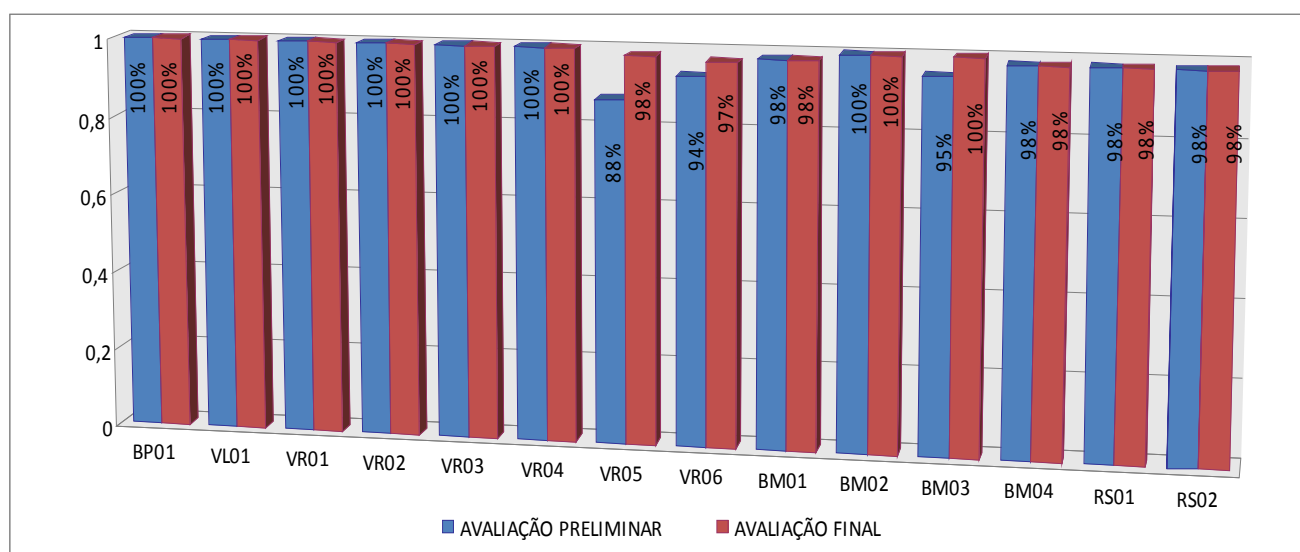
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR COMARCA - NÍVEL GERENCIADO



### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR UNIDADE - NÍVEL GERENCIADO

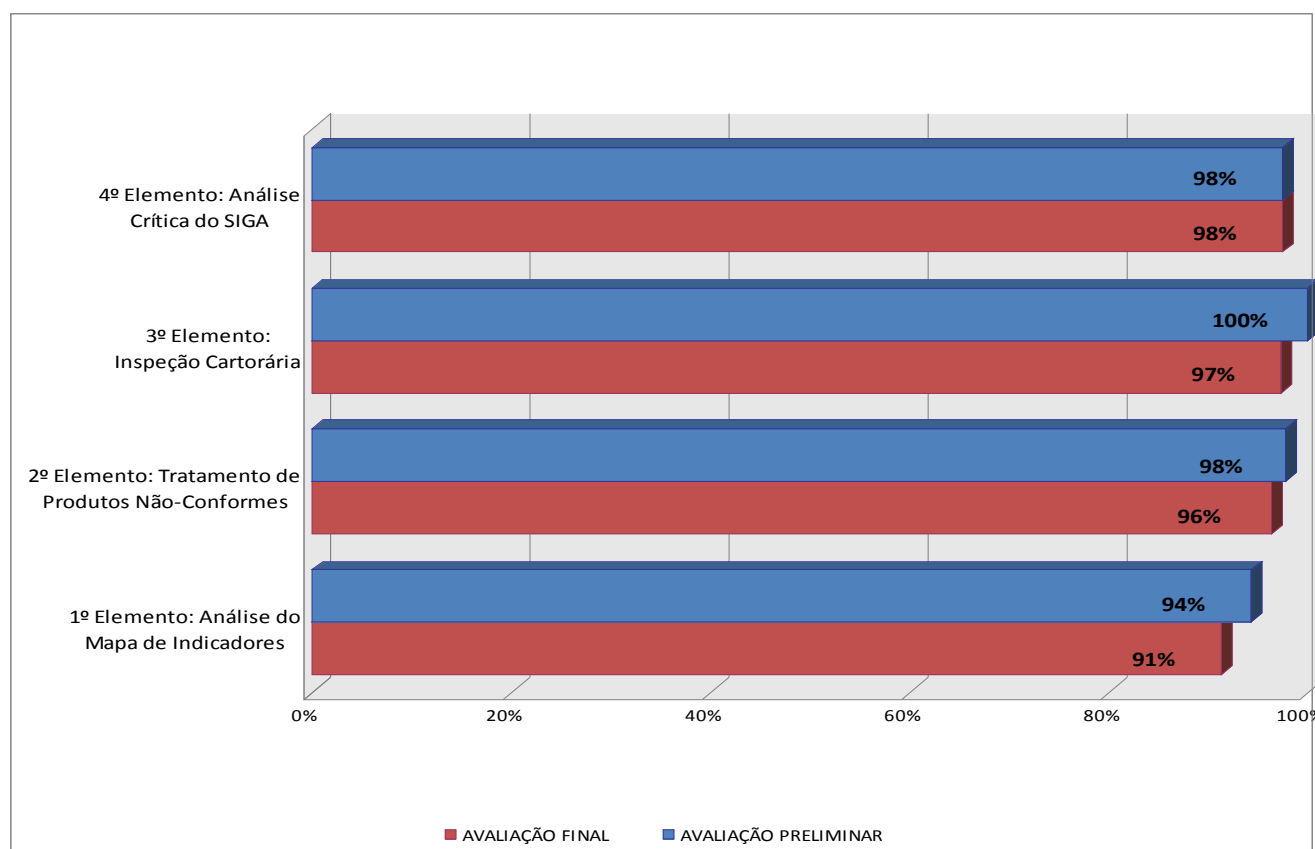




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 05 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS- NÍVEL GERENCIADO



Analisando-se os resultados por elementos implementados na avaliação final do SIGA, evidencia-se a necessidade de reforçar o apoio às unidades no que se refere à gestão de competências (elemento implementado no Nível Planejado), estando ciente a DGDIN de que os Facilitadores já contataram o DGPES/DEDEP para esse fim.

NÍVEL GERENCIADO - ELEMENTOS COM DESEMPENHO ABAIXO DE 90% (POR UNIDADE)		
ELEMENTO	UNIDADE	%
1º ELEMENTO "ANÁLISE DE INDICADORES"	01 VCIV BP	86%
	05 VCIV VR	70%
2º ELEMENTO "TRATAMENTO DE PNC"	02 VCIV RS	80%
	04 VCIV BM	90%
3º ELEMENTO "INSPEÇÃO CARTORÁRIA"	_____	_____
4º ELEMENTO "ANÁLISE CRÍTICA"	03 VCIV BM	90%
	04 VCIV BM	86%
	02 VCIV RS	90%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Considerando-se os elementos do Nível Gerenciado, por unidade e analisados os resultados obtidos, foram apresentados aos Facilitadores as unidades que necessitavam apoio reforçado e intensificação do monitoramento.

Seguem algumas fotos que ilustram as visitas de avaliação:



01 VCIV – BARRA DO PIRÁI



01 VCIV – VALENÇA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



01 VCIV – RESENDE



01 VCIV - VOLTA REDONDA



A group of nine people, including students and staff, are standing in an office or library setting. They are positioned in front of tall bookshelves filled with books and stacks of papers. The group consists of seven men and two women, all smiling for the camera. Some individuals are wearing lanyards with ID badges. The environment appears to be a workspace or a study area, with a desk and a computer mouse visible in the foreground.

47/58





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



02 VCIV – RESENDE



02 VCIV – VOLTA REDONDA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



03 VCIV – BARRA MANSA



03 VCIV - VOLTA REDONDA





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



04 VCIV - BARRA MANSA



04 VCIV – VOLTA REDONDA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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



05 VCIV – VOLTA REDONDA



06 VCIV – VOLTA REDONDA

### 05 NUR - VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

Obtidos os resultados da avaliação, e após reunião de análise crítica da implementação do Modelo, a DGDIN elaborou planilha com critérios que aprofundam a análise, vez que ali se apresentam os dados de “Acervo Geral” das unidades (indicador que condensa o desempenho de vários outros), os resultados das pesquisas aplicadas e as reclamações oriundas da Ouvidoria do PJERJ. e servem para eventual desempate. Na tentativa de





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

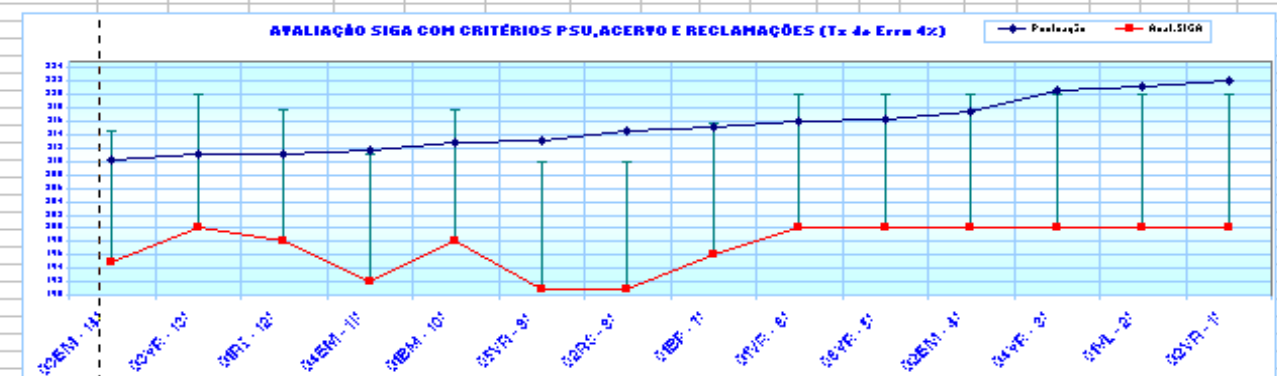
iniciar a avaliação de desempenho das unidades, foram estabelecidos “pesos” aos critérios elencados.

Estabelecida a barra de erro (vide gráfico abaixo) percebe-se que os 3 novos critérios adotados não deformam a regularidade da avaliação do SIGA e sim possibilitam minimizar qualquer tipo de subjetividade que possa ter ocorrido, em razão da avaliação do SIGA ser um retrato do momento e realizada por pessoas e, como se sabe, no nível gerenciado é necessário que se observe também, ainda que parcialmente, o desempenho alcançado pelas unidades.

Para a realização das próximas avaliações a DGDIN está revisando (aprimorando) os questionários com base nas observações feitas pelos Facilitadores do SIGA, os Avaliadores do PJERJ e os Magistrados das unidades integrantes do projeto.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	R	S	T	U	
1	NÍVEL GERENCIADO - FINAL - SIGA/ICIV (3ª Versão com SIGA, PSU, Reclamação, 1x sobre o Acervo e Tambor e Sentenciado Expe																				
5		AVALIAÇÃO PRELIMINAR				AVALIAÇÃO FINAL				MÉDIA	CRITÉRIOS DE DESEMPATE										
6		BÁSICO	PLANEJADO	GERENCIADO	BÁSICO	PLANEJADO	GERENCIADO	AV. SIG	X PSU	X Acervo	X Reclamação	Y Total	X Sent	X Tambor	X Sentenciado	FINAL	Pontuação	X PSU	X Acervo	X Reclamação	SIG
7	03BM - 14	92%	95%	91%	94%	100%	95%	88,88	76,92%	3	-3,39%	104	77	0,74	210,27	202,86	7,69	1,50	-0,34	195,00	
8	03VR - 13	96%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	84,29%	2	13,91%	207	103	0,50	211,01	206,04	8,43	1,00	1,39	200,00	
9	01RS - 12	90%	92%	98%	95%	97%	98%	88,88	94,51%	3	-2,08%	65	41	0,63	211,13	204,83	9,45	1,50	-0,21	198,00	
10	04BM - 11	90%	86%	90%	96%	98%	92%	88,88	74,56%	1	5,29%	105	104	0,99	211,67	201,76	7,46	0,50	0,53	192,00	
11	01BM - 10	100%	98%	98%	100%	98%	98%	88,88	76,72%	1	4,63%	104	77	0,74	212,78	205,38	7,67	0,50	0,46	198,00	
12	05VR - 9	95%	88%	91%	100%	98%	91%	88,88	76,91%	4	-0,68%	82	91	1,11	213,19	202,09	7,69	2,00	-0,07	191,00	
13	02RS - 8	93%	92%	89%	95%	95%	91%	88,88	96,29%	1	-23,54%	65	61	0,94	214,53	205,15	9,63	0,50	-2,35	191,00	
14	01BP - 7	97%	100%	87%	97%	100%	96%	88,88	89,04%	1	1,92%	78	72	0,92	215,11	205,88	8,90	0,50	0,19	196,00	
15	01VR - 6	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	73,34%	8	1,60%	81	104	1,28	216,01	203,17	7,33	4,00	0,16	200,00	
16	06VR - 5	94%	94%	93%	99%	97%	100%	88,88	72,18%	2	0,69%	79	92	1,16	216,46	204,82	7,22	1,00	0,07	200,00	
17	02BM - 4	99%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	92,92%	0	8,31%	101	91	0,90	217,47	208,46	9,29	0,00	0,83	200,00	
18	04VR - 3	98%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	77,74%	4	-5,68%	86	124	1,44	220,76	206,34	7,77	2,00	-0,57	200,00	
19	01VL - 2	97%	100%	100%	99%	100%	100%	88,88	75,19%	0	-11,03%	83	108	1,30	221,30	208,29	7,52	0,00	-1,10	200,00	
20	02VR - 1	99%	100%	100%	100%	100%	100%	88,88	87,31%	0	-7,44%	80	101	1,26	222,10	209,48	8,73	0,00	-0,74	200,00	
22	NUR (14 U)	95%	96%	95%	98%	98%	97%	88,88													

**Metodologia de Cálculo:** (Média Aritmética das 3 avaliações SIGA (Básico, Planejado e Gerenciado) → MD; Cada 1% do MD = 2 Pontuação (P); Cada 1% do PSU = 0,10 Pontuação; Cada Reclamação (RC) = -0,5 Pontuação; Variação Percentual do Acervo (%AC) (cada 1% positiva ou negativa) = 0,20 Pontuação positiva ou negativa; Percentual de Sentenciado Exporado sobre Tambor Exporado (%ST) - para cada [(%ST / 100) x 10] igual a 1 pontuação positiva. Fórmula Matemática: AVAL. TOTAL (P) = [(MD x 1) x 100] + [(%PSU x 0,10) - (RC x 0,5) - [(%AC x 1) x 10] + [(%ST /



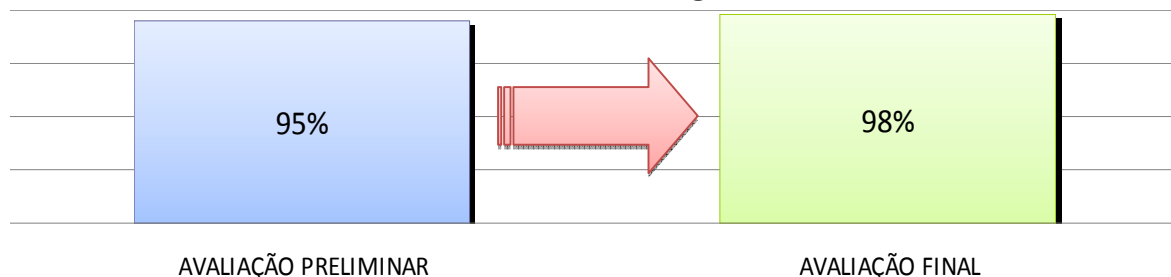


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

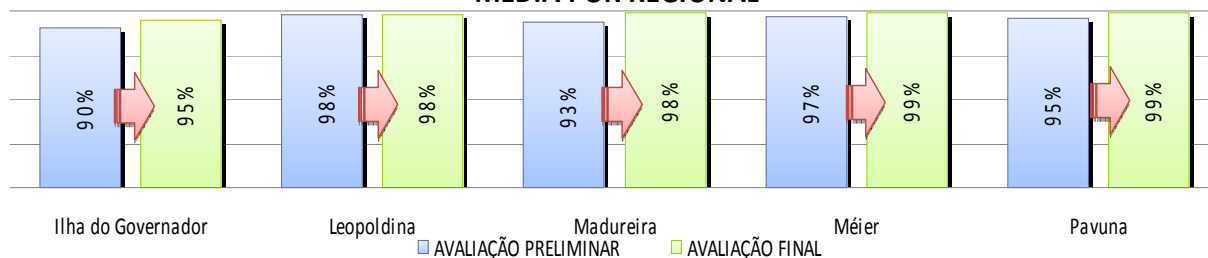
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA - 12 NUR



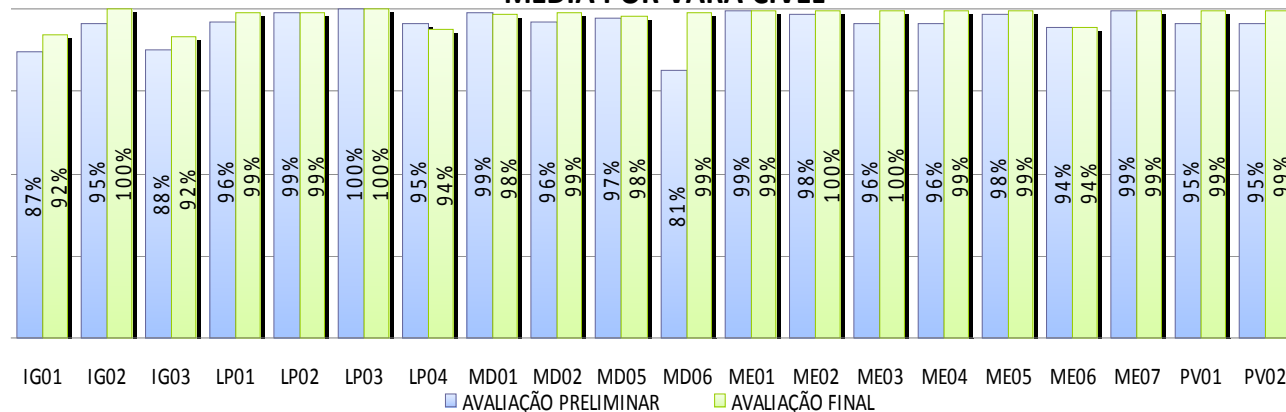
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA POR REGIONAL



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA CÍVEL – NÍVEL BÁSICO

#### MÉDIA POR VARA CÍVEL



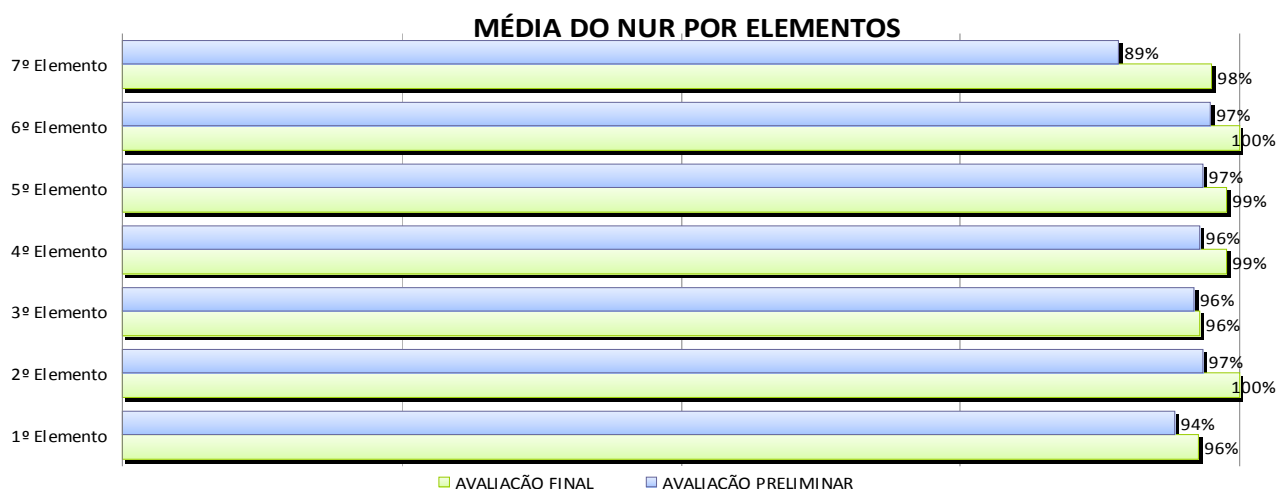




## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

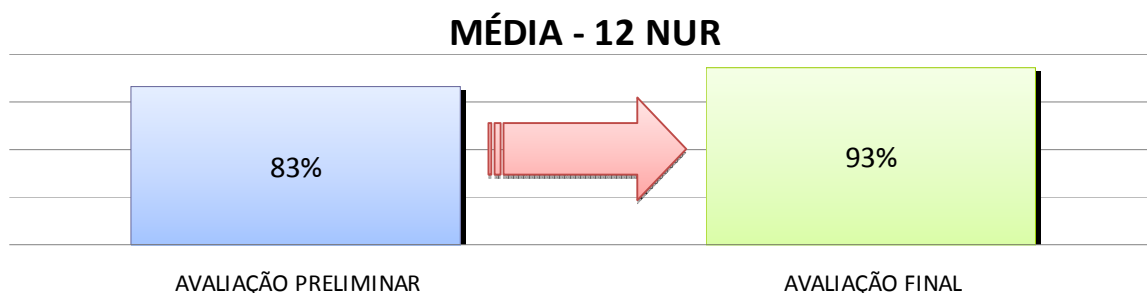
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.**

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS – NÍVEL BÁSICO

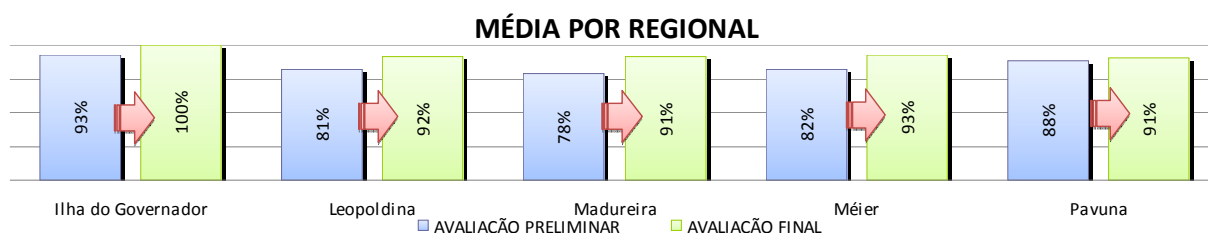


Ação gerencial: Rever as rotinas operacionais e reimplantar as RAD, formando grupos por processos de trabalho, de forma a dirimir dúvidas e promover a troca de informações e a integração entre as equipes processantes

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO DO NUR – NÍVEL PLANEJADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL PLANEJADO

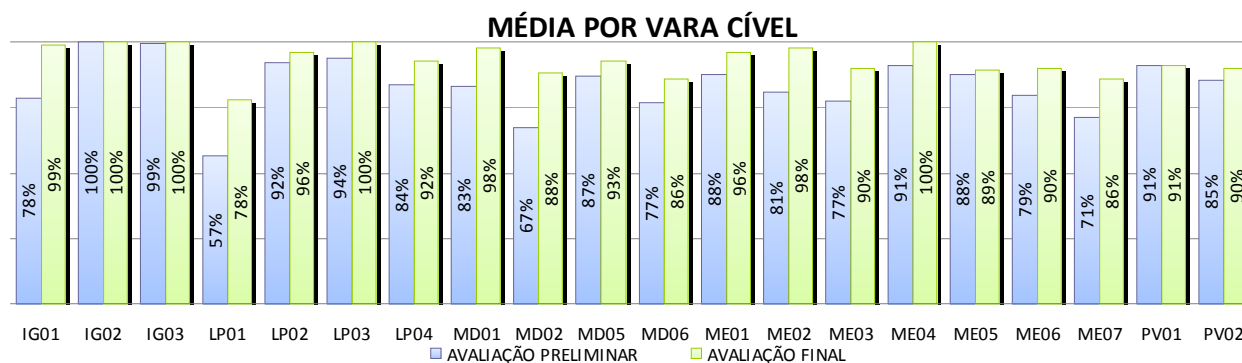




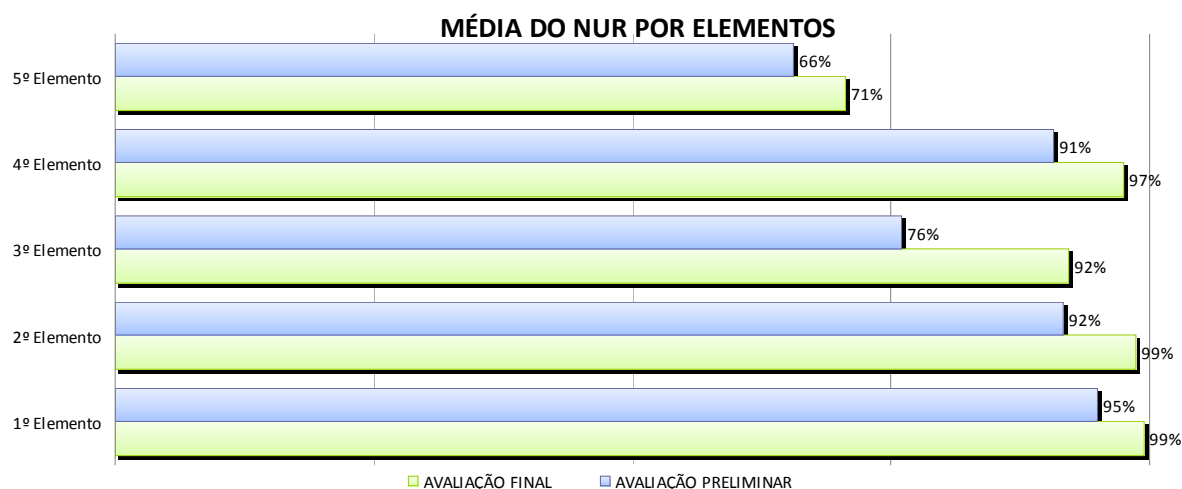
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA – NÍVEL PLANEJADO

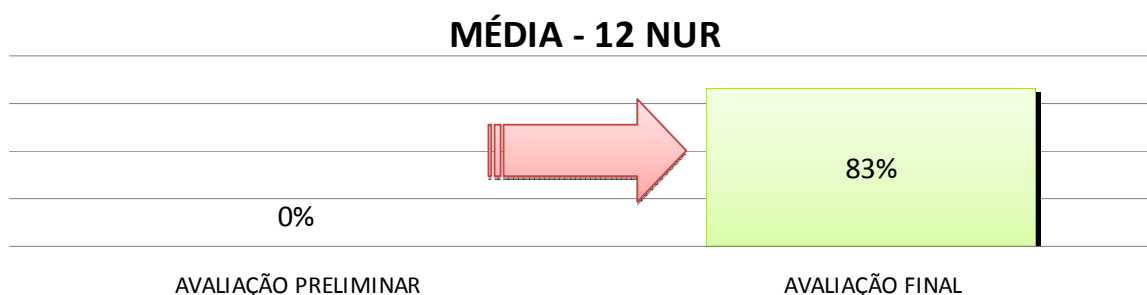


### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTOS – NÍVEL PLANEJADO



Os Facilitadores foram orientados a solicitar apoio ao DEDEP para re-implementação da RAD-DGPES-040 e auxílio no processo.

### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR NUR – NÍVEL GERENCIADO

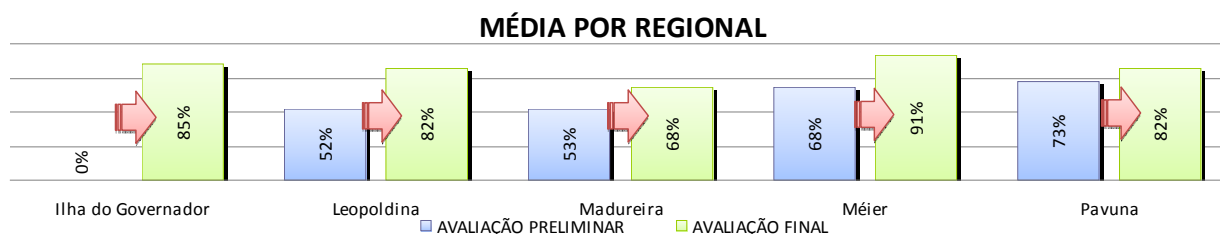




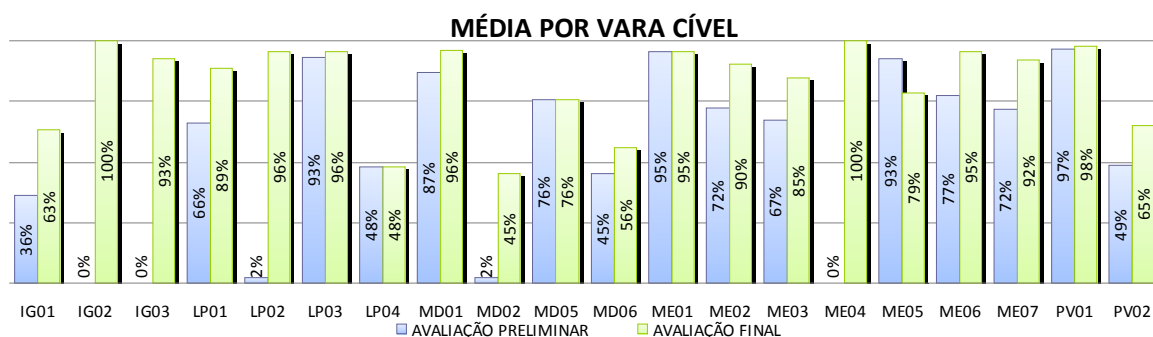
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

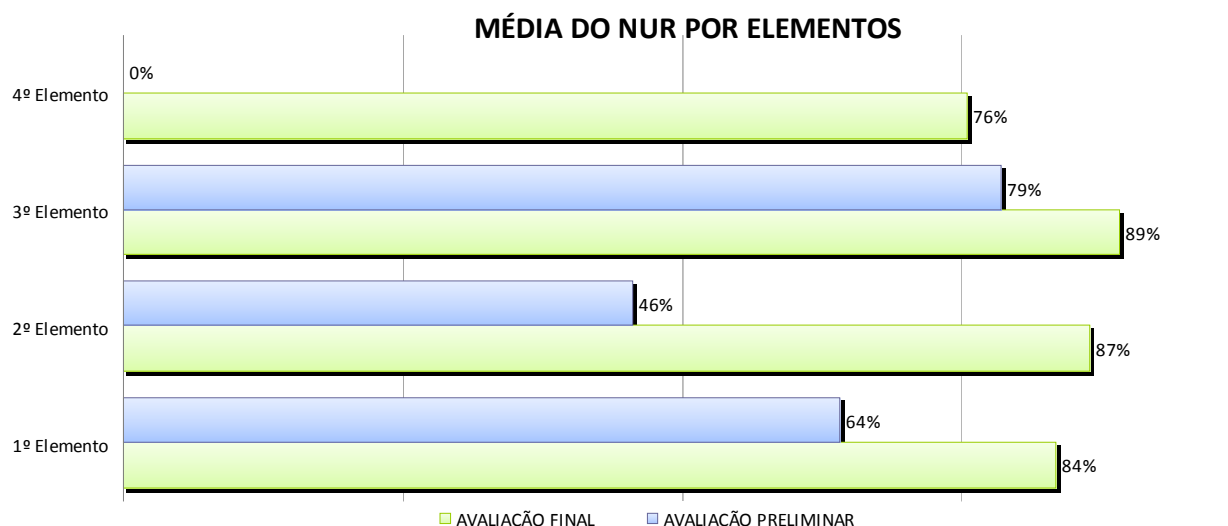
### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR REGIONAL – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR VARA – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – RESULTADO COMPARATIVO POR ELEMENTO – NÍVEL GERENCIADO



### 12 NUR – VERIFICAÇÃO DE DESEMPENHO

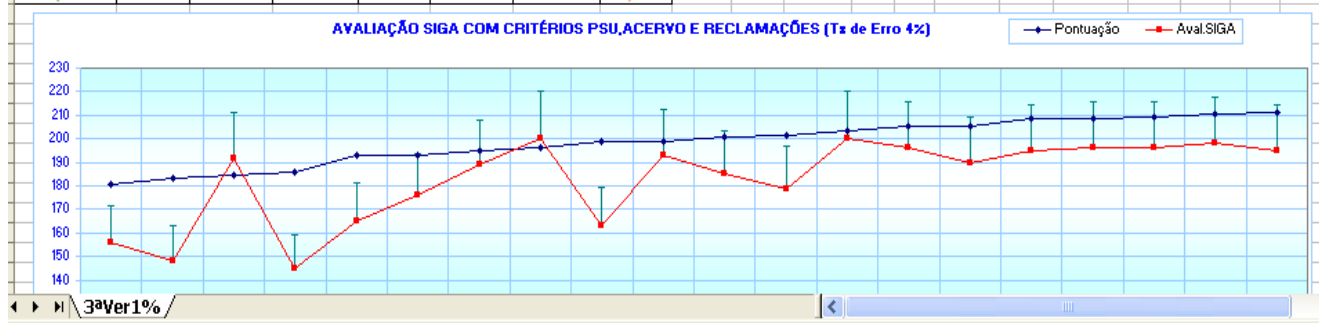
A DGDIN elaborou para os resultados do 12 NUR a planilha aprovada no 05 NUR com os critérios de desempate que aprofundam a análise. A planilha foi validada pela Juíza Dirigente do 12 NUR.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

	AVALIAÇÃO PRELIMINAR			AVALIAÇÃO FINAL			MÉDIA	CRITÉRIOS DE DESEMPATE										SIGA
	BÁSICO	PLANEJAD	GERENCIAD	BÁSICO	PLANEJAD	GERENCIAD	Aval.SIGA	% PSU	Reclam	% Acervo	Tomb	Sent	Scat/Tomb	FINAL	Posteação	% PSU	Reclam	
06MD - 20°	81%	77%	81%	99%	86%	56%	80,33%	90,67%	35	0,41%	127	111	0,87	180,60	171,86	9,07	17,50	156,00
04LD - 19°	95%	84%	95%	94%	92%	48%	78,00%	73,28%	19	6,17%	145	121	0,83	183,56	175,21	7,33	9,50	148,00
07ME - 18°	99%	71%	99%	99%	86%	92%	92,33%	32,90%	41	3,68%	113	108	0,96	184,31	174,75	3,29	20,50	192,00
02MD - 17°	96%	67%	96%	99%	88%	45%	77,33%	86,00%	18	-2,03%	128	115	0,90	186,12	177,14	8,60	9,00	145,00
02PV - 16°	95%	85%	95%	99%	90%	65%	84,67%	79,38%	18	7,31%	148	149	1,01	192,94	182,87	7,94	9,00	165,00
05MD - 15°	97%	87%	97%	98%	93%	76%	89,00%	80,03%	22	4,83%	132	100	0,76	193,10	185,52	8,00	11,00	176,00
01LD - 14°	96%	57%	96%	99%	78%	89%	88,67%	83,07%	19	4,53%	143	113	0,79	194,92	187,02	8,31	9,50	189,00
04ME - 13°	96%	91%	96%	99%	100%	100%	99,67%	73,02%	39	2,10%	111	98	0,88	196,09	187,26	7,30	19,50	200,00
01IG - 12°	87%	78%	87%	92%	99%	63%	84,67%	88,51%	12	0,82%	98	114	1,16	199,07	187,44	8,85	6,00	163,00
03IG - 11°	88%	99%	88%	92%	100%	93%	95,00%	70,07%	24	3,55%	100	95	0,95	199,15	189,65	7,01	12,00	193,00
03ME - 10°	96%	77%	96%	100%	90%	85%	91,67%	83,92%	14	5,23%	114	95	0,83	200,87	192,54	8,39	7,00	185,00
05ME - 9°	98%	88%	98%	99%	89%	79%	89,00%	79,19%	14	2,54%	112	130	1,16	201,27	189,67	7,92	7,00	179,00
02IG - 8°	95%	100%	95%	100%	100%	100%	100,00%	81,76%	31	0,84%	100	107	1,07	203,29	192,59	8,18	15,50	200,00
01MD - 7°	99%	83%	99%	98%	98%	96%	97,33%	88,32%	19	3,69%	130	115	0,88	205,14	196,30	8,83	9,50	196,00
02ME - 6°	98%	81%	98%	100%	98%	90%	96,00%	74,91%	10	4,63%	111	81	0,73	205,33	198,03	7,49	5,00	190,00
06ME - 5°	94%	79%	94%	94%	90%	95%	93,00%	81,73%	10	3,97%	115	144	1,25	208,30	195,78	8,17	5,00	195,00
02LD - 4°	99%	92%	99%	99%	96%	96%	97,00%	89,68%	18	1,69%	142	171	1,20	208,84	196,80	8,97	9,00	196,00
03LD - 3°	100%	94%	100%	100%	100%	96%	98,67%	87,22%	13	4,46%	149	128	0,86	209,03	200,44	8,72	6,50	196,00
01PV - 2°	95%	91%	95%	99%	91%	98%	96,00%	73,26%	6	2,60%	146	155	1,06	210,68	200,07	7,33	3,00	198,00
01ME - 1°	99%	88%	99%	99%	96%	95%	96,67%	90,13%	8	5,34%	115	112	0,97	210,88	201,15	9,01	4,00	195,00
NUR (20 Und)	95%	83%	95%	98%	93%	83%	91,25%											



Os resultados da avaliação foram analisados pela DGDIN em parceria com Facilitadores do SIGA, na reunião de análise crítica ocorrida em outubro de 2010, onde foram estabelecidas as seguintes ações gerenciais:

► Facilitadores do SIGA - elaborar cronograma de visitas para:

- 1) Prestar apoio direcionado às unidades que obtiveram resultados **abaixo de 80%** em quaisquer dos elementos dos três Níveis de gestão implementados;
- 2) prestar apoio geral às **02 VCIV MACP / 05 VCIV MACP / 06 VCIV MACP / 04 VCIV LECP / 02 VCIV PVCP**;
- 3) reaplicar os questionários de avaliação a essas unidades e informar à DGDIN as melhorias obtidas até **30/11/10**.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

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

Os Facilitadores do SIGA elaboraram e cumpriram cronograma de visitas para re-aplicação dos questionários de avaliação, no período de 16 a 19/11/10, tendo todas as unidades alcançado o desempenho mínimo (80%) no grau de implementação em todos os elementos de todos os níveis.

### 9 CONCLUSÃO

Com a avaliação válida do Nível Gerenciado do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis, e a realização das análises críticas ao final do processo, as unidades integrantes do projeto que obtiveram desempenho acima de 80% em todos os elementos implementados foram consideradas aptas a receber o Diploma de conclusão do Nível Gerenciado.

O Diploma atesta que Juízes, Escrivães/RE e Servidores das unidades integrantes do projeto são conhecedores dos fundamentos necessários à manutenção do sistema de gestão, estando aptos a buscar a melhoria contínua no âmbito de suas atribuições.

Ao final do processo de implementação as VCIV do 5 NUR foram inseridas em processo de certificação, via multisite, com início das atividades em dezembro de 2010.