



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO/CONDIÇÕES GERAIS		2
2	DEFINIÇÕES		2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS		2
4	DA ATUAÇÃO DA DIVISÃO DE APOIO E GESTÃO, DO SERVIÇO DE APOIO À IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE GESTÃO INSTITUCIONAIS E DO SERVIÇO DE APOIO DE À GESTÃO POR INDICADORES E RESULTADOS		4



Elaborado por:

Equipe do Serviço de Apoio à Implementação e Manutenção dos Sistemas de Gestão Institucionais (SEIGE) e do Serviço de Apoio à Gestão por Indicadores e Resultados (SEGER)



Aprovado por:

Diretor da Divisão de Apoio à Gestão (DIAGE).



Data de Vigência:

10/03/2026

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 INTRODUÇÃO/CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1** As Secretarias-Gerais, as Diretorias-Gerais e as unidades assemelhadas que integram a estrutura administrativa devem atuar em conformidade com os princípios e padrões estabelecidos pelo MBG adotado pelo PJERJ.
- 1.2** O MBG estabelece padrões de operação e critérios de desempenho que possibilitam a adesão às práticas que visam a melhoria dos serviços judiciários e a satisfação dos clientes.
- 1.3** O modelo engloba elementos de gestão a serem implementados, preferencialmente, na seguinte ordem: direcionadores estratégicos, mapeamento de processos de trabalho, indicadores gerenciais, retroalimentação do usuário, gestão de riscos, informações gerenciais e reunião de gestão.

2 DEFINIÇÕES

- 2.1** Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da DIAGE	a) Planejar e integrar ações com a finalidade de realizar a gestão e o aperfeiçoamento dos processos de gestão do PJERJ; b) apoiar o processo de implementação e aperfeiçoamento do sistema de gestão; c) propor a simplificação e desburocratização do sistema de gestão no processo com sistematização da implantação em todas as áreas do Tribunal de Justiça; d) fomentar a aplicação da política de gestão de resultados e metas, bem como propor a adoção pelas unidades organizacionais dos métodos e instrumentos para avaliação e melhoria de desempenho; e) pesquisar novos instrumentos e tecnologias na área de gestão.
Chefe do SEIGI	a) Prestar consultoria às unidades organizacionais na manutenção do MBG; b) planejar e integrar ações com a finalidade de desenvolver e implementar instrumentos para o aperfeiçoamento da gestão organizacional das unidades do PJERJ;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	c) apoiar no desenvolvimento e na implementação de iniciativas em cada elemento ou ferramenta que garantam sua adequada utilização e melhoria dos resultados das unidades; d) definir metodologias e coordenar a execução das atividades de implementação, manutenção e multiplicação do MBG; e) preparar informações e demonstrativos sobre o desenvolvimento do MBG em unidades do TJRJ; f) planejar todas as ações necessárias para implementação, modernização e aprimoramento do MBG; g) apoiar as unidades na implementação de métodos e ferramentas para avaliação da percepção do usuário (externos e internos) sobre os serviços prestados; h) definir metodologias e coordenar a execução das atividades de manutenção do MBG; i) planejar todas as ações necessárias para a avaliação do MBG, promovendo e intermediando todos os contatos e agendamentos necessários; j) apontar os pontos fortes e fracos dos resultados dos sistemas de gestão dentro de sua área de atuação, consolidando relatório individualizado sobre cada unidade do TJRJ.
Chefe do SEGER	a) exercer orientação técnica permanente às unidades organizacionais na definição, revisão e aperfeiçoamento de índices e metas, assegurando o alinhamento com a missão, a visão, os objetivos estratégicos e a Cadeia de Valor institucional; b) analisar, validar e consolidar os indicadores gerenciais propostos pelas unidades, inclusive quanto à sua aderência ao conceito de gestão por resultados e de gestão com foco no usuário; c) identificar, estruturar e revisar os indicadores gerenciais, garantindo consistência entre estratégia, processos e resultados; d) identificar, estruturar e revisar os indicadores operacionais e seus respectivos registros nos processos de trabalho, quando solicitado pelas unidades, assegurando que expressem, de forma significativa, desempenho, efetividade ou impacto institucional; e) apoiar o desenvolvimento, a elaboração, a consolidação, a revisão e a melhoria das árvores de indicadores gerenciais das unidades do TJRJ, observada sua posição na Cadeia de Valor; f) avaliar criticamente os resultados alcançados pelas unidades organizacionais, identificando pontos fortes, fragilidades estruturais e oportunidades de melhoria, e propondo iniciativas corretivas ou evolutivas baseadas em evidências;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	g) apoiar tecnicamente a análise crítica dos resultados alcançados pelas unidades organizacionais, a identificação dos pontos fortes, das fragilidades estruturais e das oportunidades de melhoria, exigindo iniciativas corretivas ou evolutivas baseadas em evidências, quando necessárias; h) monitorar o cumprimento de metas e objetivos institucionais das unidades organizacionais, observando não apenas o atingimento numérico, mas a relevância, a qualidade e o valor público dos resultados obtidos; i) elaborar informações analíticas, relatórios gerenciais e demonstrativos consolidados sobre a evolução da gestão por resultados no âmbito do TJRJ, com vistas ao apoio à tomada de decisão estratégica; j) fomentar a utilização qualificada de indicadores de desempenho como instrumentos de aprendizado organizacional, melhoria contínua, governança e <i>accountability</i>, vedado o uso meramente formal ou dissociado da realidade dos processos de trabalho; k) apoiar a análise de dados decorrentes da medição dos processos de trabalho e a formulação de planos de ação estruturados para a melhoria de desempenho, efetividade ou impacto institucional; l) propor a revisão, a substituição ou a exclusão de índices e metas que se revelem inadequados, frágeis, descolados da missão institucional ou incompatíveis com a natureza das atividades desempenhadas pela unidade.
Equipe do SEIGI	Prestar apoio às unidades organizacionais na implementação e manutenção do MBG.
Equipe do SEGER	Prestar apoio às unidades organizacionais na gestão por resultados.

4 DA ATUAÇÃO DA DIVISÃO DE APOIO E GESTÃO, DO SERVIÇO DE APOIO À IMPLEMENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE GESTÃO INSTITUCIONAIS E DO SERVIÇO DE APOIO DE À GESTÃO POR INDICADORES E RESULTADOS

4.1 A equipe do SEIGI contacta as unidades organizacionais a fim de iniciar a implementação dos elementos do MBG, com base em calendário previamente elaborado pela DIAGE.

- 4.2** A equipe do SEGER contacta as unidades organizacionais por ocasião da elaboração da árvore de indicadores gerenciais.
- 4.3** As reuniões são realizadas com cada unidade organizacional, podendo ser via *teams* ou presenciais.
- 4.4** Os elementos são implementados em sequência, não havendo elementos iniciados concomitantemente.
- 4.5** A DIAGE tem acesso aos registros dos elementos implementados por meio de pasta eletrônica compartilhada com as unidades no seguinte endereço <\\TJERJ204\sggic\DEGEP\DIAGE\Modelo Basilar de Gestão>.
- 4.6** Após a implementação do MBG, a DIAGE realiza a avaliação documental dos seguintes elementos: direcionadores estratégicos, árvore de indicadores gerenciais, retroalimentação do usuário e reunião de gestão por meio do formulário parametrizado Avaliação Documental da Implementação do MBG (FRM-SGGIC-019-01), que contempla todos os demais elementos.
- 4.7** Cada um dos serviços, dentro da sua área de atuação, aponta os pontos fortes e fracos dos resultados dos sistemas de gestão, consolidando relatório individualizado sobre cada unidade do TJRJ.
- 4.8** Com base na avaliação realizada, a DIAGE planeja e integra ações com a finalidade de realizar a gestão e o aperfeiçoamento dos processos de gestão do PJERJ
- 4.9** A DIAGE pode, conforme o caso, registrar recomendações às unidades avaliadas no próprio relatório individualizado.
- 4.10** Os relatórios são divulgados a cada unidade avaliada.
- 4.11** Tendo em vista o relatório individualizado sobre cada unidade, o SEGER elabora resumo executivo com informações analíticas e demonstrativos consolidados sobre a evolução da gestão por resultados no âmbito do TJRJ, que, após análise da DIAGE, será encaminhado à administração superior com vistas ao apoio à tomada de decisão estratégica.
- 4.12** A periodicidade da avaliação é anual, não devendo ultrapassar a data da última avaliação realizada.