



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES
GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO
INTERNO**

**MODELO SIMPLIFICADO DE GESTÃO PARA
VARAS CÍVEIS
NÍVEL BÁSICO**

DGDIN

AGOSTO DE 2008

	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV NÍVEL BÁSICO		
	Unidade Organizacional: DGDIN	Aprovado por: Cláudia Loretta Heinrich Diretora Geral da DGDIN	Emissão: 01/09/2008

SUMÁRIO

1- Resumo Executivo:	3
2- Participantes:	4
3- Os Sete Elementos:	6
4- Histórico da implementação:	7
5- Processo de Capacitação:	9
6- Pontos Fortes x Pontos Fracos	10
7- Processo de Avaliação e Análise de Resultados:	13
8- Realização da Pesquisa de Opinião:	28
9- Considerações Finais:	42



1- RESUMO EXECUTIVO:

O **Modelo Simplificado de Gestão** objetiva implementar o Sistema Integrado de Gestão – SIGA nas Varas Cíveis com a finalidade de promover melhorias contínuas nos processos de gestão e é composto por três Níveis denominados: Básico, Planejado e Gerenciado. O **Nível Básico**, que ora se conclui, contempla os elementos primários de gestão e tem por finalidade capacitar servidores a atuarem por processos de trabalho, de forma unificada e integrada.

A **Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN**, é responsável por estabelecer as diretrizes técnicas e conceituais do projeto e trabalha com as Varas Cíveis do 05 e 12 NUR, sob coordenação dos Juízes Dirigentes. O processo de implementação teve a parceria dos **Facilitadores do SIGA** abrangendo um total de **34 Varas Cíveis** distribuídas pelas comarcas de: Volta Redonda, Barra Mansa, Resende, Barra do Piraí e Valença e pelas Regionais do: Méier, Madureira, Leopoldina, Ilha do Governador e Pavuna, envolvendo **34 Juízes e cerca de 350 servidores**.

Sete Elementos foram implementados no período de fevereiro a julho: conhecimento do Sistema Integrado de Gestão – SIGA; Direcionadores Estratégicos do PJERJ; Processos de trabalho, Equipes e Rotinas Administrativas; Equipes de Trabalho e Atribuições; Textos Normativos Aplicáveis; Ambiente de Trabalho e Gerenciamento dos Recursos e das Áreas de Apoio.

Durante a implementação, a DGDIN promoveu 16 reuniões com os Facilitadores do SIGA nos NUR, 4 reuniões com as unidades de apoio do PJERJ, fez 6 viagens ao 05 NUR, 7 visitas ao 12 NUR e realizou 2 vídeos-conferência.

No decorrer da implementação os Facilitadores do SIGA evidenciaram como pontos fortes do projeto: integração das equipes; troca de experiências e informações e melhoria do ambiente de trabalho. A DGDIN observou ainda: interesse nos conceitos inerentes ao sistema de gestão da qualidade e o estreitamento das relações entre as unidades jurisdicionais e as unidades administrativas de apoio do PJERJ.

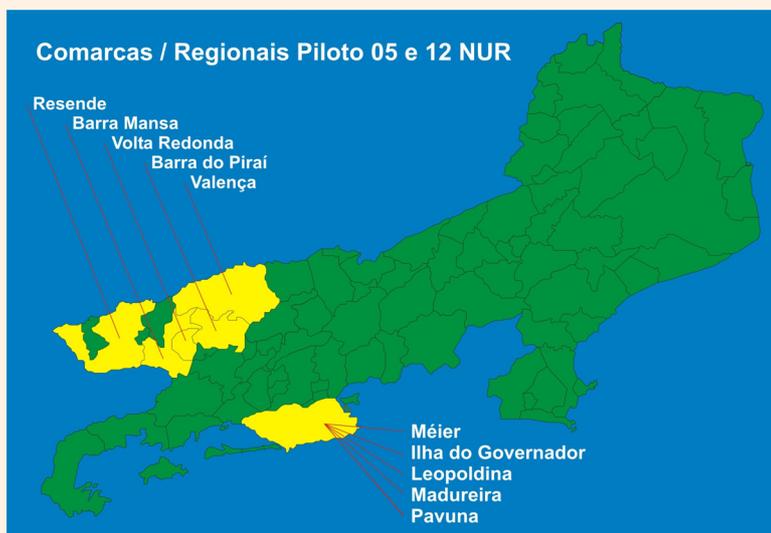
A avaliação do Nível Básico obteve **90,5%** de sucesso na implementação do 05 NUR e **87,0%** no 12 NUR ficando com a média de **88,5%**. Os resultados gráficos das avaliações são apresentados por Comarcas-Regionais/Núcleo e acompanhados de análise dos dados no duplo objetivo de registrar o trabalho desenvolvido e permitir o acompanhamento/aprimoramento das informações levantadas.

DGDIN

Rio de Janeiro, agosto de 2008



2- PARTICIPANTES:



Os Núcleos Piloto participantes do projeto de implementação do Modelo Simplificado de Gestão para Varas Cíveis foram definidos pela Alta Administração do PJERJ e pela Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN, com vistas a possibilitar a detecção de eventuais peculiaridades entre Regionais e Comarcas do interior e viabilizar a adequação futura da metodologia e conteúdo programático do Modelo Simplificado.

05 NUR

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.

UNIDADES ORGANIZACIONAIS:

COMARCA SEDE DO NUR: VOLTA REDONDA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	<i>Christiano Gonçalves Paes Leme</i>	<i>José Carlos Da Cruz</i>
2ª VARA CÍVEL	<i>José Roberto Portugal Compasso</i>	<i>Tony José Vieitas</i>
3ª VARA CÍVEL	<i>Luiz Eduardo Cavalcanti Canabarro</i>	<i>Cleide Vitória Da Silva</i>
4ª VARA CÍVEL	<i>Alexandre Custódio Pontual</i>	<i>Selma S. De Figueiredo</i>

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

COMARCA SEDE DO NUR: VOLTA REDONDA	Juiz Titular	Escrivão/RE
5ª VARA CÍVEL	Celso Silva Filho	Sebastião Barbosa
6ª VARA CÍVEL	André Aiex Martins	Célia Maria Maciel
COMARCA: BARRA MANSÁ	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	Marisa Balbi Rosembak	Lúcia Helena Gomes
2ª VARA CÍVEL	Francisco Ferraro Junior	Carla Vaz Dester
3ª VARA CÍVEL	Paulo José Bastos Cosenza	Francisco Américo
4ª VARA CÍVEL	Cristiane Tomaz Buosi	Giselle Pascini
COMARCA: RESENDE	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	Flávio Pimentel de Lemos Filho	Márcia Abranches
2ª VARA CÍVEL	Isabel Teresa Pinto Coelho	João Gustavo Oliveira
COMARCA: BARRA DO PIRAI	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	Aroldo Gonçalves Pereira Junior	Denise Ávila Cardoso
COMARCA: VALENÇA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	Raquel G.C. Portugal	Gil Dantas M. Filho

12 NUR**JUIZ DIRIGENTE:**

Dra. Cristiane Cantisano Martins

FACILITADORES DO SIGA:

Jorge Ricardo de Sousa Baptista; Marisa da Rocha Garcia; Cristiane de Souza Pinho

UNIDADES ORGANIZACIONAIS:

REGIONAL SEDE DO NUR: MÉIER	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	EDUARDO JOSÉ DA SILVA BARBOSA	MARIA HELENA ALVES
2ª VARA CÍVEL	ERICA DE PAULA RODRIGUES	MARCUS VINICIUS CARVALHO
3ª VARA CÍVEL	MARCO ANTONIO CAVALCANTI	CLAUDENICE FARIA
4ª VARA CÍVEL	MARCOS BENTO DE SOUZA	KÁTIA DA SILVEIRA
5ª VARA CÍVEL	SANDRO LÚCIO BARBOSA PITASSII	ÂNGELA DOS SANTOS
6ª VARA CÍVEL	CRISTIANE CANTISANO MARTINS	JOSÉ CARLOS FERNANDES
7ª VARA CÍVEL	FABIANO REIS DOS SANTOS	ROSE MARIE FERREIRA
REGIONAL MADUREIRA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO	(RE) CLÁUDIA RODRIGUES
2ª VARA CÍVEL	LUIS CARLOS NEVES VELOSO	(RE) GLÓRIA MARIA BERLIN
5ª VARA CÍVEL	CARLOS EDUARDO COSTA	(RE) MARLENE DE OLIVEIRA
6ª VARA CÍVEL	JORGE JANSEN COUNAGO NOVELLE	MARTHA ALICE MOREIRA
REGIONAL ILHA DO GOV.	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	GUILHERME PEDROSA LOPES	ROSÂNGELA QUEIROZ
2ª VARA CÍVEL	MARCELO RUBIOLI	(RE) RENATA SERBER
3ª VARA CÍVEL	MARIA CHRISTINA BERARDO RÜCKER	SUELY GONÇALVES

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

REGIONAL LEOPOLDINA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	PEDRO ANTÔNIO DE OLIVEIRA JUNIOR	FERNANDO DE ALMEIDA
2ª VARA CÍVEL	ANDRÉ FELIPE TREDINNICK	MANUEL JESUS DE OLIVEIRA
3ª VARA CÍVEL	MÁRCIA MALVAR BARAMBO	(RE) INGRID S.R.TUPPINI
4ª VARA CÍVEL	RENATO ROCHA BRAGA	ANA MARIA PEREIRA
REGIONAL PAVUNA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE OLIVEIRA CAMACHO	MARIA DE FÁTIMA
2ª VARA CÍVEL	VAGA	MONICA CAVALCANTI

3- OS SETE ELEMENTOS:

O Nível Básico prevê a implementação de sete Elementos, considerados primários ao sistema de gestão:

ELEMENTO	FINALIDADE
1º Sistema Integrado de Gestão	<i>aborda o conceito de qualidade, identifica os serviços prestados pela Vara Cível e seus usuários e lista princípios para criar um ambiente propício à implementação do SIGA</i>
2º Direcionadores Estratégicos do PJERJ	<i>aborda os conceitos inerentes à missão, visão, valores e política da qualidade do PJERJ, comunica seu conteúdo e certifica-se de seu entendimento</i>
3º Processos de trabalho, Equipes e Rotinas Administrativas	<i>aborda o conceito de responsabilidades, identifica os processos de trabalho, divide as equipes e implementa as RAD operacionais de Vara Cível.</i>
4º Equipes de Trabalho e Atribuições	<i>apresenta a estrutura organizacional da Vara Cível e sua finalidade, formalizando as responsabilidades da equipe</i>
5º Textos Normativos Aplicáveis	<i>apresenta o Banco do Conhecimento do PJERJ e os documentos que, além das RAD, norteiam e fundamentam os trabalhos da Vara Cível</i>
6º Ambiente de Trabalho	<i>aborda os princípios da organização e as regras básicas de limpeza do ambiente de trabalho;</i>
7º Gerenciamento dos Recursos e das Áreas de Apoio	<i>apresenta as unidades de apoio do PJERJ, seus serviços e produtos, orientando no gerenciamento dos recursos.</i>

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****4- HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO:**

NÍVEL BÁSICO – Janeiro a julho de 2008				
Atividades	Quem	Quando	Onde	Para quem / Para que
Apresentação do modelo	DGDIN	28/01/2008	CGJ	Administração Superior
Participação em reuniões e estabelecimento de estratégias de ação	NUR	Janeiro/2008	DGDIN	Equipe dos NUR
Análise das minutas dos manuais	NUR	Janeiro/2008	Sede do NUR	Equipe dos NUR
Visitas para engajamento das equipes ao projeto	NUR	Fevereiro/2008	Comarcas Regionais dos NUR	Juízes/ gestores e servidores
Capacitação nos 1º e 2º elementos	DGDIN	26/02/2008	DGDIN	Facilitadores do SIGA
Apresentação do modelo	DGDIN	11/03/2008	05 NUR	Juízes das varas cíveis escrivães / re / substitutos / secretários
		24/03/2008	12 NUR	
Capacitação nos 3º e 4º elementos	DGDIN	25/03/2008	05 NUR	Facilitadores do SIGA
		27/03/2008	12 NUR	
Verificação da implementação 1º e 2º elementos	NUR	Março/2008	Comarcas Regionais dos NUR	Escrivães / re/ substitutos / secretários
Verificação da implementação 3º e 4º elementos	NUR	Abril/2008	Comarcas Regionais dos NUR	Escrivães / re/ substitutos / secretários
Apoio na leitura das RAD e textos normativos	DGDIN	11/04/2008	12 NUR	Equipes das varas cíveis
		17/04/2008	05 NUR	
Implementação dos 5º, 6º e 7º elementos	DGDIN	28/04/2008	Vídeo conferência	Escrivães/ re/ substitutos e secretários
Apoio na organização do ambiente de trabalho	NUR	Mai/2008	Comarcas Regionais Dos NUR	Equipes das varas cíveis
Montagem de cronograma de capacitação de gestores e acompanhamento dos cursos	NUR	Mai-junho/2008	Sede do NUR	Equipes das varas cíveis
Apresentação da metodologia de avaliação	DGDIN	12/05/2008	Vídeo conferência	Escrivães / re substitutos / secretários
Apoio na avaliação	DGDIN	27/05/2008	05 NUR	Equipes das varas cíveis
		29/05/2008	12 NUR	
Acompanhamento das avaliações	NUR	Junho/2008	Comarcas Regionais dos NUR	Equipes das varas cíveis
Re-avaliação	NUR	Junho/2008	Comarcas Regionais dos NUR	Equipes das varas cíveis
Reunião para validação das avaliações	DGDIN	18/06/2008	DGDIN	Consolidação das avaliações
	NUR			
Avaliação final	DGDIN	Julho/2008	DGDIN	Emissão de gráficos gerais
				Reunião com facilitadores
Composição de relatórios de avaliação	NUR	Julho/2008	Sede do NUR	Envio à DGDIN Reunião com DGDIN

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****NÍVEL BÁSICO – Janeiro a julho de 2008**

Atividades	Quem	Quando	Onde	Para quem / Para que
Composição de relatórios consolidados	DGDIN	Julho/2008	DGDIN	Envio à administração superior
Retrospectiva Nível Básico	DGDIN	05/08/2008	05 NUR	Juízes / Escrivães /RE/ Substitutos/ /Secretários/ Facilitadores do SIGA
		06/08/2008	12 NUR	

Para o desenvolvimento da implementação a DGDIN elaborou Modelo de Cronograma de visitas que passou a ser utilizado pelos Facilitadores do SIGA a cada atividade realizada pela DGDIN que implicasse em desdobramento de tarefas para os Facilitadores, como na verificação da implementação dos elementos, nas leituras de RAD, no apoio à organização cartorária, na avaliação e re-avaliação do Nível Básico e etc. Segue abaixo o Modelo do cronograma:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO		CRONOGRAMA DE VISITAS	SIGA VCIV- NUR	PERÍODO DAS VISITAS:	
	Unidade Organizacional:	Comarca/Regional Sede:	Elaborado por:	Aprovado por:	Revisão:	Emissão:

COMARCA	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL	DATA	HORÁRIO	LOCAL	RAMAL

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****5- PROCESSO DE CAPACITAÇÃO:**

Com base nos Elementos componentes do Nível Básico a DGDIN estabeleceu a capacitação necessária à implementação, especificando público alvo, carga horária e conteúdo programático dos cursos a serem ministrados. Em parceria com a ESAJ promoveu o oferecimento dos cursos e intermediou o contato com os Facilitadores, que compuseram as turmas e convocaram os servidores a participarem. Segue abaixo tabela da capacitação efetuada e grau de participação alcançado.

Cursos	Objetivo	Público Alvo
5S	Promover a re-organização e melhoria do ambiente de trabalho	Gestores e Servidores
Conhecendo os Recursos do DCP	Promover a utilização das ferramentas de informática e do Sistema de Distribuição e Controle Processual	Gestores e Servidores
Valorizando o Usuário	Promover o desenvolvimento de habilidades e o bom relacionamento interpessoal	Gestores e Servidores
Liderança e Gestão de Mudanças	Aprimorar conhecimentos e habilidades na área gerencial	Gestores

CAPACITAÇÃO	05 NUR			12 NUR		
	Nº de Turmas	Inscritos	Concluintes	Nº de Turmas	Inscritos	Concluintes
5S	06	170	161	09	218	211
Conhecendo os Recursos do DCP	08	147	137	11	90	79
Valorizando o Usuário	08	161	148	09	214	204
Liderança e Gestão de Mudanças	02	54	54	04	84	81
GRAU DE PARTICIPAÇÃO	94,9 %			95,0 %		

Observa-se que **não foram atingidos os 100%** no grau de participação em razão de afastamentos dos servidores por férias, licença especial, gestante, aleitamento, etc. A DGDIN orientou os Facilitadores a organizarem nova turma em agosto/08 para atender aos não-concluintes e aos novos servidores das unidades.



6- PONTOS FORTES X PONTOS FRACOS

Os pontos fortes foram observados pelos Facilitadores do SIGA e pela DGDIN durante as visitas efetuadas às Varas Cíveis, nas palestras e reuniões promovidas com os Gestores e na coleta de opinião dos servidores durante a participação nos cursos de capacitação.

PONTOS FORTES
Integração das equipes
Troca de experiências e informações
Aquisição de novos conhecimentos
Melhoria do ambiente de trabalho

Os itens observados ratificam a ideologia do projeto que prevê a participação e integração das equipes (entre si e com o NUR), incentiva a troca de experiências e promove a organização cartorária com a melhoria do ambiente de trabalho, considerando o princípio das melhorias contínuas na busca ao aprimoramento do Sistema Integrado de Gestão – SIGA.

Foram detectados pelos Facilitadores do SIGA alguns pontos fracos no desenvolvimento do projeto, os quais são listados a seguir, especificando-se a fonte das diferentes ocorrências, ordenando-se as ações gerenciais tomadas (pelos Gestores, pelos NUR ou pela DGDIN) e registrando-se os resultados alcançados até o momento.

PONTOS FRACOS	AÇÕES GERENCIAIS TOMADAS		RESULTADOS
	DGDIN	FACILITADORES	
Gestores resistentes às mudanças necessárias à implementação do SIGA	DGDIN realizou palestra revendo conceitos do SIGA com objetivo de promover o engajamento de todos.	Prestados esclarecimentos e apoio em reuniões, visitas e palestras visando o engajamento de todos.	Mudança de comportamento positiva. Adesão gradual ao projeto.
Falha na comunicação entre Gestores e equipes cartorárias a respeito do SIGA (objetivo, metodologia, cronograma de implementação)	DGDIN promoveu retrospectiva do SIGA e demais elementos do Nível Básico a Gestores e Servidores.	Promovida apresentação sobre o SIGA (objetivo, metodologia, conteúdo e cronograma de implementação) durante abertura dos cursos.	
Servidores apreensivos com as novas responsabilidades inerentes ao projeto	DGDIN prestou esclarecimentos e apoio durante visitas e reuniões com as Varas.	Encaminhamento aos secretários todas as informações oriundas da DGDIN e a relatar avanços e planejamentos da implementação.	

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

PONTOS FRACOS	AÇÕES GERENCIAIS TOMADAS		RESULTADOS
	DGDIN	FACILITADORES	
Servidores apreensivos com o não comprometimento de alguns juizes com o projeto	DGDIN promoveu palestra de abertura do Nível Planejado com presença dos Juizes e divulgou o curso de Gestão Contemporânea (FGV on line)	Esclarecido aos servidores que se prevê para o próximo Nível maior engajamento dos Magistrados ao projeto	Inscrição de 50% de juizes do 05 NUR e 0% de Juizes do 12 NUR na primeira turma oferecida. Há previsão de nova turma para outubro/08.
Serventuários alegaram falta de informação antecipada acerca dos treinamentos exigidos para a implementação do Nível Básico	DGDIN orientou pela divulgação antecipada de cronograma de cursos.	Envio às Varas Cíveis calendário dos cursos para o Nível –Planejado visando o planejamento antecipado das atividades.	Calendários enviados e turmas compostas em julho/agosto para o próximo Nível
Serventuários da 01 VCIV de Barra do Pirai sem local para refeições	Orientação aos facilitadores para estabelecimento de parceria com a Secretaria de Saúde para promoção de palestra sobre regras de higiene no ambiente de trabalho	Solicitado à DGLOG a reforma do refeitório atual ou construção de um novo refeitório	Pendente
Servidores das 01, 02, 03, 04, 05 e 06 VCIV de Volta Redonda sem local para refeições.		Inaugurado novo Fórum aos 17/07/08	Solucionado
Computadores da 01 VCIV de Barra do Pirai e 01 VCIV de Valença necessitando troca em caráter urgente	DGDIN intermediou contato do NUR com unidades de apoio	DGTEC ciente	Pendente
Todas as Varas Cíveis necessitando (em diferentes níveis) de organização do ambiente de trabalho	DGDIN promoveu visitas do NUR à unidade certificada do PJERJ para troca de informações e experiência.	Capacitação de todos os servidores no curso "5S"	Melhorias em todas as serventias
01, 02, 03 e 04 VCIV de Barra Mansa necessitando troca de computadores em caráter urgente	DGDIN intermediou contato do NUR com unidades de apoio	DGTEC ciente.	Parte do problema solucionado pela troca de alguns equipamentos. Diminuição da insatisfação
01 e 02 VCIV de Resende necessitando troca de computadores em caráter urgente. 02 VCIV de Resende com quantitativo insuficiente de computadores		DGTEC ciente	Pendente
Equipe da 03 VCIV Regional da Ilha do Governador desmotivada	_____	Solicitado agendamento de visita da Diretora Geral da DGDIN com objetivo de engajá-la ao projeto	Visita agendada para setembro/08
A 06VCIV Regional de Madureira apresentou problemas de desempenho devido ao número reduzido de servidores, à falta de capacitação para execução dos serviços cartorários e a problemas de relacionamento entre os servidores	_____	Solicitada capacitação à ESAJ; Elaboração de estudo social e alocação de servidores à CGJ	Capacitação realizada. Trabalho social em andamento. Pendente a alocação de novos servidores.
Problemas na rede de informática (lentidão e falta de acesso ao sistema)	DGDIN intermediou contato do NUR com unidades de apoio	Reclamações efetuadas junto à DGTEC	Solucionado

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

PONTOS FRACOS	AÇÕES GERENCIAIS TOMADAS		RESULTADOS
	DGDIN	FACILITADORES	
Necessidade da instalação de computador na mesa da R/E da 05 VCIV Regional de Madureira		Solicitação feita à DGTEC que esclareceu não ser possível proceder à instalação no momento	Pendente
Falta de espaço físico nas 01 e 02 VCIV Regionais da Ilha do Governador		Elaboração de layout para adequação e redistribuição de mobiliário	Solucionado
As Varas Cíveis Regionais da Pavuna necessitam da elaboração de projeto para melhor aproveitamento do espaço físico.	DGDIN elaborou sugestão de layout para as Varas Cíveis	Solicitada adequação e redistribuição de mobiliário	Pendente
Falta de Conciliadores para nas 02, 05 e 06 VCIV Regionais de Madureira e 04, 05 e 07 VCIV Regionais do Méier	_____	Gestores e Juizes reuniram-se para sanar o problema	Solucionado
Existência de processos em duplicidade e distribuição eletrônica antiga - desde 2004 – anterior à instalação das Varas nas Regionais Madureira e Méier.	DGDIN solicitou emissão de relatório do Instrutor do curso “DCP” ministrado à Varas Cíveis para orientação	Contato do NUR com DGTEC e DGCON	Pendente
Necessidade de alocação de mais servidores nas unidades	_____	Contato com o DENUR / CGJ	Pendente Estudo quanto à carência de servidores em elaboração



7- PROCESSO DE AVALIAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS:

Ao final da implementação dos sete Elementos pertinentes ao Nível Básico a DGDIN promoveu, para os Facilitadores do SIGA, capacitação nos procedimentos de avaliação, apresentando os “Questionário de Processos de Trabalho” (Anexo I) e Formulário de Avaliação do SIGA”, e estabelecendo as diretrizes para a avaliação do grau de implementação dos Elementos.

Após o treinamento, os Facilitadores do SIGA compuseram cronograma de visitas às unidades para acompanhamento das avaliações, com previsão de presença da equipe DGDIN, veiculando-o às Varas.

Em seguida, utilizando-se o “Questionário de Processos de Trabalho”, e sob orientação dos facilitadores do SIGA e da DGDIN, as Varas Cíveis realizaram auto-avaliação respondendo de forma objetiva a 50 perguntas (SIM ou NÃO) e preenchendo 20 indagações complementares. As respostas às indagações complementares configurou-se em exercício que objetiva levar os Gestores a refletirem sobre a posição das unidades em relação aos elementos primários de gestão e preparar-se para a implementação do Nível 2- Planejado.

Foi observado que algumas unidades demonstraram dificuldades no preenchimento das perguntas complementares, em especial nos quesitos vinculados aos relatórios emitidos pelo sistema DCP. A DGDIN orientou os instrutores do curso “Conhecendo os recursos do DCP” a esclarecerem as dúvidas levantadas pelos servidores durante a avaliação e a realizarem a capacitação nas instalações cartorárias com especial atenção ao treinamento dos processantes.

No 05 NUR o resultado alcançado com o treinamento foi bastante satisfatório em função do Instrutor ser um dos Facilitadores do SIGA, o que facilitou o foco nos questionamentos levantados durante a avaliação e colaborou para a interação Servidores/Facilitadores, com ganhos para o desenvolvimento do trabalho.

No12 NUR dois diferentes instrutores ministraram o treinamento e a aceitação dos servidores aconteceu de forma diferenciada. Houve críticas á atuação de um dos instrutores em termos de falta de adequação da linguagem utilizada à realidade do PJERJ e também quanto ao aproveitamento do tempo. As opiniões coletadas foram repassadas à ESAJ pelos Facilitadores do SIGA, por intermédio da DGDIN, para as que a Escola tomasse as providências /correções cabíveis.

Seguem abaixo os resultados gráficos da auto-avaliação realizada pelas Varas Cíveis dos 05 e 12 NUR no período de maio a junho de 2008, ressaltando-se que o exercício de auto-avaliação, fundamental para a reflexão dos Gestores e Servidores acerca dos elementos componentes do Nível Básico, será repetido ao final dos próximos Níveis (Planejado e Gerenciado), quando se espera que o grau de

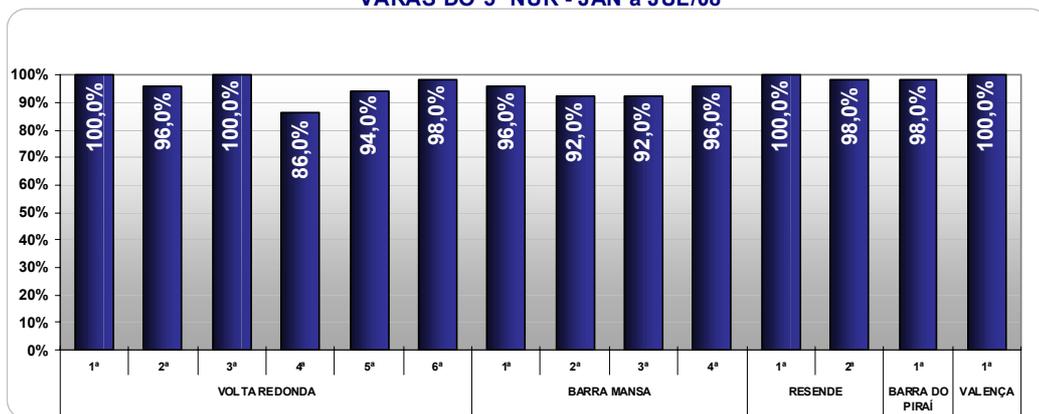


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

NÍVEL BÁSICO - DGDIN

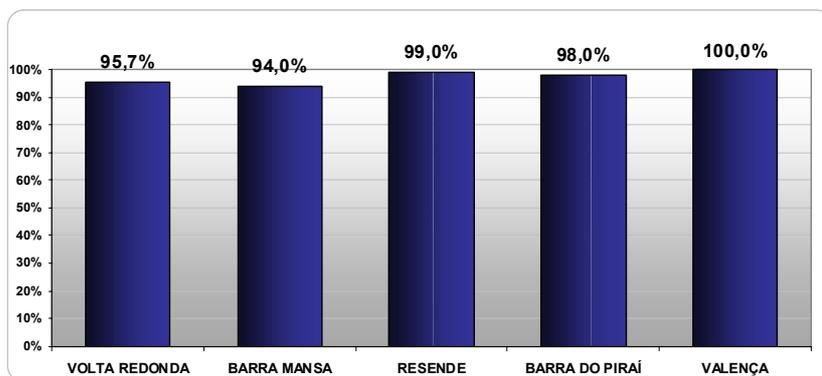
maturidade das unidades em relação ao sistema esteja mais desenvolvido permitindo aos Gestores uma análise mais acurada (e próxima da realidade) dos tópicos pesquisados para que possam focar a melhoria contínua de seu desempenho.

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO INTEGRADO DE GESTÃO SIMPLIFICADO - VARAS DO 5º NUR - JAN a JUL/08



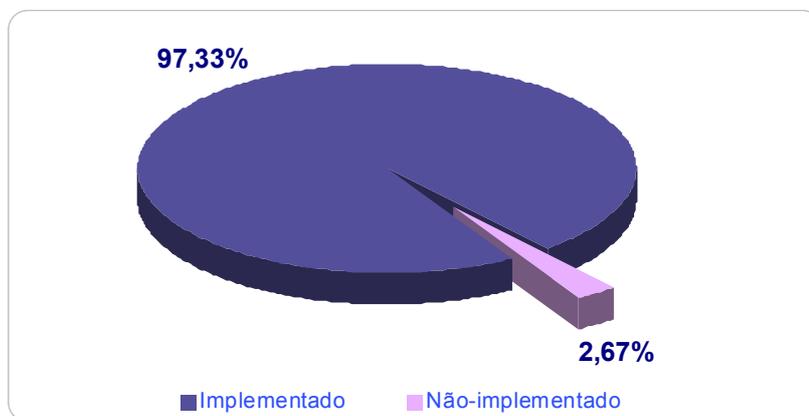
Fonte: Questionário de Avaliação dos Processos de Trabalho

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO INTEGRADO DE GESTÃO SIMPLIFICADO - COMARCAS DO 5º NUR - JAN a JUL/08



Fonte: Questionário de Avaliação dos Processos de Trabalho

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO INTEGRADO DE GESTÃO SIMPLIFICADO - 5º NUR - JAN a JUL/08



Fonte: Questionário de Avaliação dos Processos de Trabalho



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

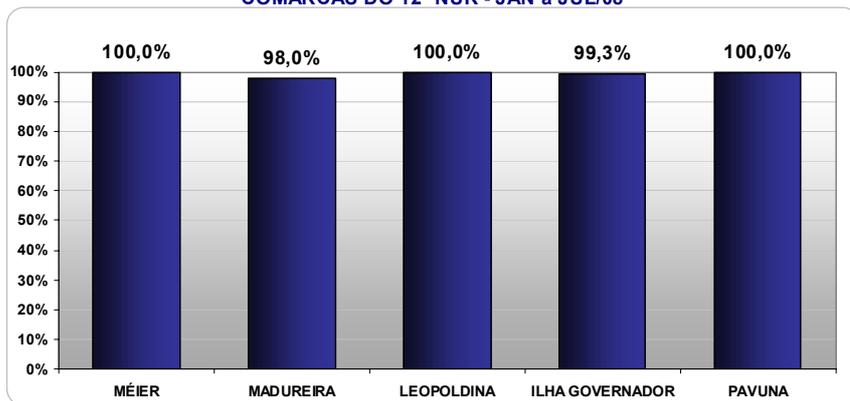
NÍVEL BÁSICO - DGDIN

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO INTEGRADO DE GESTÃO SIMPLIFICADO - VARAS DO 12º NUR - JAN a JUL/08



Fonte: Questionário de Avaliação dos Processos de Trabalho

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO INTEGRADO DE GESTÃO SIMPLIFICADO - COMARCAS DO 12º NUR - JAN a JUL/08



Fonte: Questionário de Avaliação dos Processos de Trabalho

IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO INTEGRADO DE GESTÃO SIMPLIFICADO - 12º NUR - JAN a JUL/08



Fonte: Questionário de Avaliação dos Processos de Trabalho

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

A DGDIN elaborou Modelo de Relatório de Avaliação com campo para registro dos resultados alcançados pela Vara Cível e sugestões de ações de melhoria, repassando-o aos Facilitadores do SIGA. Com base nas auto-avaliações os Facilitadores do SIGA preencheram os relatórios com as sugestões de ações para retificação e aprimoramento dos quesitos que tiveram “NÃO” como resposta.

Os relatórios foram enviados às Varas por meio eletrônico, com cópia para a DGDIN, agendando data de retorno dos Facilitadores do SIGA às unidades com vistas à re-avaliação. Um novo cronograma foi montado pelos Facilitadores do SIGA e repassado à DGDIN para acompanhamento das atividades.

Segue abaixo modelo do Relatório de Avaliação:

NÍVEL:		NUR:	COMARCA,REGIONAL :	UNIDADE_AVALIADA:	DATA DA AVALIAÇÃO:
JUIZ:			ESCRIVAOIRE:		
FACILITADOR DO SIGA:			MATRICULA:	TELEFONE:	
1- RESULTADO					
a) PONTOS FORTES:					
b) QUANTIDADE DE RESPOSTAS POSITIVAS (S):					
c) QUANTIDADE DE RESPOSTAS NEGATIVAS (N):					
2- ANÁLISE DAS RESPOSTAS NEGATIVAS (N)					
DESCRIÇÃO DO FATO		JUSTIFICATIVA		PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS	
DATA DA RE-AVALIAÇÃO:					
ASSINATURA DO FACILITADOR DO SIGA :				DATA DA REMESSA A UNIDADE:	

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS		
Comarca	Vara Cível	Respostas "NÃO"
VOLTA REDONDA	02	46
	04	9; 13; 19; 22; 32; 33; 50
	05	9; 11; 32
	06	19
BARRA MANSA	01	9; 11;
	02	9; 11; 24; 46;
	03	9; 11; 24; 32
	04	9; 19
RESENDE	02	32
BARRA DO PIRAÍ	01	32
MÉIER	01	48
MADUREIRA	02	10; 14
	06	24; 32; 40
ILHA DO GOVERNADOR	02	17

Respostas "NÃO"	Nº Repetições
9	6
32	6
11	4
19	3
24	3
46	2
10	1
13	1
14	1
17	1
22	1
33	1
40	1
48	1
50	1

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – 05 NUR			
Perguntas		Justificativas	Sugestões de correção ao Gestor
9	O formulário "Equipes por Processos de Trabalho" (FRM-VCIV-003-03) está preenchido e atualizado?	Formulários afixados sem identificação do Gestor e desatualizados	Providenciar a atualização e rubricas no formulário Equipes por Processos de Trabalho.
11	O formulário "Horário de Atendimento ao balcão" (FRM-VCIV-003-02) está preenchido?	Formulários afixados sem identificação do Gestor	Providenciar as rubricas necessárias no formulário Horário de Atendimento ao Balcão.
13	Todos sabem acessar as RAD na intranet?	Nem todos os servidores leram as RAD e trabalham com as mesmas.	Providenciar para que os servidores leiam as RAD operacionais e passem a trabalhar com as mesmas.
19	A unidade providenciou a retirada de material inservível e a guarda de objetos pessoais em armários fechados?	Material inservível ainda não catalogado e não retirado.	Providenciar a catalogação e a retirada do material inservível.
22	Conhecem os textos normativos referidos nas RAD? Cumprem as determinações dos textos normativos?	Desconhecimento e não observância dos textos normativos existentes nas RAD.	Observar as referências existentes nas RAD e comunicar aos demais servidores a existência do Banco do

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – 05 NUR**

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – 05 NUR			
Perguntas		Justificativas	Sugestões de correção ao Gestor
			Conhecimento na Intranet.
24	O cartório mantém rotina de revisão, no mínimo semanalmente, de petições ou outros documentos não juntados?	Ausência de rotina de revisão das petições não juntadas.	Providenciar rotina de revisão, no mínimo semanalmente, de petições ou outros documentos não juntados.
32	Há verificação periódica de autos paralisados há mais de 30 dias?	Não há rotina de verificação dos autos paralisados há mais de 30 dias.	Estabelecer rotina de verificação periodicidade autos paralisados há mais de 30 dias.
33	Os autos identificados com prioridade de idosos são separados para prioridade na tramitação?	Não separa os autos de prioridade para idosos.	Organizar a separação dos processos identificados como de idosos e priorizar sua tramitação.
46	As RAD foram implementadas com os servidores?	Ausência de capacitação de RAD para todos os servidores.	Implementar as RAD com os servidores que ainda não foram capacitados.
50	Dá prioridade ao idoso ou portador de deficiência em todas as fases do processo?	Não há procedimento de priorização	Estabelecer rotina de priorização e comunicar aos servidores

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – 12 NUR

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – 12 NUR			
Perguntas		Justificativas	Sugestões de correção ao Gestor
10	O formulário “Equipes por Processos de Trabalho” (FRM-VCIV-003-03) está afixado no quadro interno de avisos da unidade?	O Quadro de Avisos solicitado, porém não entregue.	Contatar o setor competente cobrando entrega em caráter urgente.
14	O formulário “Horário de Atendimento ao balcão” (FRM-VCIV-003-02) está afixado no quadro interno de avisos da unidade?	O Quadro de Avisos solicitado, porém não entregue.	Contatar o setor competente cobrando entrega em caráter urgente.
17	As estantes estão organizadas em consonância com o Manual do Modelo Simplificado de Gestão de Varas Cíveis ou de acordo com a organização do processamento integrado?	Os processos são organizados por ano, sendo separados por matéria na ida à conclusão.	Organizar estantes conforme padrão do TJ após reforma do espaço físico da unidade previsto para agosto/08.

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – 12 NUR**

Perguntas		Justificativas	Sugestões de correção ao Gestor
24	O cartório mantém rotina semanal de revisão de petições e documentos não-juntados?	A revisão é feita em prazo maior, face ao reduzido número de servidores.	Estabelecer rotina semanal com a equipe assim que receber novos servidores.
32	Há verificação periódica de autos paralisados há mais de 30 dias?	Não há rotina de verificação dos autos paralisados há mais de 30 dias.	Estabelecer rotina de verificação periódica de autos paralisados há mais de 30 dias.
40	Todos os processos com baixa foram remetidos ao arquivo?	O número reduzido de servidores prejudica a remessa ao arquivo de todos os processos com baixa.	Solicitar empenho da equipe e organizar mutirão de baixa.
48	As RAD foram implementadas com os Conciliadores?	Não houve implementação em razão de troca de conciliadores	Implementar as RAD com os novos conciliadores

Considerando que a auto-avaliação é um treinamento de reflexão voltado para o auto-conhecimento, e que no processo podem ocorrer interferências causadas por rigor excessivo ou complacência exagerada nos julgamentos, consideram-se válidos os resultados obtidos, como um exercício que objetiva o amadurecimento das unidades no sistema da qualidade.

*Ressalta-se também que a consolidação acima retrata o desempenho **no momento da Avaliação** pressupondo-se que, após orientação da DGDIN e dos Facilitadores do SIGA, com a correção das ocorrências pelo Gestor e Equipe, a Vara Cível passe a operar de acordo com as sugestões feitas, mantendo o desempenho alcançado e trabalhando pelas melhorias.*

Ressalta-se ainda que o grau de implementação do SIGA será constantemente verificado, tanto pela DGDIN quanto pelos Facilitadores do SIGA, por ocasião das visitas, reuniões e palestras de implementação do Nível 2- Planejado.

Após o envio dos relatórios às unidades e enquanto estas procediam às adequações necessárias para reverterem em respostas “SIM” os quesitos que obtiveram resultado negativo e faziam, neste exercício, uma análise geral de todos os Elementos implementados, os facilitadores se reuniram com a DGDIN para, tomando por base as informações da auto-avaliação e as anotações / observações feitas durante as visitas às unidades nos meses de desenvolvimento do projeto, comporem avaliação conjunta, utilizando o “Formulário de Avaliação do Sistema de Gestão”, que traz 15 perguntas, as quais abrangem os sete Elementos implementados.

	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCV
	NÍVEL BÁSICO - DGDIN

Segue abaixo modelo do Formulário.

FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO - BÁSICO			
UNIDADE:	Juiz	Escrivão/RE:	Data:
CRITÉRIOS	PONTOS MÁXIMOS	PERCEPÇÃO 0 - 10	RESULTADO
1. CONHECIMENTO DOS ELEMENTOS DO NÍVEL 1 - BÁSICO			
O Juiz e o RAS conhecem os elementos primários de gestão que devem ser implementados no Nível Básico?			
2. CONHECIMENTO DO SIGA			
Os envolvidos conhecem o conceito e os elementos que compõem o SIGA?			
Os envolvidos foram capacitados no SIGA?			
3. CONHECIMENTO DOS USUÁRIOS E SERVIÇOS PRESTADOS PELA VARA			
Os envolvidos conhecem os serviços prestados pela unidade e os seus respectivos usuários?			
4. DIVULGAÇÃO DOS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS (MISSÃO, VISÃO, VALORES)			
Os direcionadores estratégicos (Missão, Visão, Valores) foram devidamente divulgados e comunicados aos servidores?			
5. DIVULGAÇÃO DO DIRECIONADOR ESTRATÉGICO - POLÍTICA DA QUALIDADE DO PJERJ			
A Política da Qualidade está devidamente publicada e comunicada aos servidores?			
6. FIXAÇÃO DOS CARTAZES COM OS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS			
Os cartazes dos direcionadores estão afixados nos quadros de aviso?			
7. IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO			
Os envolvidos conhecem os seus respectivos processos de trabalho?			
Os envolvidos conhecem a finalidade de cada processo de trabalho?			
8. ELABORAÇÃO/DIVULGAÇÃO DO QUADRO EQUIPE POR PROCESSOS DE TRABALHO			
O quadro equipe por processos de trabalho foi elaborado e divulgado com os servidores executantes dos processos de trabalho e os seus respectivos substitutos?			
9. PESQUISA E LEITURA DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS (RAD)			
Os envolvidos conhecem e seguem as suas respectivas RAD?			
10. CONHECIMENTO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RESPONSABILIDADES			
Os servidores conhecem a estrutura organizacional da unidade e as suas respectivas responsabilidades na realização de cada processo de trabalho?			
11. IDENTIFICAÇÃO DOS TEXTOS NORMATIVOS APLICÁVEIS			
Os envolvidos conhecem os textos normativos (leis, regulamentos, portarias etc) aplicáveis aos seus respectivos processos de trabalho?			
12. VERIFICAÇÃO DA ATUALIZAÇÃO DOS TEXTOS NORMATIVOS APLICÁVEIS			
Os textos normativos aplicáveis às atividades realizadas na unidade são verificados periodicamente quanto à sua atualização?			
13. CONHECIMENTO DOS PRINCÍPIOS DE ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO			
Os envolvidos conhecem os princípios de organização do ambiente de trabalho?			
14. APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DE ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO			
Os princípios foram devidamente aplicáveis no ambiente de trabalho da unidade?			
15. MATERIAIS/SERVIÇOS			
Os materiais e os serviços prestados pelas unidades de apoio são suficientes e adequados ao uso?			
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO		PONTUAÇÃO MÁXIMA	PONTUAÇÃO OBTIDA

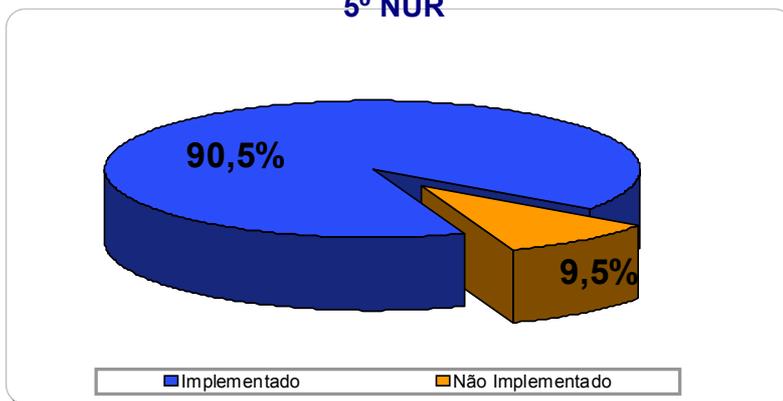


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

NÍVEL BÁSICO - DGDIN

Os resultados a seguir são apresentados por NUR, por Comarcas/Regionais e por Varas Cíveis, partindo as análises do quadro geral para o específico e estabelecendo-se comparações entre os resultados das 1ª e 2ª avaliações.

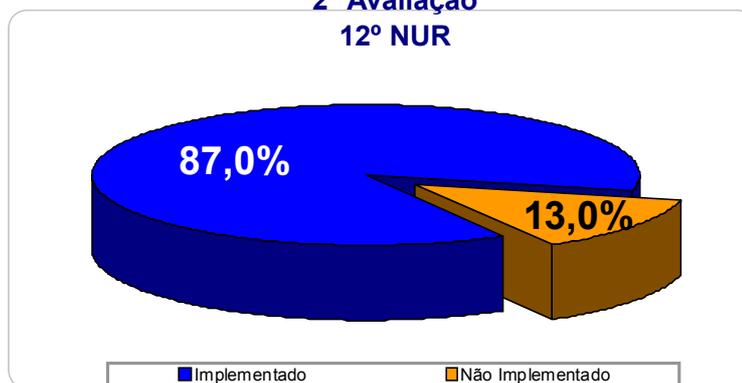
2ª Avaliação 5º NUR



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

O 05 NUR, além da reunião com a DGDIN, sentiu necessidade de promover reunião da equipe para debate e adequação da avaliação chegando ao resultado acima que passou a ser considerado resultado final do grau de implementação do Nível Básico nas Varas Cíveis do 05 NUR.

2ª Avaliação 12º NUR



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

O 12 NUR apresentou dificuldades na compreensão dos quesitos e parâmetros da avaliação, o que foi sanado pela promoção de três reuniões da equipe de Facilitadores do SIGA, sendo uma com a participação da DGDIN, para debate das informações coletadas e estabelecimento de critérios para a Avaliação. Durante estas reuniões foram compostos dois novos “julgamentos” até que se concluísse pelo resultado acima, que passou a ser considerado como resultado final do grau de implementação do Nível Básico nas Varas Cíveis do 12 NUR.



As dificuldades sentidas pelos Facilitadores no processo de avaliação apontam para a necessidade do estabelecimento de critérios objetivos de análise e pontuação dos quesitos do formulário, para que as próximas avaliações ocorram de forma mais objetiva. A DGDIN submeteu ao 05 NUR a sugestão de critérios elaborada pelo 12 NUR, que aprovou as alterações propostas ao formulário visando o aprimoramento da avaliação do Nível 2-Planejado e maior transparência na análise dos quesitos. A DGDIN procederá às alterações.

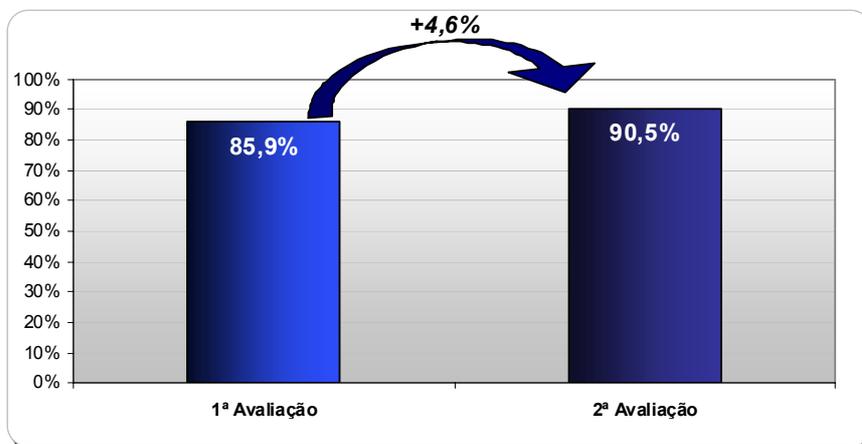
Por fim, os resultados alcançados por NUR estabelecem o parâmetro mínimo sobre o qual deve ser feita a manutenção e desenvolvidas as ações de melhoria do grau de implementação. Seguem os gráficos comparativos das avaliações por Comarcas/Regionais e por NUR.

1ª e 2ª Avaliações 5º NUR - Por Comarcas



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

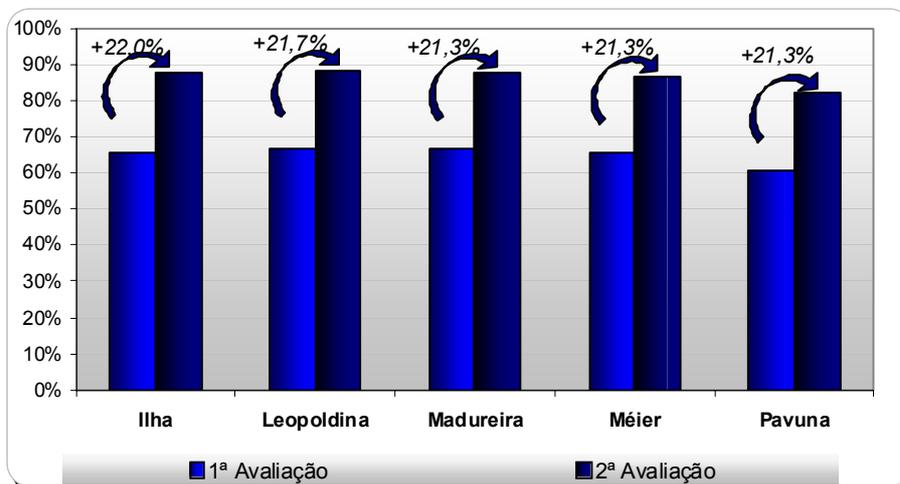
1ª e 2ª Avaliações 5º NUR



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

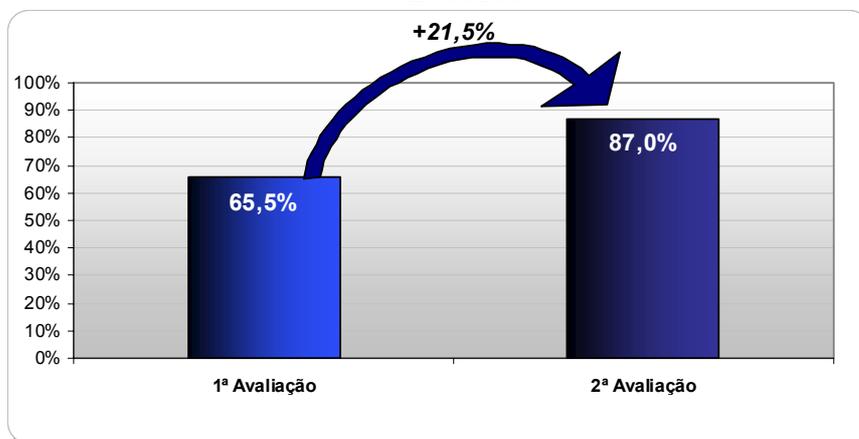


1ª e 2ª Avaliações 12º NUR - Por Regionais



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

1ª e 2ª Avaliações 12º NUR



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

Os gráficos ratificam o empenho das unidades no atendimento às orientações da DGDIN e dos Facilitadores do SIGA na correção dos elementos com pior desempenho.

Demonstram também a dedicação dos Facilitadores em compreender as questões pesquisadas e adequar parâmetros para bem atender ao objetivo da Avaliação.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

NÍVEL BÁSICO - DGDIN

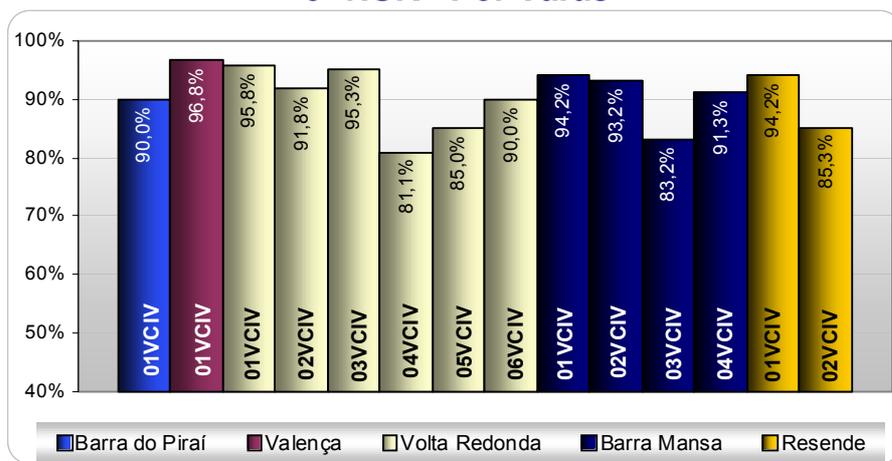
A experiência do processo de avaliação leva à conclusão de que é não apenas válido, como também necessário, que haja um tempo de reflexão entre a auto-avaliação e a re-avaliação para que os Gestores possam elaborar os conceitos apreendidos (e verificados pela DGDIN e pelos Facilitadores), repensar os quesitos de avaliação e amadurecer a percepção de seu desempenho, tornando-se gradualmente capacitados a melhorarem sua atuação. O tempo é fundamental, ainda, para que os Facilitadores possam amadurecer sua percepção e adequar a avaliação sanando eventuais dúvidas com a DGDIN. Seguem, abaixo, os gráficos por varas Cíveis.

1ª Avaliação 5º NUR - Por Varas



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

2ª Avaliação 5º NUR - Por Varas



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

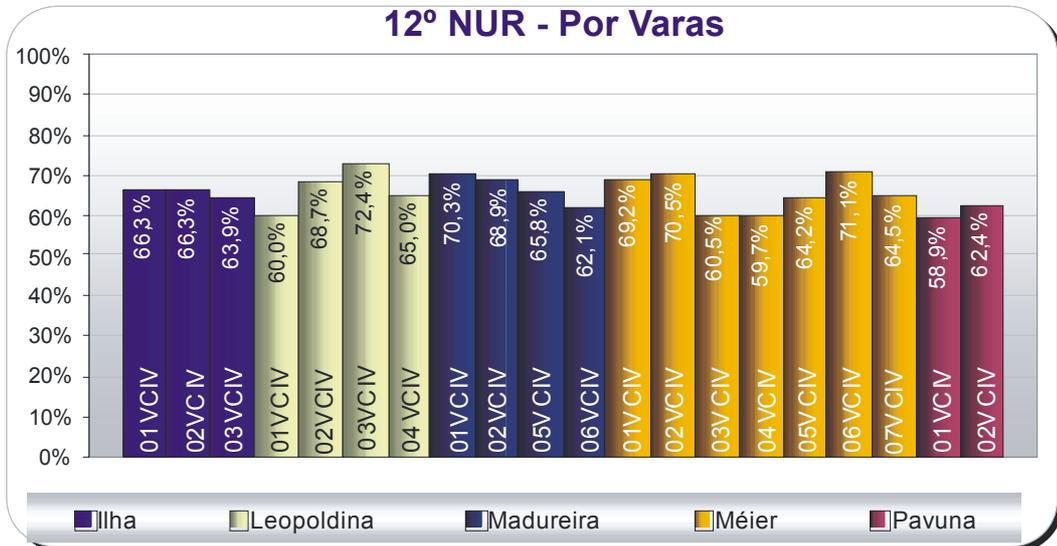


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

NÍVEL BÁSICO - DGDIN

1ª Avaliação

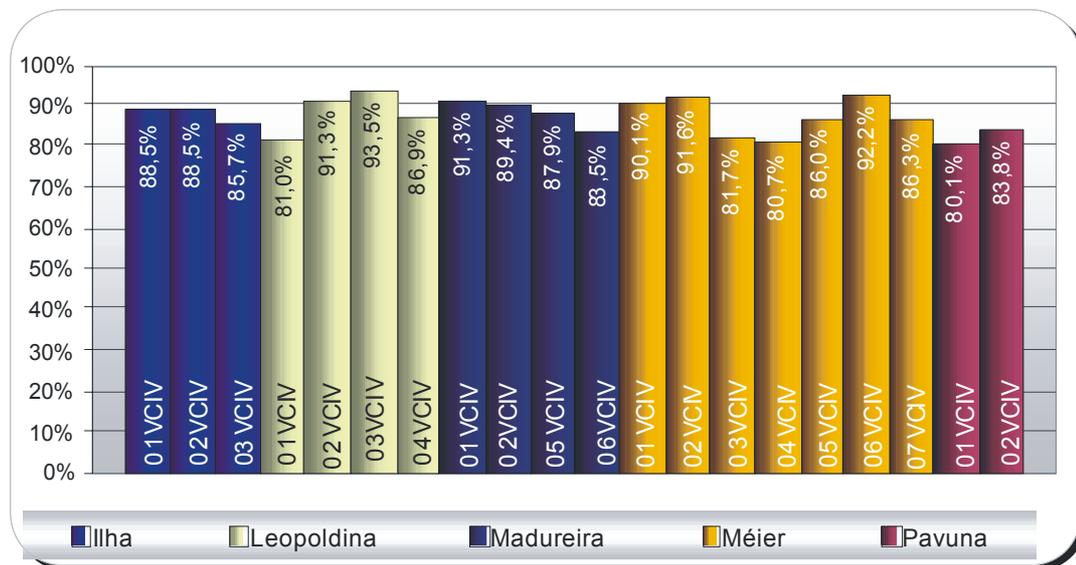
12º NUR - Por Varas



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

2ª Avaliação

12º NUR - Por Varas



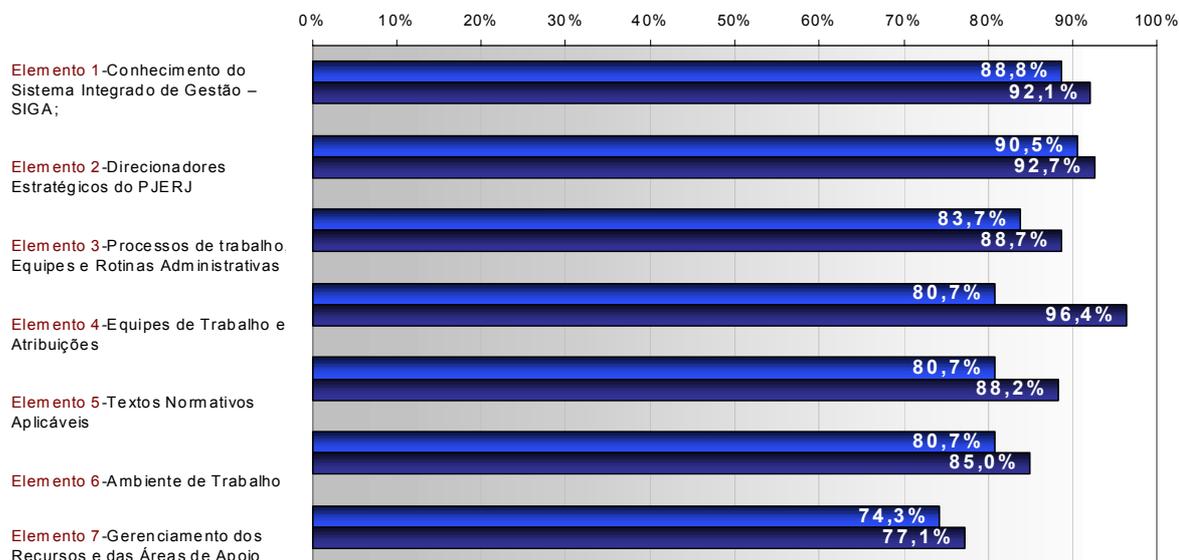
Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV NÍVEL BÁSICO - DGDIN

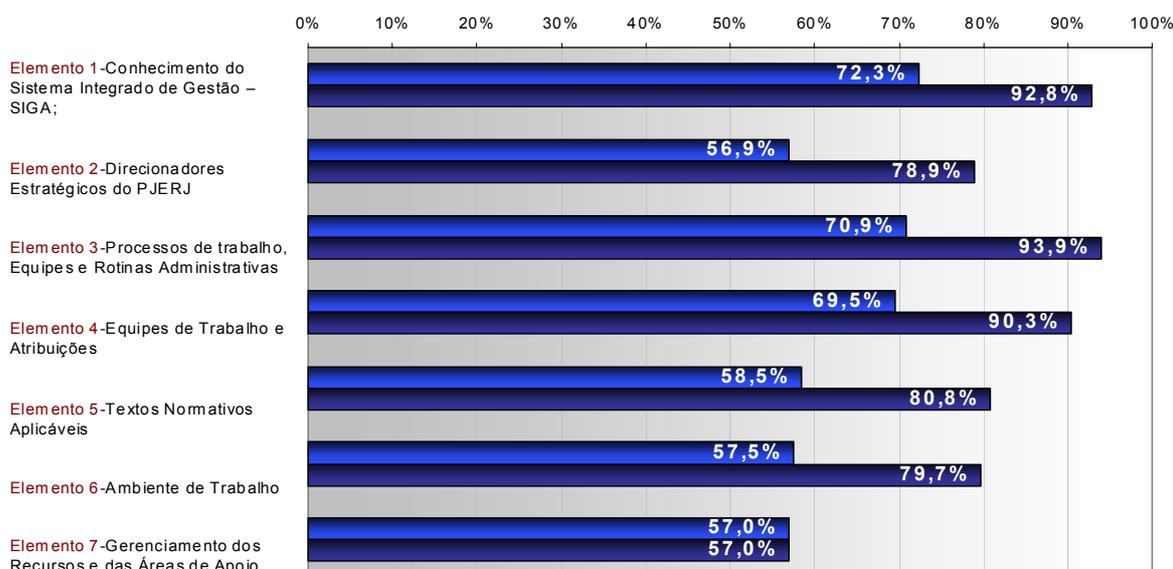
Os gráficos abaixo nos mostram a evolução entre as 1ª e 2ª avaliações em corte por elementos:

1ª e 2ª Avaliações 5º NUR - Por Elementos



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

1ª e 2ª Avaliações 12º NUR - Por Elementos



Fonte: Formulário de Avaliação do SIGA

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

Destacam-se abaixo os elementos que apresentaram maior grau de dificuldade na implementação, registrando-se as ações gerenciais tomadas e listando-se as que serão efetivadas no futuro no objetivo de correção e melhoria do desempenho para a próxima avaliação. Os demais elementos estão em linha média de desempenho e serão continuamente monitorados durante as visitas, reuniões e palestras de implementação do próximo Nível.

ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO					
ELEMENTOS	GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO		JUSTIFICATIVA	AÇÕES GERENCIAIS	
	05 NUR	12 NUR		REALIZADAS	PLANEJADAS
2. Direcionadores Estratégicos	-	78,9%	Os Gestores tiveram dificuldade no repasse do elemento prejudicando a absorção do conteúdo pelos servidores.	A DGDIN concluiu ser prematura a delegação da responsabilidade, aos Gestores, pela comunicação do conteúdo dos elementos implementados e orientou os Facilitadores a promoverem a comunicação em todas as ocasiões possíveis.	Ao iniciar a implementação do Nível Planejado a DGDIN promoverá retrospectiva dos elementos do Nível Básico para gestores e servidores, apresentando previamente, os elementos que serão implementados. A DGDIN fará revisão dos conceitos em todas as oportunidades de interação com as Varas orientando os Facilitadores a seguir o mesmo procedimento.
5. Textos Normativos Aplicáveis	88,2%;	-	Observada falta de atualização e utilização de textos normativos - desconhecimento por parte dos Servidores do Banco do Conhecimento	DGDIN elaborou planilha dos textos normativos de referência das RAD VCIV e encaminhou aos Facilitadores para divulgação aos Gestores. Divulgou os canais de acesso ao Banco do Conhecimento e telefones dos servidores responsáveis na DGCON para contato.	DGDIN promoverá revisão / atualização da planilha dos textos normativos das RAD VCIV e encaminhará aos Facilitadores para divulgação às Varas.
6. Ambiente de Trabalho	85,0%;	79,7%	Observada necessidade de melhoria (limpeza, retirada de material inservível, arrumação das estantes e atendimento às regras básicas de higiene no trabalho).	DGDIN promoveu intercâmbio de informações entre Facilitadores do SIGA e Gestores de unidades certificadas do PJERJ. Orientou instrutor do curso "5S" a visitar as unidades para prestar orientações de melhorias "in loco".	DGDIN orientará os Facilitadores a promoverem palestras sobre postura laboral e regras de higiene no ambiente de trabalho estabelecendo parcerias de acordo com suas especificidades (Sec. de Saúde / Faculdade de Educação Física / DESAU).
7. Gerenciamento dos Recursos e das Áreas de Apoio	77,1%;	57,0%;	As varas consideram problemática a interação com as unidades de apoio (em especial DGTEC) e insatisfatória a prestação de serviços.	DGDIN promoveu apresentação das unidades de apoio aos Gestores em vídeo-conferência promovendo a integração JurisdicionalXAdministrativa, promoveu reuniões de Facilitadores com DGPES, DGCOM e ESAJ, intermediou solicitações das Varas Cíveis e acompanhou o atendimento.	DGDIN desenvolverá questionário de levantamento das necessidades das VCIV referentes aos serviços prestados pelas unidades de apoio, a fim de estreitar o relacionamento entre as áreas jurisdicional e administrativa.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

NÍVEL BÁSICO - DGDIN

8- REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO:

Como o Modelo é participativo, e está sob constante análise para aprimoramento do projeto, a DGDIN promoveu ao final do Nível Básico, em reunião de apresentação do Nível Planejado, uma Pesquisa de Opinião com os participantes das Varas Cíveis, tanto para exemplificar a dinâmica de realização da Pesquisa (2º Elemento do Nível Planejado) quanto para proporcionar aos participantes a reflexão sobre as atividades realizadas no Nível Básico e exposição de suas opiniões. A aplicação da Pesquisa de Opinião cria oportunidades para que a DGDIN trabalhe as questões reclamadas, analise as sugestões propostas e implemente as melhorias possíveis ao Modelo Simplificado.

Segue o Quadro de Respostas consolidado, com os gráficos pertinentes e análise de resultados:

RESULTADOS CONSOLIDADOS – 05 e 12 NUR			
TOTAL - 48 formulários	Elogios – 30	Sugestões – 38	Reclamações – 11

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

Elogios pertinentes ao SIGA		
Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
05NUR	A 1ª fase nos deu a entender que o projeto SIGA veio para dar ordem e dinamicidade na atuação do Judiciário visando à modernização da prestação jurisdicional, quer para os serventuários quer para os usuários.	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação do serviço. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas. A DGDIN se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.
12NUR	O Nível Básico foi muito interessante e enriquecedor.	
	O nível básico foi valioso para o aprimoramento e mudanças que até então não se notavam necessárias, bem como para estabelecer novas metas.	
	O SIGA: Excelente. Este Nível Básico é eficaz. As mudanças aconteceram e foi bem satisfatória. Estou amando participar. Obrigada. Ana Maria – 3976-5797 R.257 – ana2008@globo.com	
	Para melhorar a prestação jurisdicional em nosso país, a mudança será sempre vista de maneira necessária e benéfica. É bom ver que a nossa justiça está se aprimorando dia após dia, e fico feliz de fazer parte desta mudança que ficará na história brasileira. Vera Lúcia Dias Alves	
2ª Vara Cível - Madureira	Acho a implantação do SIGA uma ótima iniciativa do TJ; penso que é ainda um passo tímido, mas tende a dar certo e a melhorar tanto para os servidores quanto para os jurisdicionados. Glória Berlim - gloriaberlim@gmail.com	

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

Elogios pertinentes ao SIGA		
Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
4ª Vara Cível Leopoldina (14/08/2008)	Com o SIGA, em seu primeiro Nível Básico, grandes e boas mudanças ocorreram, facilitando o trabalho. Aguardo ansiosamente por mais informações. Cecília Prataviera – 9746-7904 – ceciliabispo@bol.com.br	
Méier	Quero deixar o elogio a esta ilustre instituição no aperfeiçoamento dos trabalhos (...) Maria Helena – 3279-8097	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação do serviço. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas. A DGDIN se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.
	Estou achando muito interessante a iniciativa e a vontade de melhorar. Maritza – 2583-3548 – maritzalynch@frionline.com.br	
	Forma inteligente e criativa de unificar todo o procedimento cartorário, proporcionando excelência à prestação jurisdicional. Cláudia Rodrigues	
	Nível Básico de grande valia, como visão ampla e segura daquilo que vai ser implantado, ou seja, está sendo implantado.	
	O Nível Básico foi muito satisfatório.	
	O trabalho no Nível Básico serviu para orientar a organização do cartório, não só na parte física, como também com os serventuários, que passaram a processar de forma organizada, e prática, possibilitando um melhor atendimento ao usuário e um maior entrosamento entre os funcionários. valmonteiros@hotmail.com	
	Parabenizo pela idéia inovadora de unificar a forma da prestação jurisdicional.	
	O trabalho desenvolvido no Nível 1 foi extremamente proveitoso para todos os servidores (...) Glória Berlim - gloriaberlim@gmail.com	
Foi muito bom participar de todas essas inovações que o TJ está oferecendo e dando chance a muitos serventuários, no sentido de haver mais comunicação entre eles e, mais espírito de coleguismo e colaboração entre ambos.(...) Maria Helena Pereira – mhpbrito@terra.com.br – 2526-3558/ 9606-1312		
Pavuna	O Nível Básico foi, pra mim, o que sempre desejei no TJ: que houvesse uma diretriz de organização. E isto veio para que todos os serventuários se interessem (...), não apenas uma visão de escritvã, mas sim de organização. Estou com muita expectativa nesse 2º Nível. Maria de Fátima	

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****Elogios pertinentes ao SIGA**

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
Resende	O SIGA é um projeto muito interessante, que veio trazer inovação e motivação para o servidor. A implementação da pesquisa do usuário também é muito válida, pois irá nos proporcionar uma melhoria constante como pessoa ou como profissional.	
Volta Redonda	Gostaria de elogiar o curso de hoje (Pesquisa de Satisfação e Apresentação dos elementos do 2º nível). Geralmente os cursos se estendem mais do que é necessário. E pelo que parece, a DGDIN está percebendo isso.	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação do serviço. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas. A DGDIN se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.
	A implantação do SIGA trouxe integração do grupo. Parabéns!	
	Congratulo pela iniciativa, uma vez que permite a interação dos funcionários da comarca com outros de comarca diferente. Aproximou cartório com gabinetes, com NUR e Direções do PJERJ. Com isso, valorizou os funcionários e dando suporte para seguir no trabalho de certificação.	
	É algo novo. Mas minha impressão é de que este é o caminho para melhorar a prestação de serviços que hoje tem uma falsa idéia que funcionário público não trabalha. É o peso dos antecedentes. Portanto, é bom que se mude esta conotação, e vejo que este é o caminho.	
	Sobre o SIGA: A expectativa é a melhor possível, no início é meio difícil, pois modificar um sistema de anos é muito complicado, mas espero que tudo fique muito bom para que toda equipe e preste um serviço melhor para o usuário.	

Sugestões pertinentes ao SIGA

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
12NUR	Sugiro que o Nível Básico deveria ter sido implantado em maior tempo.	A DGDIN agradece sua sugestão e informa que será considerada após a implementação do Nível Planejado (já em andamento).
Outros (por e-mail em 19/08/08)	Estou remetendo, em anexo, a sugestão para modificação da planilha de contagem de usuários, conforme combinamos. Marisa Garcia – 12NUR	A DGDIN agradece a sugestão e informa que a encaminhará ao DGDIN/DEMED, para inclusão no Banco de Dados de Documentos e Registros. A DGDIN está à disposição para qualquer esclarecimento.

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****Elogios pertinentes aos Facilitadores do SIGA**

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
05NUR	A etapa básica foi muito bem conduzida, principalmente pelos facilitadores do 05 NUR (...)	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação do serviço. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas. A DGDIN se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.
12NUR	(...) Aproveito também para parabenizar o 12NUR pelo apoio e a toda CGJ pela bela iniciativa. Renata Serber – 3396-6001 R: 309	
	O apoio dos facilitadores do NUR foi impar na implementação do nível básico, foram incansáveis. <i>Maria Aparecida – 3976-5794 R. 244</i>	
Méier	Parabéns à equipe do 12º NUR pelo apoio prestado, por parte de toda composição. Marlene Deuner de Oliveira – 2583-3540/41/42	
Volta Redonda	Apreciei muitíssimo esse tipo de consulta: revela o grau de profissionalismo que essa equipe atingiu. (...) Gostaria, ainda, de registrar que não são poucos os colegas que têm se dedicado ao máximo para atingir o patamar de excelência. Ana Paula G. Florenzano – 3354-2363 R: 241	

Sugestões pertinentes aos Facilitadores do SIGA

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
Leopoldina	(...) às vezes sinto falta de facilitadores do processo de mudança com conhecimento prático e vivência em Vara Cível, para maior proximidade do mundo teórico com nossa realidade diária. Renata Serber – 3396-6001 R: 309	A DGDIN está atenta ao fato e encaminhará a sugestão ao Juiz Dirigente do NUR. Além disso, incluirá como desejável o conhecimento prático e vivência em Vara Cível para a seleção dos novos Facilitadores. Porém, a DGDIN ressalta que a função do Facilitador é disseminar os conhecimentos do SIGA independente da competência da unidade atendida.

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****Elogios pertinentes à Capacitação**

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
Méier	(...) principalmente os cursos ministrados, os quais foram muito bons, não só para utilização na vida profissional como também, no aspecto pessoal. Glória Berlim - gloriaberlim@gmail.com	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação do serviço. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas. A DGDIN se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.
	Aprendi muitas coisas úteis com as aulas dadas em cada curso oferecido (...) Maria Helena Pereira – mhpbrito@terra.com.br – 2526-3558/9606-1312	
	Os cursos do 5S e Gestão por Competências foram excelentes e estão ajudando muito! Simone – 2583-3528 – simone.crespo@bol.com.br	
	Os cursos oferecidos foram de qualidade e motivadores para formação de novas posturas e comprometimento dos serventuários. Andréa – 6ª Vara.Cível Méier – 3279-8140/41	

Sugestões pertinentes à Capacitação

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
2ª Vara Cível Ilha do Governador	Sugiro que todos os cursos sejam ministrados por funcionários do TJ, que conheçam nossas dificuldades no trabalho bem como nossas pretensões, e não por terceirizados que sequer conhecem nosso dia-a-dia, e nos comparam com empregados da iniciativa privada que querem nos impor regras que não podem ser aplicadas à nossa realidade. (...) Gilberto Souza Gomes – 9361-9063	A DGDIN agradece sua sugestão e informa que comunicará a ESAJ.
05NUR	(...) poderia ser feita uma abordagem um pouco mais direta aos demais servidores da unidade, para que se sintam mais integrados ao Sistema.	A DGDIN agradece sua sugestão e informa que no 1º encontro do Nível Planejado será feita a apresentação do novo Nível e uma retrospectiva do nível básico com todos os servidores, além disso, os Facilitadores serão orientados para que façam o mesmo em toda oportunidade de interação com as equipes.
Volta Redonda	Que as listas de presença contêmham a identificação dos servidores – agiliza o atendimento e facilita a aferição de presença.	A DGDIN agradece sua sugestão e informa que orientará os facilitadores a comporem listas em ordem alfabética por Comarcas/Regionais para serem utilizadas nas próximas reuniões.
Méier	(...) deixando uma sugestão para que ao haver alguma modificação em qualquer tarefa, que seja passado para os funcionários através do grupo de apoio para que seja tudo uniforme, que esse grupo funcione sempre, em todas os momentos de mudança. Maria Helena – 3279-8097	A DGDIN agradece sua sugestão e informa que uma das finalidades do Modelo é buscar da padronização sendo responsabilidade dos Facilitadores do SIGA no NUR. A adequação virá com o tempo.
12NUR	Aconteceram muitos cursos em pouco tempo, ficando cansativo e com muita informação a ser assimilada, portanto foi difícil absorver tudo. Alguns cursos também não foram compatíveis com o trabalho de secretária; poderia ter alguns mais específicos de assessoramento.	A DGDIN informa que as sugestões serão estudados com os Facilitadores do SIGA e a ESAJ visando atendê-los. Além disso, o processo de Capacitação está passando por reestruturação visando: a diminuição da quantidade de cursos e carga horária nos próximos Níveis e para implementação do Modelo nos demais NUR, com a adequação do conteúdo dos cursos ao público alvo do PJERJ.
	Deveria ter cursos mais específicos para secretários. O curso do DCP, por exemplo, foi quase todo voltado para o cartório.	
Méier	O curso do DCP deveria ter módulo exclusivo para secretária. Simone – 2583-3528 – simone.crespo@bol.com.br	

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

Sugestões pertinentes à Capacitação		
Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
Méier	O curso "Conhecendo o DCP" deveria ser dado dentro do cartório para que todos os funcionários saibam como trabalhar com a Informática e quebrarem a resistência. Devendo ser aumentado o número de computadores por serventia. Fernanda Chianello 9855-5062/3279-8110 pchianello@terra.com.br	A DGDIN informa que as sugestões serão estudados com os Facilitadores do SIGA e a ESAJ visando atendê-los. Além disso, o processo de Capacitação está passando por reestruturação visando: a diminuição da quantidade de cursos e carga horária nos próximos Níveis e para implementação do Modelo nos demais NUR, com a adequação do conteúdo dos cursos ao público alvo do PJERJ.
Volta Redonda	Que as reuniões sejam divulgadas com maior antecedência: facilita ao servidor organizar seu tempo e trabalho (normalmente excessivo), bem como o deslocamento para os que são de outra comarca. Nilson Brum Pandeló – nbpandelo@tj.rj.gov.br	
Méier	Evitar deslocamento para cursos das Regionais de seus locais de trabalho.	
05NUR	Quando da convocação de vários funcionários do mesmo cartório, o ideal seria que o referido curso fosse realizado na comarca dos mesmos para não atrapalhar o desempenho e bom andamento da serventia.	
12NUR	Sugiro que a quantidade dos cursos seja menor, uma vez que o volume de trabalho nas serventias é muito grande.	
12NUR	(...) Gostaria de deixar como sugestão que os cursos do nível seguinte sejam realizados nos fóruns onde trabalhamos.	
12NUR	Como sugestão, gostaria de avaliação acerca da mudança de horário, evitando cursos no meio do expediente, de preferência na parte da manhã ou concentrar em dias inteiros. Lembro do problema da violência no Fórum Regional da Leopoldina, que obsta o horário fora do expediente (à noite), dificultando que os funcionários coloquem em dia o trabalho. Obrigada. Márcia M. Barambo – 3976-5797 – mmbarambo@tj.rj.gov.br	
Leopoldina	(...) Minha sugestão é que os cursos não sejam concentrados em um único mês, com grande carga horária, para que o usuário não fique prejudicado com a quebra da rotina cartorária. Renata Serber – 3396-6001 R: 309	
Resende	(...) Tenho observado que alguns cursos deveriam ser mais objetivos, com menor comprometimento do tempo de trabalho, notadamente, porque a maioria das rotinas é conhecida, dependendo apenas de aperfeiçoamento e direção.	
Volta Redonda	(...) Sendo assim, (...) sugiro que os cursos e encontros sejam sempre o mais OBJETIVOS possível. Não temos tempo a perder, precisamos aproveitamos o momento, o despertar dos funcionários para esse processo de qualidade. Ana Paula G. Florenzano – 3354-2363 R. 241	
Méier	Os cursos não deveriam ser obrigatórios, pois colegas acabam participando com o intuito de atrapalhar e desmotivar os que estão motivados. Na minha opinião, deveria ser dada a opção ao funcionário de querer ou não participar, dando aos que participarem incentivos diferenciados, buscando incentivar e motivar os que querem atrapalhar. Fernanda Chianello 9855-5062/3279-8110 – pchianello@terra.com.br	

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

Reclamações pertinentes à Capacitação		
Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
Méier	Na verdade, eu meio que “caí de pára-quadras”, quando já se havia iniciado o processo. Até o momento, somente participei de um curso, aqui, no Fórum do Méier, o que me causou um certo transtorno, pois trabalho no Fórum de Madureira. Aliás, acabei de lembrar que fiz também um curso lá em Cascadura (...) Maritza – 2583-3548 – maritzalynch@frionline.com.br	A DGDIN informa que o processo de Capacitação está passando por reestruturação visando: a diminuição da quantidade de cursos e carga horária nos próximos Níveis e para implementação do Modelo nos demais NUR, com a adequação do conteúdo dos cursos ao público alvo do PJERJ.
Volta Redonda	Que os cursos não sejam durante a semana toda, pois atrapalha o andamento do trabalho nas serventias.	

Sugestões pertinentes à Administração Superior		
Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
Volta Redonda	Simplificação das custas -> uma rubrica por procedimento, aglutinando todas as rubricas hoje existentes. João Batista Choss – (24) 3076-8479	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à CGJ/DGFAJ e ao DEGAR para análise e apresentação a Administração Superior.
Volta Redonda	Maior participação dos juízes, incentivando serventuários, e os conscientizando da necessidade e importância do trabalho e da participação de todos. Tentar eliminar resistências às mudanças. Superando isso, acredito muito no SIGA, acredito que o projeto tem tudo para dar certo. Ressalto que as resistências são muitas. Ressalto, ainda, o comprometimento do quadro de funcionários, a adoção de 2º e 3º secretários, sem substituição.	A DGDIN agradece sua sugestão e informa que o Nível Planejado exige maior participação dos Juizes em todo o processo. Além disso, foi oferecido curso de Gestão Contemporânea on line com o objetivo de mostrar a importância da liderança e da gestão. Sua sugestão será encaminhada à Administração Superior em relatório consolidado de informações gerenciais para análise.
2ª Vara Cível Ilha do Governador	São necessários mais funcionários Gilberto Souza Gomes – 9361-9063	A DGDIN informa que e a CGJ já está atenta: realizou concurso e a partir de outubro deverá ocorrer lotação de novos servidores.
Méier	Maior número de funcionários, principalmente nas varas novas que receberam processos antigos.	
12NUR	(...) Conforme é de conhecimento de todos, deve-se observar melhor a quantidade de funcionários, contando-se nas serventias os que são re-adaptados ou com carga horária reduzida.	
2ª Vara Cível - Madureira	Gostaria de sugerir que fosse feito um trabalho junto aos juizes e secretárias, pois as tarefas de gabinetes e secretarias são em sua maioria, desenvolvidas pelos servidores dos cartórios, dificultando a distribuição das tarefas pelos serventuários que restam. Glória Berlim - gloriaberlim@gmail.com	A DGDIN informa que os Atos (resoluções, provimentos etc) da CGJ devem ser obedecidos, bem como as rotinas administrativas - RAD, que são elaboradas de acordo com as referidas normas. Assim, é necessário que todos se alinhem aos atos da CGJ e às RAD, o que será verificado no momento da Avaliação.
Volta Redonda	Desburocratizar a frequência e férias do servidor que estiver na função de secretário, nos moldes dos cartórios (eletrônico). João Batista Choss – (24) 3076-8479	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à CGJ/DGADM para análise e apresentação a Administração Superior.
Méier	Carência de funcionários qualificados, ou seja, é vital que cada serventia disponha de pelo menos 5 analistas (qualificados). Considerando o acima exposto, retifico a carência da 5ª Vara Cível de Madureira. Marlene Deuner de Oliveira – 2583-3540/41/42	A DGDIN informa que e a CGJ já está atenta: realizou concurso e a partir de outubro deverá ocorrer lotação de novos servidores.

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****Sugestões pertinentes à Administração Superior**

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
12NUR	(...) Outro empecilho é a falta de funcionários que espero que seja amenizada com a convocação de novos funcionários.	
Volta Redonda	O projeto SIGA teve grande aceitação pelos serventuários, porém para sua real eficácia é necessário observar que da lotação ideal das serventias tem-se levado em consideração os 2º e 3º secretários dos juizes, porém estes não estão lotados nas serventias e sim nos gabinetes, o que compromete a qualidade do serviço nos cartórios, pois o quadro da serventia real é desfalcado em 2 ou 3 funcionários, o que gera um comprometimento da carga emocional daqueles que realmente constam na serventia devido à sobrecarga de tarefas e à responsabilidade pessoal. Cleide Vitória da S. Ramos	A DGDIN informa que sua reclamação será encaminhada à CGJ/DGADM para análise e apresentação a Administração Superior.
Méier	(...) O que me deixa mais triste e desanimada para prosseguir são a falta de consideração e apoio, por tantos anos de dedicação com lisura e honestidade. Maria Helena Pereira – mhpbrito@terra.com.br – 2526-3558/ 9606-1312	A DGDIN informa que será sua reclamação será encaminhada à Administração Superior em relatório consolidado de informações gerenciais para análise.
Volta Redonda	O curso foi apenas uma gota no oceano das necessidades do servidor. Verifica-se que a maioria dos servidores estão totalmente desmotivados com o TJ, e essa deveria ser a real preocupação do nosso Presidente e Corregedor, o que nós sentimos que não é.	
Méier	Como sugestão espero que a nossa Administração consiga sempre equilibrar seus objetivos com a satisfação dos serventuários, trazendo sempre os meios necessários para o cumprimento das tarefas sem que os gestores cartorários enfrentem resistências lógicas dos funcionários. Andréa – 6ª Vara Cível Méier – 3279-8140/8141	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à DGPES para análise.
Volta Redonda	Valorização, em todos os níveis, dos servidores...	
	É preciso com urgência ver a questão da segurança do Fórum da Leopoldina. É preciso ver a questão do estacionamento.	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à DGSEI para análise.
12NUR	Excluir do DCP a rotina de desativação do sistema, após 20 minutos sem uso, sendo usado um sistema de minimização do DCP, reduzindo o tempo quando se reinicia o programa. Deborah Castro – 3396-2812 R: 234 – Deborah@tj.rj.gov.br Melhorar o sistema DCP, para que ele fique mais rápido e, conseqüentemente, possa o processamento ser mais eficaz, com aumento na produtividade. Deborah Castro – 3396-2812 R, 234 – Deborah@tj.rj.gov.br	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à DGTEC para análise.
Volta Redonda	Ver viabilidade das urnas para Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) ser eletrônica e interligada nos sistemas do PJERJ, possibilitando análise à distância e eliminar-se formulários em papel. João Batista Choss – (24) 3076-8479	
2ª Vara Cível Ilha do Governador	São necessários mais computadores, inclusive nos gabinetes dos juizes. Gilberto Souza Gomes – 9361-9063	
12NUR	A competência orfanológica poderia ser redistribuída para Varas de Família.	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada ao DEIGE para análise.
Méier	Sugiro que a competência para processar matéria atinente à Vara de Órgãos e Sucessões seja passada para Vara de Família nas regionais, tendo em vista o volume de processos nas Varas Cíveis ser bem superior ao das Varas de Família. Andréa Amorim – 3279-8110	

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN****Sugestões pertinentes à Administração Superior**

Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
05NUR	Sendo a vara que herdou o arquivo das antigas serventias, precisamos muito da ajuda do arquivo para uso da tabela de Temporalidade.	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada ao DGCON-DEGEA com solicitação de atenção especial às serventias que estejam na mesma situação.

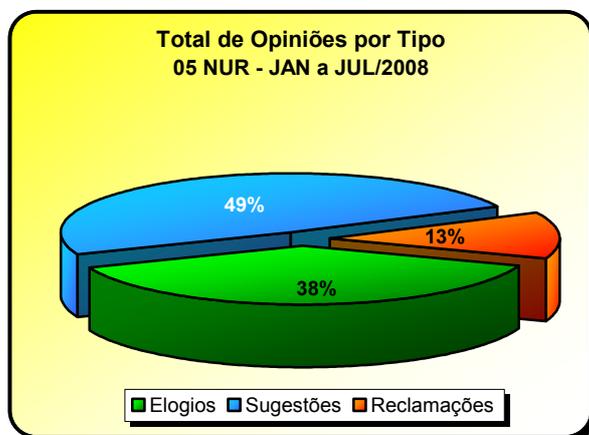
**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV****NÍVEL BÁSICO - DGDIN**

Reclamações pertinentes à Administração Superior		
Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
05NUR	O que dificulta bastante o nosso trabalho é o sistema (informatizado), muito lento, às vezes fora do ar, e pouco apoio da informática na regional; apenas 02, e outros entraves que o sistema dá (...)	A DGDIN informa que sua sugestão será encaminhada à DGTEC para análise.
12NUR	O maior obstáculo para um melhor funcionamento do cartório onde trabalho é a precariedade do sistema (informatizado) no Fórum Regional da Pavuna. Com o tempo que processamos 1 processo, se tivéssemos um bom sistema, processaríamos 3 processos (...)	
Méier	Os servidores ficam praticamente todo o dia a frente dos monitores, sentados, logo as telas deveriam ser melhores, cadeiras, apoios para mãos e pés.	
	Para agilizar o processo, seria muito bom termos melhores "hard". São poucos computadores e ultrapassados. (...) Os gabinetes não possuem computadores, impressoras, mesas para todas secretárias, o Projeto Comarca está lento, o link cai muito.	

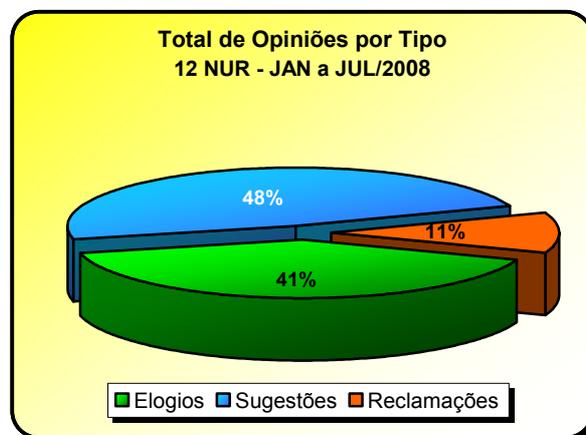


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

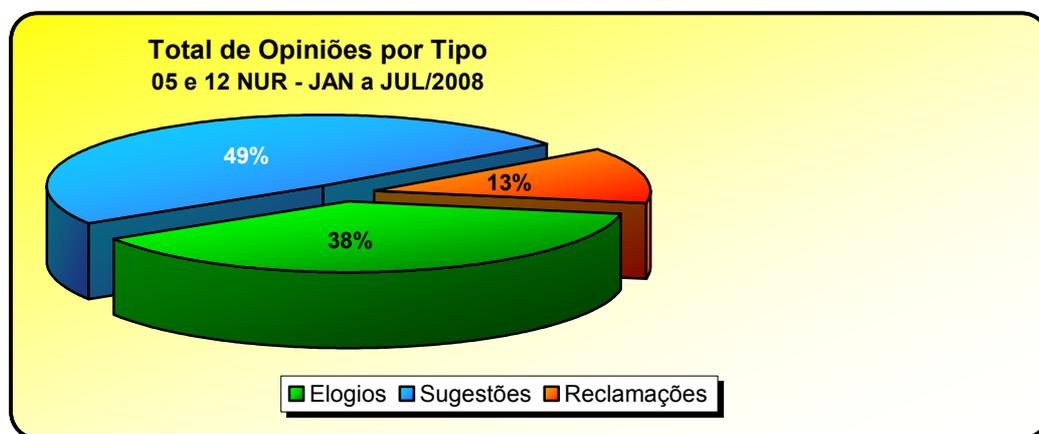
NÍVEL BÁSICO - DGDIN



Fonte: FRM-PJERJ-010-01



Fonte: FRM-PJERJ-010-01



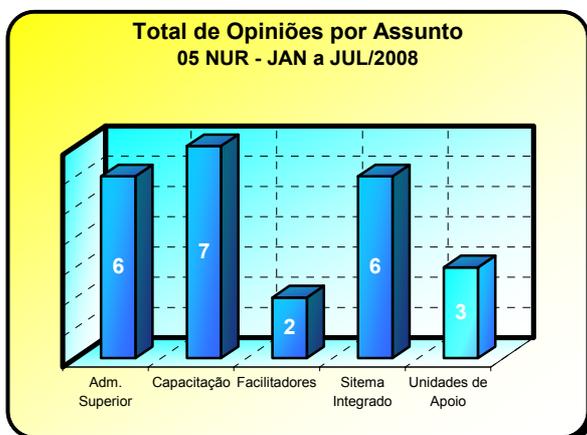
Fonte: FRM-PJERJ-010-01

Os percentuais de **sugestões** recebidas (49% no consolidado, 49% no 05 NUR e 48% no 12 NUR) apontam para o alcance de um dos objetivos primordiais do projeto: promover a participação dos servidores. Os elogios recebidos, aliados ao baixo índice de reclamações, ratificam a aceitação e adesão graduais dos participantes ao projeto a despeito da resistência inicial observada.

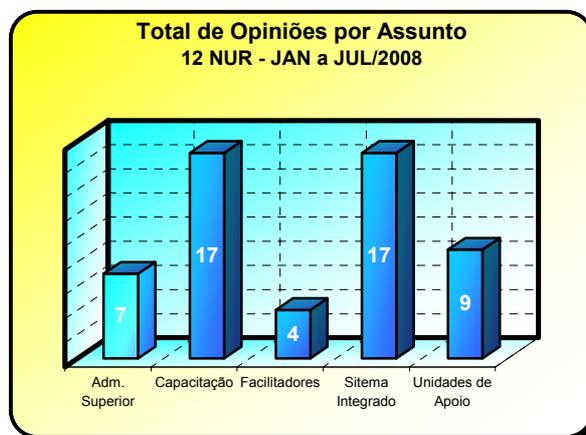


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

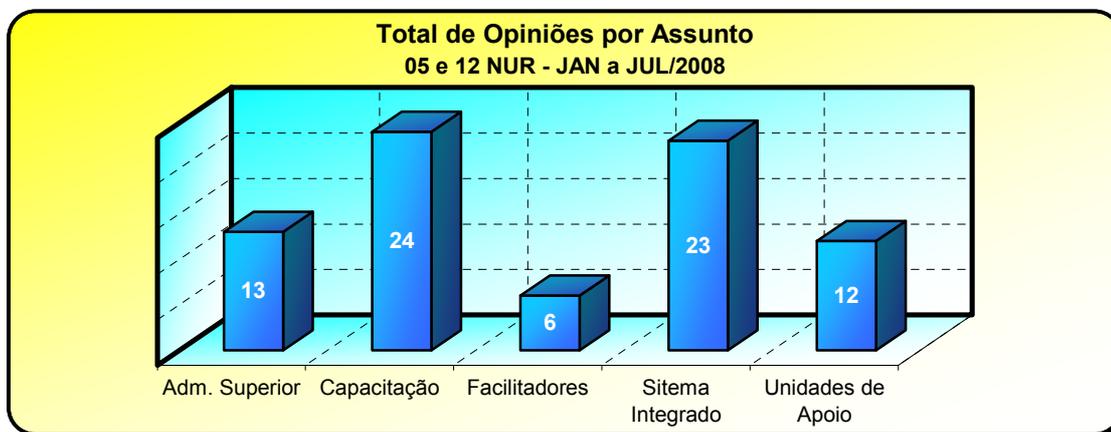
NÍVEL BÁSICO - DGDIN



Fonte: FRM-PJERJ-010-01



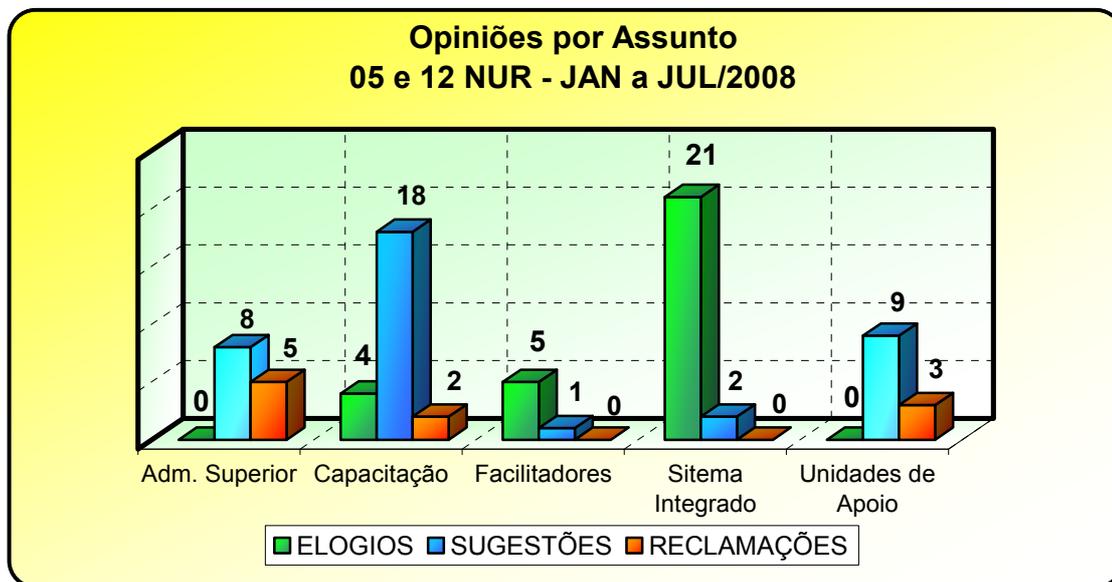
Fonte: FRM-PJERJ-010-01



Fonte: FRM-PJERJ-010-01

Os dados demonstram que a Capacitação foi o item sobre o qual houve maior número de manifestações. Também é percebido que os participantes vêem a DGDIN como canal de acesso à Administração Superior e aproveitam o contato para externar necessidades e questionamentos em diferentes pleitos, cabendo à DGDIN a consolidação das manifestações e o encaminhamento aos canais competentes para análise e possíveis melhorias /soluções.

Fica consolidado ainda o papel intermediador da DGDIN entre as unidades jurisdicionais e as administrativas de apoio do PJERJ, cabendo à Diretoria Geral o fomento dessas relações em prol do desenvolvimento institucional.



Fonte: FRM-PJERJ-010-01

Sendo a Capacitação o item que recebeu maior número de manifestações, foi igualmente o alvo do maior número de sugestões, seguido pelo Sistema Integrado, alvo do maior número de elogios.

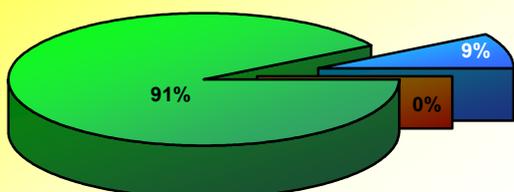
O grau de insatisfação dos participantes transparece nas reclamações recebidas em relação à Alta Direção, sendo também elevado em relação às Unidades de Apoio. Não houve reclamações quanto ao Sistema Integrado e os Facilitadores do SIGA.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA/VCIV

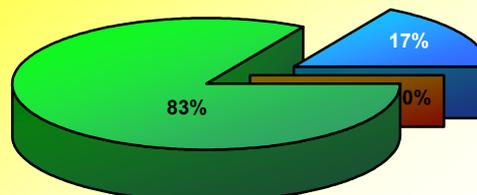
NÍVEL BÁSICO - DGDIN

**Opiniões Quanto ao SIGA
05 e 12 NUR - JAN a JUL/2008**



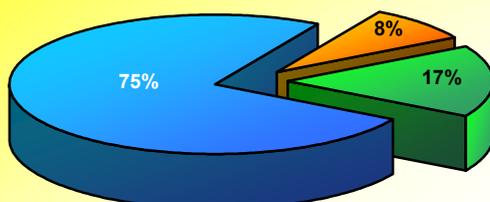
Fonte: FRM-PJERJ-010-01

**Opiniões Quanto à aos Facilitadores
05 e 12 NUR - JAN a JUL/2008**



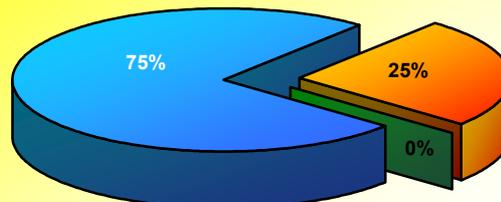
Fonte: FRM-PJERJ-010-01

**Opiniões Quanto à Capacitação
05 e 12 NUR - JAN a JUL/2008**



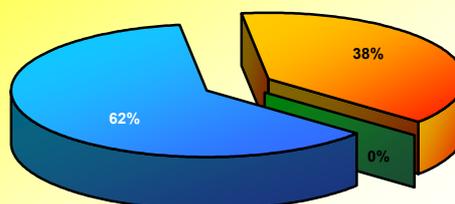
Fonte: FRM-PJERJ-010-01

**Opiniões Quanto às Unidades de Apoio
05 e 12 NUR - JAN a JUL/2008**



Fonte: FRM-PJERJ-010-01

**Opiniões Quanto à Adm. Superior
05 e 12 NUR - JAN a JUL/2008**



Fonte: FRM-PJERJ-010-01

ELOGIOS SUGESTÕES RECLAMAÇÕES



9- CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Se num primeiro momento foi observada alguma resistência em relação ao projeto e à implementação do SIGA, conclui-se que tal fato configurou-se nas inseguranças e apreensões naturais que são sentidas em face do que é considerado novo, uma vez que também se pôde observar, no decorrer da implementação, que a seqüência de reuniões, visitas, palestras e cursos ministrados pela DGDIN e pelos Facilitadores do SIGA ocasionou mudança positiva no comportamento dos participantes, aumentando o nível de interesse dos servidores e promovendo adesão gradual ao projeto.

Também a apreensão sentida por alguns secretários e Gestores, em face do pouco engajamento de alguns Juízes, foi sendo saneada com as ações da DGDIN e dos Facilitadores do SIGA, que prestaram esclarecimento, acompanhamento e orientação focando, no decorrer do trabalho, a promoção de um sentido de unidade entre as equipes cartorárias e os gabinetes.

Na questão da capacitação, observou-se a necessidade de alocar-se mais tempo para a realização dos cursos e de adequar-se o conteúdo programático à realidade do PJERJ, o que será feito para as próximas implementações.

Quanto à insatisfação das varas participantes para com o desempenho das unidades de apoio, a DGDIN continuará a promover o estreitamento Jurisdicional e Administrativo intermediando as relações entre as unidades sempre que possível e buscando atender às expectativas e necessidades das Varas Cíveis.

As opiniões coletadas serão pontualmente respondidas monitorando-se o desdobramento das ações gerenciais tomadas até sua solução final.

*Por derradeiro, podemos afirmar que, se muito ainda há a ser feito, em muito já caminhamos, e que o saldo final da implementação atendeu às expectativas estabelecidas no Modelo Simplificado, com **100%** das Varas Cíveis consideradas aptas à implementação do Nível Planejado.*