



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

Diretoria Geral de Desenvolvimento
Institucional (DGDIN)

3º Trimestre - 2006

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS
ÍNDICE	

1	APRESENTAÇÃO	4
1.1	RESUMO EXECUTIVO.....	4
1.1.1	SÍNTESE DA GESTÃO ESTRATÉGICA.....	4
1.1.2	SÍNTESE DA GESTÃO OPERACIONAL.....	7
2	AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	8
2.1	AVALIAÇÃO DOS DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS	8
2.2	AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	8
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	13
3.1	Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional	13
3.1	Departamento de Documentação do SIGA – DGDIN/DEDOC.....	19
3.2	Departamento de Auditoria do SIGA – DGDIN/DEAUD.....	20
3.3	Departamento de Melhoria do Desempenho – DGDIN/DEMED	23
3.4	Gabinete – DGDIN/GBDIN.....	25
4	GESTÃO DOS RECURSOS.....	27
4.1	SITUAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL.....	27
4.1.1	CAPACITAÇÃO	29
4.2	SITUAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	30
4.2.1	SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO ESTRATÉGICA (SISDIN).....	31
4.2.2	SISTEMA INFORMATIZADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DGDIN (SIPDIN)	31
4.2.3	EQUIPAMENTOS.....	32
4.3	SITUAÇÃO DOS DEMAIS RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA	32
4.3.1	INSTALAÇÕES	32
4.3.2	MATERIAIS DE CONSUMO	33
4.3.3	MATERIAIS PERMANENTES	33
4.3.4	DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO.....	33
4.3.4.1	RAD Gerais	33
4.3.4.2	RAD da DGDIN	34
5	ATIVIDADES COMPLEMENTARES	35
5.1	PROJETO “QUEM SOMOS ?”.....	35
5.2	GLOSSÁRIO PARA PÚBLICO EXTERNO.....	35
5.3	PUBLICAÇÃO ONLINE.....	36

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS
	ÍNDICE

5.4	II ENCONTRO DE GESTORES DO PJERJ.....	36
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
7	ANEXOS	39

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Diretora-Geral da DGDIN	Período: 3º Trimestre-2006
			Emissão: 10/10/2006

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo retratar a gestão estratégica e a gestão operacional da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) durante os meses de julho, agosto e setembro de 2006, mediante a apresentação e análise:

- Do grau de implementação dos objetivos estratégicos planejados para o período (para atender a gestão estratégica);
- Dos resultados decorrentes da medição e monitoramento dos indicadores previstos na árvore de indicadores da Diretoria para atender a gestão operacional.

O item **1.1 Resumo Executivo** mostra a síntese dos resultados da gestão, estratégica e operacional, na Diretoria.

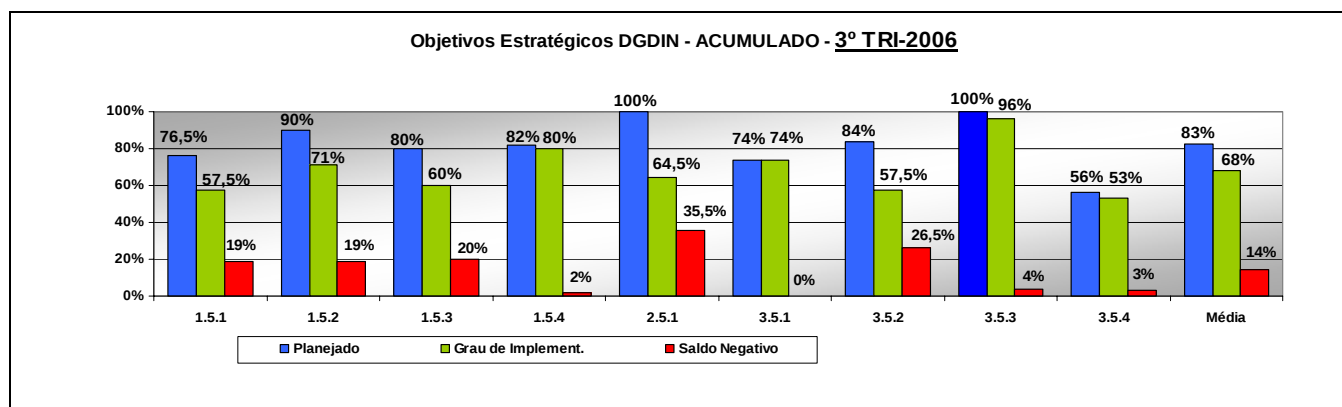
Os demais itens mostram as respectivas pormenorizações de cada um desses dois conjuntos de ações.

Na elaboração deste Relatório foram observadas as diretrizes estabelecidas pelas RAD-PJERJ-006 e 007.

1.1 RESUMO EXECUTIVO

1.1.1 Síntese da gestão estratégica

Gráfico I – Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN¹



¹OBJETIVOS:

1.5.1 – Implementar Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas

1.5.2 – Elaborar o Documento Estratégico da DGDIN

1.5.3 – Elaborar o Documento Estratégico do PJERJ

1.5.4 – Construir o SIGA da DGDIN

2.5.1 – Elaborar RAD da DGDIN

3.5.1 – Realizar a Multiplicação do Modelo SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do PJERJ – 1º Grupo: 03, 07, 08, 18 e 35VCIV

3.5.2 – Realizar a Multiplicação do Modelo SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do PJERJ – 2º Grupo: 06, 14, 25VCIV, 01VCIV-Niterói e 01VCIV-Campo Grande.

3.5.3 – Apoiar a realização de auditorias internas nas unidades de apoio: DGJUR, DGCON, DGTEC, DGLOG, DGPES, DGSEI e DGDIN

3.5.4 – Apoiar o Processo de Certificação da 1ª Vice-Presidência

RIGER SETORIAL INTERNO TRIMESTRAL



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

EXPLICAÇÃO DO GRÁFICO: Para cada um dos objetivos, a barra da esquerda representa o percentual referente às ações que deveria ter sido realizado até o final do 3º trimestre, considerando que as ações previstas para implementação do objetivo correspondem a 100%. A barra da direita (verde) representa o percentual acumulado até o final do 3º trimestre. Por exemplo, para o objetivo 1.5.1 havia previsão de realizar 76,5% das ações no período, tendo sido realizado 57,5%, o que irá requerer a aceleração da implementação no período seguinte.

ANÁLISE DE DADOS: O grau de implementação acumulado planejado para o 3º trimestre de 2006 é de 83% de realização dos objetivos estratégicos, tendo sido realizado 68% do planejado, ocasionando um saldo negativo médio total de 14% para o próximo trimestre. Tal atraso deve-se, em maior extensão, nesta ordem, à elaboração das RAD da DGDIN, à Multiplicação do SIGA/VCIV nas UO do 2º Grupo, à elaboração do Documento Estratégico do PJERJ e da DGDIN e à Implementação do Processo de Análise de dados e Melhorias Contínuas; todos com % de atraso individual superior à média da unidade no trimestre. No 1º e 2º trimestres, a média de implementação foi de, respectivamente, 15% e 39% e o saldo negativo de implementação, 7% e 18%. Pode ser observada uma redução no saldo médio negativo de implementação em relação ao 2º trimestre, de 4%. O saldo negativo dos objetivos 1.5.3, 2.5.1 foi reduzido, enquanto que os saldos negativos dos objetivos 1.5.4, 3.5.3 e 3.5.4 foram, praticamente, eliminados.

AÇÕES GERENCIAIS: Serão detalhadas as ações gerenciais dos objetivos cujos saldos negativos forem superiores à média do trimestre (14%).

O objetivo 1.5.1. - Implementar Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas, que teve saldo negativo de implementação aumentado, terá seus "como" reavaliados em razão do redirecionamento de algumas atividades. Após a realização do II Encontro de Gestores, a DGDIN solicitou a realização de um Seminário sobre Análise de Dados e Informações Gerenciais à FGV, que não estava previsto no planejamento inicial, a fim de destacar a importância do conhecimento de técnicas estatísticas para análise de dados. Houve apresentação das técnicas mais relevantes com exercícios práticos. A DGDIN apoiou a realização do Seminário com a preparação da minuta de ofício-convite, bem como sua posterior distribuição, confirmação da presença dos convidados e elaboração de estatística



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

de frequência ao evento. Ações não-realizadas ao longo do 3º trimestre, tais como a realização de reuniões para elaboração de RIGER com as UO do PJERJ que já o elaboram e análise e alinhamento dos ID das UO, bem como a revisão das RAD-PJERJ-006 e 007, terão início no dia 11/10/06 em reunião agendada com os gestores e RD que elaboram RIGER Setorial Trimestral. Quanto à análise e alinhamento dos indicadores, foi realizada reunião em 21/09/06, na DGDIN, com a Diretora-Geral, GBDIN e DEMED, para alinhamento da árvore de processos e indicadores do PJERJ que se encontra na DGDIN, na minuta do Documento Estratégico do PJERJ. Nesta reunião, ficou estabelecido que o DEMED realizaria a análise dos ID solicitados pelo CNJ, para alinhamento, complementando o Banco de Dados já iniciado para acompanhamento dos ID operacionais das UO do PJERJ até 10/10/2006. Foi agendada, também, com a FGV, reunião para o dia 16/10/06, para exame da planilha em excel a ser alimentada pelas diferentes UO, a fim de possibilitar consolidação, pela DGDIN, dos dados estatísticos solicitados pelo CNJ.

O objetivo 1.5.2 - Elaborar Documento Estratégico da DGDIN, apesar do atraso superior à média, encontra-se em fase final de aprovação, devendo ser publicado ainda no início do 4º trimestre.

Quanto ao objetivo 1.5.3 - Elaborar Documento Estratégico do PJERJ, o documento já está elaborado, revisto pelos DG das UO do PJERJ, em reunião realizada no dia 04/09/2006, onde foram solicitadas sugestões. O Documento, após consolidação, pela DGDIN, das sugestões, será submetido à análise da Administração Superior, também em outubro.

O objetivo 2.5.1 – Elaborar RAD da DGDIN, todas as RAD que a DGDIN se propôs a elaborar em 2006, já estão com seus fluxogramas elaborados e aprovados pela Diretora-Geral. Visando capacitar todos os servidores da DGDIN em elaboração de RAD, foi realizado um workshop, ministrado pela FGV, nos dias 10, 11 e 14 de agosto e 14 de setembro. Após o workshop, já foi publicada a RAD-DGDIN-002 – Gerir Instrumentos de Melhoria, em 15/09/06. A publicação da RAD de PNC da DGDIN está planejada para outubro, havendo, ainda, 6 RAD a serem publicadas ainda no 4º trimestre, das quais 4 estão em fase final de elaboração do texto.

Já o objetivo 3.5.2 - Multiplicar o SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do 2º Grupo, os atrasos estão relacionados à orientação para a realização de reuniões de análise crítica e à preparação das UO para a primeira auditoria interna, o que será agilizado no início do 4º trimestre. As datas para a realização das auditorias internas nas UO foram acordadas com os Juízes,



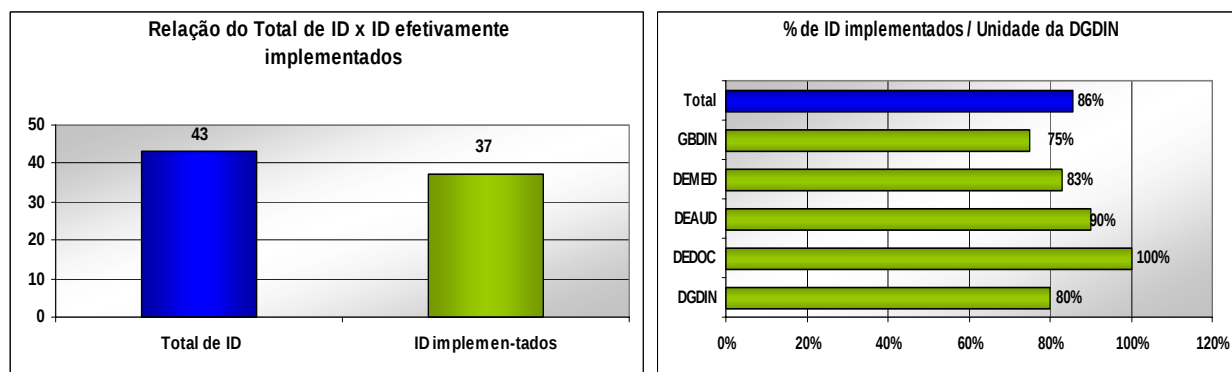
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

exceto com o da 14VCIV, e estão programadas para novembro, nos seguintes dias: 01VCIV/CG em 13/11, 25VCIV em 21/11, 06VCIV em 27/11 e 01VCIV/NT em 30/11. A Diretora-Geral da DGDIN está preparando dossiê com as dificuldades enfrentadas no processo de multiplicação das unidades do 2º Grupo, para apresentar ao Presidente e ao Corregedor.

Cabe destacar no objetivo 3.5.1 – Realizar a multiplicação do modelo SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do 1º Grupo, que das 6 Varas Cíveis que ingressaram no projeto, no 1º grupo, 5 delas passaram com sucesso pelas auditorias de certificação no mês de agosto. A meta do objetivo de realizar a multiplicação em 75% das unidades planejadas foi alcançada. A DGDIN continua a dar apoio às unidades, durante o 4º trimestre, conforme o planejado, para que mantenham a certificação.

1.1.2 Síntese da gestão operacional

Gráfico II – Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais da DGDIN



Fonte: Fonte: Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN

EXPLICAÇÃO DOS GRÁFICOS: o gráfico da esquerda mostra a comparação entre a quantidade total de indicadores previstos na árvore de processos da DGDIN (43) e o total de indicadores já implementados (37), representando 86% de eficácia. O gráfico da direita mostra, para cada unidade organizacional, a taxa de implementação dos indicadores previstos.

ANÁLISE DE DADOS: Houve alteração na árvore de indicadores da DGDIN, após capacitação realizada com o Professor Célio Galvão, da UFRJ, na ESAJ, em julho. No final do 3º trimestre (em agosto), a DGDIN conta com 43 indicadores, sendo que 37 deles estão implementados, ou seja, 86%.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

AÇÕES GERENCIAIS: Os indicadores que não estão sendo monitorados, estão relacionados a fontes ainda não disponíveis para coleta de dados, ou a atividades que ainda não foram realizadas, relacionados, especialmente, ao SIGA do PJERJ, que está sendo tratado como o objetivo estratégico 1.5.1.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

As atividades da DGDIN são desenvolvidas tendo como direcionadores a missão, a visão, a política da qualidade e os valores da DGDIN, estabelecidos em consonância com os direcionadores estratégicos do PJERJ.

No dia 19/07/2006, foi realizada reunião, conforme a Ata DGDIN nº. 90/2006, para dar ciência a todos os funcionários do novo texto da Missão e da Visão da DGDIN, aprovado no Curso de Elaboração de ID, em 11/07/06, com a presença dos seguintes servidores: Claudia Loretti, diretora-geral, Adriane Luna (DEDOC), Márcia Moura, Ângelo Acúrcio, Juliana Machado, (DEMED), Maria Deures Martins, Anna Claudia Oliveira (DEAUD), Michele Vieira e Claudio Heitor Ambrósio (GBDIN)².

2.2 Avaliação da implementação dos Objetivos Estratégicos

A DGDIN apresenta neste item os resultados da medição de seus objetivos estratégicos, a análise dos dados e ações gerenciais referentes a cada objetivo, vinculado ao seu respectivo foco estratégico, bem como as ações pendentes, em atraso, para realização no próximo trimestre.

²Direcionadores Estratégicos da DGDIN:

-Missão: Contribuir para o desenvolvimento institucional mediante a disseminação e o apoio ao planejamento, implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ;

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

-Política da Qualidade da DGDIN: Determinar critérios e métodos para as melhores práticas de gestão, visando à melhoria contínua do SIGA;

-Valores da DGDIN: Engajamento, trabalho em equipe, empatia, transparência, valorização da iniciativa, da perseverança e da criatividade na busca da excelência.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

FOCO 1: IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	RESULTADOS RELATIVOS AO 3º TRIMESTRE / 2006					
	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PERÍODO DE REALIZAÇÃO		GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO ACUMULADO		AÇÕES A SEREM IMPLEMENTADAS COM URGÊNCIA
		INÍCIO	FINAL			
	1.5.1) Implementar Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas	ABR/06	DEZ/06			- Realizar análise dos ID e verificar a adequação metodológica das fórmulas e se há alinhamento dos níveis (Preparar cronograma de reuniões com DGCON, DGPES, DGCOI, EMERJ, DGPCF e DGLOG); - Apoiar as UO na elaboração de planilha para coleta e tratamento de informações gerenciais; - Finalizar Banco de Dados para consolidar os RIGER Gerenciais Operacionais.
	META: Implementar análise de dados e melhorias contínuas em 4 UO das 18 consideradas da Adm. Superior.					
	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO					
	1º TRI	2º TRI	3º TRI			
	--	6,5%	19%			
ANÁLISE DE DADOS: No mês de agosto, nos dias 18 a 20, foi realizado o II Encontro de Gestores do PJERJ, surgindo, daí, a necessidade de realização de reunião com cada DG e RD, para esclarecer a necessidade de priorização dos objetivos estratégicos, da consulta às UO de apoio, bem como a realização, no dia 15/09/06, de Seminário de Análise de Dados e Informações Gerenciais, ministrado pela FGV, com o apoio da DGDIN, para destacar a importância do conhecimento de técnicas estatísticas para a análise de dados, apresentando as mais significativas com exercícios práticos. Outras ações como a confirmação da árvore de processos e de indicadores das UO, ocorreu indiretamente, quando as UO executoras da Administração Superior do PJERJ analisaram a minuta do Documento Estratégico do PJERJ e informaram à DGDIN quanto à conclusão das atividades realizadas pela FGV. AÇÕES GERENCIAIS: Para definir modelo do RIGER Setorial Trimestral visando alteração da RAD-PJERJ-007, foi agendada reunião para o dia 11/10/06, com as UO executoras que já elaboram RIGER. Outros detalhes foram destacados no item 1.1.1 – Resumo Executivo.						
	1.5.2) Elaborar Documento Estratégico	JAN/06	OUT/06			Agendar reunião com o Presidente para aprovação do Documento.
	META: Documento publicado e implementado					
	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO					
	1º TRI	2º TRI	3º TRI			
	0%	10%	19%			
ANÁLISE DE DADOS: A minuta final do Documento Estratégico foi elaborada e colocada à disposição de toda equipe DGDIN, para análise e encaminhamento de sugestões. A 1ª análise crítica do Documento já foi realizada pelo Des. Jessé Torres, integrante da COGES. Ficou pendente a aprovação do Documento com o Presidente.						



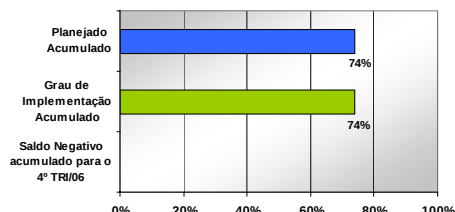
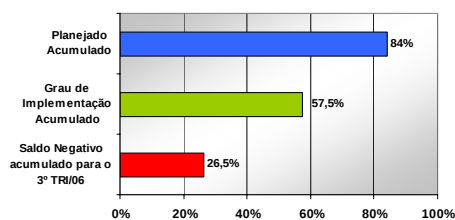
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

ACÇÕES GERENCIAIS: Aguardar a publicação da RAD de Produto Não-conforme da DGDIN, que deve ser publicada no início do 4º trimestre, para análise crítica por um integrante da COGES e aprovação pelo Presidente.												
FOCO 1: IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	1.5.3) Elaborar Documento Estratégico do PJERJ		JAN/06	NOV/06	DEMONSTRATIVO ACUMULADO - 3º TRI/06 <table><tr><td>Planejado Acumulado</td><td>80%</td></tr><tr><td>Grau de Implementação Acumulado</td><td>60%</td></tr><tr><td>Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06</td><td>20%</td></tr></table>	Planejado Acumulado	80%	Grau de Implementação Acumulado	60%	Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06	20%	Encaminhar minuta do Documento ao Presidente para validação.
	Planejado Acumulado	80%										
	Grau de Implementação Acumulado	60%										
	Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06	20%										
	META: Documento elaborado											
	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO											
	1º TRI	2º TRI	3º TRI									
	7,5%	30%	20%									
	ANÁLISE DE DADOS: A minuta preliminar do Documento já foi apresentada para as unidades executoras da Administração Superior, que apresentaram sugestões. Estas estão em fase final de consolidação para validação com o Presidente do PJERJ.											
	ACÇÕES GERENCIAIS: Já foi agendado com o Presidente reunião para entrega do Documento e programação das demais ações no dia 16/10/06, às 10h30.											
	1.5.4) Construir o SIGA da DGDIN		JAN/06	DEZ/06	DEMONSTRATIVO ACUMULADO - 3º TRI/06 <table><tr><td>Planejado Acumulado</td><td>80%</td></tr><tr><td>Grau de Implementação Acumulado</td><td>60%</td></tr><tr><td>Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06</td><td>20%</td></tr></table>	Planejado Acumulado	80%	Grau de Implementação Acumulado	60%	Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06	20%	- Divulgar a Tabela de Requisitos relaciona-dos aos usuários da DGDIN, encaminhando-a às UO usuárias relaciona-das; - Realizar a primeira pesquisa de satisfa-ção da DGDIN.
	Planejado Acumulado	80%										
	Grau de Implementação Acumulado	60%										
	Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06	20%										
	META: SIGA da DGDIN implementado											
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO												
1º TRI	2º TRI	3º TRI										
10%	16,5%	2%										
ANÁLISE DE DADOS: O atraso apresentado deve-se à não-divulgação da tabela de requisitos relacionados aos usuários, bem como aos últimos ajustes necessários à tabela de produtos / produtos não-conformes da DGDIN.												
ACÇÕES GERENCIAIS: A tabela de requisitos dos usuários já está pronta e será divulgada no D.O. sob forma de aviso, cuja minuta está em fase de validação dos Diretores de Departamento e do RD. Tal aviso será mantido na intranet, na página da DGDIN.												

FOCO 2: IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	RESULTADOS RELATIVOS AO 3º TRIMESTRE / 2006				
	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PERÍODO DE REALIZAÇÃO		GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO ACUMULADO	AÇÕES A SEREM IMPLEMENTADAS COM URGÊNCIA
		INÍCIO	FINAL		
	2.5.1) Elaborar RAD da DGDIN	JAN/06	AGO/06	DEMONSTRATIVO ACUMULADO - 3º TRI/06 	Elaborar, analisar e revisar as RAD.
	META: RAD da DGDIN implementadas				
	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO				
	1º TRI				
	2º TRI				
	3º TRI				
	27,5%				
	43%				
	35,5%				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

FOCO 3: SISTEMA DE GESTÃO ORIENTADO PARAO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001:2000	ANÁLISE DE DADOS: Todas as RAD que a DGDIN se propôs a elaborar em 2006, já estão com seus fluxogramas elaborados e aprovados pela Diretora-Geral. Visando capacitar todos os servidores da DGDIN em elaboração de RAD, foi realizado um workshop, ministrado pela FGV, nos dias 10, 11 e 14 de agosto e 14 de setembro. Após o curso, já foi publicada a RAD-DGDIN-002 – Gerir Instrumentos de Melhoria, em 15/09/06. A publicação da RAD de PNC da DGDIN está planejada para outubro, havendo, ainda, 6 RAD a serem publicadas ainda no 4º trimestre, das quais 4 estão em fase final de elaboração do texto.						
	AÇÕES GERENCIAIS: A Diretora-Geral irá solicitar a todos os responsáveis pela elaboração das RAD que dêem prioridade para a sua conclusão.						
	RESULTADOS RELATIVOS AO 3º TRIMESTRE / 2006						
	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PERÍODO DE REALIZAÇÃO		GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO ACUMULADO	AÇÕES A SEREM IMPLEMENTADAS COM URGÊNCIA		
		INÍCIO	FINAL				
	3.5.1) Realizar a multiplicação do modelo SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do PJERJ 1º Grupo: 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV e 35VCIV. META: 75% da UO que ingressaram no projeto com SIGA implementado e certificado	JAN/06	DEZ/06	DEMONSTRATIVO ACUMULADO - 2º TRI/06 	• Não há ações em atraso a serem realizadas no objetivo 3.5.1		
	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO						
	1º TRI					2º TRI	3º TRI
	0%					9,5%	0%
	ANÁLISE DE DADOS: Das 6 Varas Cíveis que ingressaram no projeto, no 1º grupo, 5 Varas passaram com sucesso pelas auditorias de certificação no mês de agosto. Não há ações em atraso a serem realizadas no objetivo 3.5.1. As ações restantes, agendamento da 3ª auditoria interna das unidades, preparação das unidades para a 3ª auditoria interna, acompanhamento da 3ª auditoria interna das unidades e implementação das oportunidades de melhoria estão planejadas para serem realizadas ao longo do 4º trimestre de 2006. A meta do objetivo, de realizar a multiplicação em 75% das UO planejadas, foi alcançada.						
AÇÕES GERENCIAIS: Continuar dando apoio às UO, para manterem a certificação.							
3.5.2) Realizar a multiplicação do modelo SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do PJERJ 2º Grupo: 05VCIV, 06VCIV, 14VCIV, 25VCIV, 01VCIV-Niterói e 01VCIV-Campo Grande	JAN/06	NOV/06	DEMONSTRATIVO ACUMULADO - 2º TRI/06 	• Apresentar ao RAS sugestões de melho-ria, a partir da avaliação dos questionários para realizar o diagnóstico da Vara; • Promover reunião com o DEIGE, a fim de verificar a possibilidade de extração de informação			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

	META: 30% do SIGA implementado						sobre PNC do sistema informatizado; - Realizar reunião com as Varas para apre-sentar o Documento Estratégico; - Preparar cronogra-ma para verificação da eficácia da imple-mentação das RAD; - Verificar os arquivos correntes das UO; - Publicação do Docu-mento Política e Objetivos Estratégí-cos das UO; - Apresentar o modelo de reunião de análise crítica.
	EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO						
	1º TRI	2º TRI	3º TRI				
	6%	8,5%	26,5%				

FOCO 3: SISTEMA DE GESTÃO ORIENTADO PARA O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001:2000	ANÁLISE DE DADOS: Os atrasos estão relacionados à orientação para a realização de reuniões de análise crítica e à preparação das UO para a primeira auditoria interna, o que será agilizado no início do 4º trimestre. As datas para a realização das auditorias internas nas UO foram acordadas com os Juízes, exceto com o da 14VCIV, e estão programadas para novembro, nos seguintes dias: 01VCIV/CG em 13/11, 25VCIV em 21/11, 06VCIV em 27/11 e 01VCIV/NT em 30/11. A Diretora-Geral da DGDIN está preparando dossiê com as dificuldades enfrentadas no processo de multiplicação das unidades do 2º Grupo, para apresentar ao Presidente e ao Corregedor.													
	AÇÕES GERENCIAIS: Durante a verificação do Plano de Ação deste objetivo, a Diretora-Geral da DGDIN se reuniu com os responsáveis, da DGDIN, pela implementação das ações em atraso e solicitou que fosse dada especial atenção a este objetivo. Também apresentará ao Presidente, em 16/10/06 e ao CGJ, em 11/10/06, as dificuldades encontradas para a multiplicação do modelo como, por exemplo, Central de Cumprimento de Mandados não existente em Niterói e Campo Grande, a não permanência de um único Juiz Regional, bem como a troca de RAS na 14VCIV.													
	3.5.3) Apoiar a realização de auditorias internas nas unidades de apoio: DGJUR, DGCON, DGTEC, DGLOG, DGPES, DGSEI e DGDIN.		JAN/06	DEZ/06	DEMONSTRATIVO ACUMULADO - 3º TRI/06 <table><caption>DEMONSTRATIVO ACUMULADO - 3º TRI/06</caption><tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr><tr><td>Planejado Acumulado</td><td>100%</td></tr><tr><td>Grau de Implementação Acumulado</td><td>96%</td></tr><tr><td>Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06</td><td>4%</td></tr></table>	Item	Valor	Planejado Acumulado	100%	Grau de Implementação Acumulado	96%	Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06	4%	Validar a proposta de revisão do Anexo 16 do AEC 06/2006.
	Item	Valor												
	Planejado Acumulado	100%												
Grau de Implementação Acumulado	96%													
Saldo Negativo acumulado para o 4º TRI/06	4%													
META: UO de apoio auditadas anualmente														
EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO														
1º TRI	2º TRI	3º TRI												
16%	22%	4%												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

ANÁLISE DE DADOS: O saldo negativo de implementação do objetivo é mínimo, visto que a proposta de revisão do Anexo XVI do AEC 06/2006 já foi encaminhada, pelo SECRA, à Diretora-Geral da DGDIN em 22/09/2006. É válido lembrar que o plano de ação do objetivo foi alterado no 3º trimestre, em razão da publicação da revisão 06 da RAD-PJERJ-005, implementada em 11 e 12 de setembro de 2006, que alterou a periodicidade das auditorias internas nas unidades de apoio, para anual.

AÇÕES GERENCIAIS: A Diretora-Geral da DGDIN irá encaminhar a proposta de alteração do Anexo XVI do AEC 06/2006 às unidades do PJERJ, para validação, a fim de facilitar o planejamento das auditorias de certificação, bem como da verificação da matriz de correlação constantes nos Documentos Estratégicos das UO, pelo DEDOC, no momento da formatação.

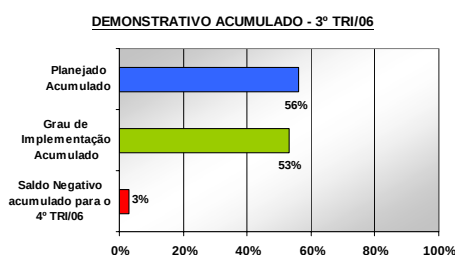
3.5.4) Apoiar o Processo de Certificação da 1ª Vice-Presidência

META: 100% de apoio ao processo de certificação da 01VP

EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO SALDO NEGATIVO

1º TRI	2º TRI	3º TRI
0%	6,5%	3%

MAI/06 DEZ/06



- Elaboração da documentação do SIGA;
- Apoiar a elaboração do Documento Política e Objetivos Estratégicos;
- Identificar os PNC e definir seus requisitos.

ANÁLISE DE DADOS: As ações que mais atrasaram o objetivo referem-se à elaboração da documentação do SIGA da unidade, tais como as RAD e o Documento "Política e Objetivos Estratégicos". Outra ação em atraso é a identificação dos produtos não-conformes das unidades.

AÇÕES GERENCIAIS: Quanto à documentação, a Diretora-Geral já indagou a Consultoria, tendo sido entregue minuta do Documento Estratégico e sido dito pelo RAS que está sendo realizada a última revisão, para encaminhar à DGDIN toda a documentação, uma vez que a primeira auditoria interna está agendada para os dias 9, 10 e 11 de outubro.

Fonte: Plano de Ação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

A DGDIN apresenta neste item os resultados da medição dos indicadores operacionais de suas unidades, bem como a análise dos dados e as ações gerenciais referentes a cada objetivo.

3.1 Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

Neste item estão contemplados os indicadores de 1º nível, relacionados ao macroprocesso de trabalho "Impulsionar o Desenvolvimento Institucional".



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

PROCESSO DE TRABALHO: IMPULSIONAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL			UNIDADE: DGDIN
INDICADOR	RESULTADO	ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
QUANTIDADE DE SISTEMAS DE GESTÃO IMPLEMENTADOS <i>*Considera-se que um SIGA está implementado em U.O. que possuam Documento Estratégico implementado e que já tenham passado pela 1ª auditoria interna, mantendo-as periodicamente.</i>	No 3º trimestre de 2006 há um total de 17 SIGA implementados nas seguintes unidades: (EMERJ, 18CCIV, 13VCIV, 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV, IV JEC, DEGAR, DEGEA, 12VFAM, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, IXJECRIM e ESAJ) OBS: No 1º trimestre, havia 18 SIGA implementados.	No 3º trimestre de 2006 havia um total de 18 SIGA implementados, com um total de 753 pessoas envolvidas. É importante ressaltar que a 11VCIV e a 08CCRI formalizaram a vontade de deixar o processo de certificação e não estão mais atendendo aos critérios de SIGA implementado, como por exemplo, realização de pesquisa de satisfação e de opinião, auditoria interna etc, por isso, a partir do resultado do 3º trimestre, serão retiradas da relação de unidades com SIGA implementado. Ainda no 3º trimestre, ocorreu a entrada da ESAJ no SIGA, totalizando, portanto, no momento, 17 SIGA implementados.	---
QUANTIDADE DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO SIGA	No 3º trimestre de 2006 há um total de 755 pessoas envolvidas nos SIGA implementados. OBS: No 2º trimestre, havia 753 envolvidos.	A diferença do número de pessoas envolvidas é referente à saída da 08CCRI (38 pessoas) e 1VCIV (25 pessoas) e à entrada da ESAJ, com 65 pessoas envolvidas, totalizando no trimestre, 755 envolvidos,	Será realizado levantamento do nº. de pessoas envolvidas nas unidades executoras da administração superior para 2007. Será também levantado o nº. de pessoas das unidades sem contar, repetidamente, os envolvidos das unidades de apoio para aprimorar este indicador no 4º trimestre, de modo que reflita, fielmente, o alcance do SIGA no PJERJ, fazendo-se uma revisão dos cálculos desde o ano de 2004 e se possa estabelecer meta para o próximo biênio.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

ACERVO TOTAL DE RAD NO PJERJ	Foi evidenciado um aumento de 11,8% no acervo total, de 280 RAD do 2º trimestre para 313 RAD no 3º trimestre. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados na tabela disponibilizada no Anexo 1 deste Relatório.	Há um total de 313 RAD no SIGA até o momento. No 3º trimestre, temos mais uma unidade com seus processos de trabalho documentados: o SIGA/ESAJ. A DGDIN publicou sua primeira RAD, totalizando 22 unidades com RAD publicadas, entre DG e Sistemas Integrados. O acervo total é de 313 RAD. Há 28 RAD novas, das seguintes unidades: 1 da 02VP, 1 da DGCOI, 1 da DGDIN, 1 da DGJUR, 2 da DGSEI, 3 da DGCON, 19 da DGPCF, sendo que 5 RAD foram canceladas: RAD-CCIV-02 - Assessorar Gabinete de Câmara Cível, RAD-DGTEC-027 - Evitar a Propagação de Programas Perigosos e Mensagens de Correios Eletrônicos não-desejadas na Rede de Computadores do PJERJ, RAD-DGJUR-014 - Autuação de Feitos Criminais, RAD-DGJUR-015 - Autuar Feitos Cíveis na 2ª Instância e RAD-DGJUR-016 - Receber e Baixar Autos. Neste período também foram revisadas 110 RAD, ou seja, 33% do total.	---
TOTAL DE AUDITORIAS REALIZADAS (Neste relatório, o resultado deste indicador é semestral, uma vez que não pôde ser monitorado no RIGER do 1º trimestre/2006)	A programação regular previa a realização de 16 auditorias no período, sendo 2 internas e 14 externas. No entanto, foram realizadas 5 internas, sendo 3 extraordinárias, e 14 externas, totalizando 19 auditorias. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 2 deste Relatório.	As auditorias extraordinárias foram devidamente justificadas, considerando que as unidades não poderiam aguardar a auditoria regularmente programada: - 19VCRI, por conta da mudança de Juiz e RAS; - 18CCIV por alteração do escopo da certificação; e - 13VCIV em função de alteração no escopo e mudança do RAS da unidade. Mudanças como as ocorridas nos 3 (três) Sistemas, exigem a realização de auditoria interna logo após a implementação das alterações, objetivando verificar se a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade continua mantido. Até o presente momento foram realizadas 112 auditorias. Em 2006 foram realizadas 68 auditorias em 19 SIGA. Comparando-se com todo o ano de 2005 (34 auditorias em 13 sistemas) esses números significam um aumento, respectivamente, de 100% e 46%, até o 3º trimestre. Doravante a tendência é que haja redução do número de auditorias,	• Revisar o programa para adequá-lo à nova sistemática de auditorias; • Manter o empenho na prevenção de auditorias extraordinárias por deformidades verificadas no Sistema de Gestão.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

		em decorrência da publicação de nova versão da RAD-PJERJ-005, estabelecendo periodicidade anual para as auditorias internas, bem como alteração do contrato firmado com a Fundação Carlos Alberto Vanzolini, reduzindo as auditorias de monitoramento de 5 para 3.	
GRAU MÉDIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO POR SIGA EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO	-IV JEC: 94,11% de O+B. -SIGA/VCIV: 96% de O+B. -01VP: 90% de O+B. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 3 deste Relatório.	em decorrência da publicação de nova versão da RAD-PJERJ-005, estabelecendo periodicidade anual para as auditorias internas, bem como alteração do contrato firmado com a Fundação Carlos Alberto Vanzolini, reduzindo as auditorias de monitoramento de 5 para 3. -CCIV: Em setembro de 2006 foi iniciada a quarta pesquisa de satisfação do usuário na 18CCIV, no sistema SIPDIN. A unidade não encerrou a coleta de informações até a presente data. Será informado no próximo RIGER o resultado comparativo da pesquisa da UO. A próxima pesquisa deverá ser realizada em março de 2007. -IV JEC: Em agosto de 2006 foi realizada a terceira pesquisa de satisfação do usuário no IV JEC. Houve um aumento de 69,5% de O+B para 94,11%. Entretanto, a pesquisa não foi realizada no período planejado, julho de 2006, pois o RAS estava de férias no período. A próxima pesquisa deverá ser realizada em janeiro de 2007. -SIGA/VCRI: Em setembro de 2006 foi realizada a terceira pesquisa de satisfação do usuário nas Varas Criminais. Foi realizada a contagem dos formulários da 09 e 32 VCRI. A 19 VCRI não encerrou a coleta de informações até a presente data. A próxima pesquisa deverá ser realizada em março de 2007. -SIGA/VCIV: Observado 96% de Ótimo+Bom, no conjunto de quesitos pesquisados nas Varas Cíveis do 1º grupo (03, 07, 08, 18, 35), incluindo, também, a 13VCIV, indicando que a satisfação do usuário deste grupo vem aumentando: -julho/2005, com 86,86% de O+B; -janeiro/2006, com 95,39% de O+B e; -julho/2006, com 96,08% de O+B; No mês de julho de 2006, foram realizadas as primeiras pesquisas nas UO do 2º grupo (06, 14, 25, 01VCIV/NT e 01VCIV/CG), obtendo-se uma média de 88,99%, o que ocasionou uma queda no percentual médio do SIGA/VCIV, para 92,86% de O+B. Dado o resultado das pesquisas	-CCIV: Apoiar a 18 CCIV na contagem dos formulários da pesquisa de satisfação do usuário. Verificar se a unidade realizou análise dos resultados da pesquisa, bem como se as ações propostas foram realizadas. -IV JEC: 1 - Apoiar a unidade no planejamento da realização da próxima pesquisa, em janeiro de 2007. 2 - Contactar o RAS com o fim de orientá-lo a designar substituto para as atividades em sua ausência. -SIGA/VCRI: Apoiar a 19VCRI/CP na realização da pesquisa e na contagem dos formulários. Verificar, em outubro, se a 09VCRI/CP e, em novembro, se a 19 e 32 VCRI/CP realizaram análise da pesquisa com administração superior, bem como se realizaram as ações propostas. Será informado no próximo RIGER o resultado comparativo do SIGA/VCRI. -SIGA/VCIV: Solicitar à DGTEC que conclua as alterações até Dezembro/2006, pois a RAD-PJERJ-010 concluirá 1 ano sem revisão em janeiro/2007 e, por isso a DGDIN pretende alterá-la após o teste com o novo formulário. Continuar acompanhando e orientando as UO do 2º grupo, quanto à análise da pesquisa. -01VP: Verificar se a unidade utilizou a orientação da DGDIN



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

		do 1º grupo, da 13VCIV e de 5 UO do 2º grupo, que obtiveram média percentual acima de 95% de O+B, foi proposta alteração do FRM com novas perguntas, já tendo obtido aprovação da Dra. Ledit Dias Araújo, juíza coordenadora do SIGA/VCIV e do Presidente, para aplicação nas unidades que alcançarem índice superior a 95% de Ótimo+Bom no conjunto. Para tanto a DGDIN/SEREL elaborou um plano de ação com as atividades a serem desenvolvidas. Consultada a DGTEC quanto ao prazo para desenvolvimento do sistema informatizado para incluir o novo FRM, foi informado que só poderia concluir a alteração do sistema em janeiro/2007. <u>-01VP:</u> Em agosto de 2006 foi realizada a primeira pesquisa de satisfação do usuário da 01 Vice-Presidência. Esta pesquisa foi realizada com os advogados, estagiários, partes e outros usuários da unidade. Quanto ao atendimento no balcão foram feitas perguntas quanto ao tempo do atendimento, se os serviços têm sido prestados dentro dos prazos pré-fixados, cortesia e como foi o atendimento. Quanto à distribuição em situações de urgência foi perguntado se o tempo de distribuição atende às expectativas, sobre a confiabilidade da distribuição e a cortesia no atendimento. Quanto à distribuição em situações não urgentes foi perguntado sobre o tempo e a confiabilidade da distribuição. Foram encaminhados à DGDIN os seguintes resultados: Advogado: 49% de Ótimo e 19% de Bom; Estagiários, partes e outros: 56% de Ótimo e 14% de Bom. Foi realizado, pela DGDIN, cálculo conforme a RAD-PJERJ-010, tendo a unidade alcançado 90% de ótimo + bom nos quesitos perguntados.	durante a realização e análise da pesquisa, informando, ainda, qual o resultado divulgado para os usuários. Leitura da RAD da 01VP, que se refere à Pesquisa de Satisfação e de Opinião, uma vez que houve orientação da DGDIN para a elaboração de RAD específica ou de um capítulo em uma RAD da 01VP, mencionando a pesquisa, dadas as peculiaridades da UO, inclusive quanto aos usuários, pois medirão também a percepção de desembargadores, assessores, secretarias de Órgãos Julgadores etc.
GRAU MÉDIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO POR UNIDADE ADMINISTRATIVA EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO	Não houve Pesquisa de Satisfação em UO Administrativa em Processo de certificação no 3º trimestre de 2006.	Resultados do 1º Semestre: <u>-EMERJ:</u> O resultado do índice de satisfação geral no 1º semestre/2006 foi de 76,51% de O+B; <u>-DEGEA:</u> A pesquisa do DEGEA contempla vários itens consolidados por "Total Geral por Conceitos", que retrata a imagem	A DGDIN continuará acompanhando os próximos resultados das pesquisas das unidades administrativas, sempre que forem realizadas as pesquisas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

		geral do DEGEA frente ao seu usuário, obtendo 82% de O+B. -<u>ESAJ</u>: O grau de satisfação do usuário da ESAJ atingiu em abril, 59,72%, em maio, 59,28% e em junho, 60,54%, com média de 59,85% no trimestre. -<u>DEGAR</u>: Encaminhará o resultado da pesquisa realizada em maio no 3º trimestre.	
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ	O indicador ainda não está sendo medido, uma vez que o SIGA/PJERJ ainda não foi implementado.		Desenvolver ações a fim de estimular a elaboração de objetivos e seu acompanhamento para o próximo biênio.
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ ATÉ O 2º NÍVEL	O indicador ainda não está sendo medido, uma vez que o SIGA/PJERJ ainda não foi implementado.		Desenvolver ações a fim de estimular a elaboração de objetivos e seu acompanhamento para o próximo biênio.
EVOLUÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES CORRETIVAS E AÇÕES PREVENTIVAS NO PJERJ	Ao final do 3º trimestre, foi verificado um total de 81,97% das ações de RACAP implementadas. Embora estejam sendo analisados os três trimestres, o indicador está sendo medido, pela primeira vez no 3º trimestre. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 4 deste Relatório.	De um total de 549 RACAP emitidos até 30/09/06, 450 representando 82% do total, já tiveram as ações implementadas. Do restante, 50 RACAP, representando 9%, deveriam ter tido as ações implementadas e não as tiveram. Os outros 49, que representam, também, aproximadamente, 9%, têm a data de implementação das ações posterior a 30/09/06. A meta estabelecida para o ID é de 80% de ações implementadas. Até 30/07/06, o % de ações implementadas foi 75,59%. Até 31/08/06, foi de 82,03% e até 30/09/06, de 81,97%. Observa-se, assim, um aumento, de julho para agosto, de 6,44 pontos percentuais e uma diminuição de agosto para setembro de 0,06 pontos percentuais, que não é significativo em um universo de 549 RACAP. Evidencia-se uma tendência de melhoria da implementação das ações oriundas de RACAP, considerando que o % de ações que deveriam ter sido implementadas até 31/07/06, 31/08/06 e 30/09/06, e não o foram, tiveram resultados de, respectivamente, 17,32%, 12,68% e 9,11%, observando-se uma tendência de declínio. Importante que se tenha sob controle o aumento das ações implementadas, com a diminuição das ações previstas até a data atual e não-implementadas, sem que se aumente as ações pré-	Monitorar a quantidade de ações previstas após data atual a serem implementadas, em conjunto com a quantidade total de ações implementadas, no sentido de promover o aumento das ações implementadas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

		vistas após data atual, pois desta forma pode-se inferir que as ações previstas até a data atual e não-implementadas estão sendo resolvidas sem que os novos planejamentos se baseiem em prazos longos com demora indevida.	
TOTAL DE SISTEMAS CERTIFICADOS	O PJERJ possui hoje 16 sistemas certificados e pretende certificar mais 2 (dois) até o final do ano (ESAJ e 01VP/DECIV). A exclusão de 5 (cinco) unidades do escopo de certificação (08CCRI; 2ª, 6ª e 7ª CCIV; e 11VCIV) comprometeu o planejamento inicial, que previa a certificação de 21 sistemas em 2006. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 5 deste Relatório.	Mais seis (6) Unidades Organizacionais do PJERJ foram certificadas no período: o IX JECRIM e as 3ª, 7ª, 8ª, 18ª e 35ª Varas Cíveis. Todos os sistemas que se submeteram, voluntariamente, à avaliação do Organismo Certificador, lograram êxito e receberam o certificado de gestão da qualidade. Essas Unidades Organizacionais têm seus sistemas de gestão baseados na NBR ISO 9001:2000 e certificados pela Fundação Vanzolini, Organismo Certificador Credenciado pelo INMETRO e IQNET, de reconhecimento internacional, que realiza auditorias periódicas para comprovar que o sistema atende aos princípios da qualidade e está aderente à referida Norma ISO. A certificação representa para as Unidades um compromisso público com a gestão da qualidade e com a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade, sendo notório que as Unidades que conquistaram a certificação vêm trabalhando incessantemente para oferecer cada vez mais serviços de qualidade aos seus usuários.	• Continuar com as ações de conscientização, des-tacando os benefícios percebidos com a observância dos princípios da qualidade, em especial o que se refere à busca da melhoria com-tínua, a partir da implementação de um modelo de sistema de gestão da qualidade; • Manter o empenho na alocação de bons auditores internos, de modo a assegurar auditorias internas abrangentes e eficazes, já que elas constituem base importante para o sucesso dos sistemas de gestão.

Fonte: Banco de Dados DEAUD e DEDOC

3.1 Departamento de Documentação do SIGA – DGDIN/DEDOC

Neste item estão contemplados os indicadores de 2º nível, com referência ao Departamento de Documentação do SIGA – DGDIN/DEDOC, relacionados ao processo de trabalho “Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA”.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

PROCESSO DE TRABALHO: MANTER E DESENVOLVER A DOCUMENTAÇÃO DO SIGA			UNIDADE: DGDIN/DEDOC
INDICADOR	RESULTADO	ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
REVISÃO DE RAD POR PERÍODO SUPERIOR A 12 MESES	O 1º trimestre encerrou-se com um total de 255 RAD, sendo 45 não revisadas há mais de um ano; o 2º, com 280 RAD, sendo 57 não revisadas; e o 3º, com 313 RAD, sendo 68 não revisadas. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 6 deste Relatório	O PJERJ encerrou o 2º semestre de 2006 com um total de 57 RAD não revisadas (1 da CM, 1 da DGCOI, 1 da DGCON, 4 da DGJUR, 1 da DGLOG, 28 da DGPES, 1 da DGSEI, 16 da DGTEC, 1 da EMERJ e 3 do PJERJ). Desse montante, 9 já foram revisadas (1da DGCOI, 1 da DGCON, 4 da DGJUR, 1 da DGPES, 1 da DGTEC, 1 da EMERJ e 1 do PJERJ). As UO com RAD sem revisão há mais de um ano foram comunicadas via CI ou e-mail, e algumas apresentaram cronograma para revisão das RAD (DGPES com previsão para set/06 e DGTEC informou que as RAD estão com a FGV). As outras UO comprometeram-se a revisar suas RAD. Em julho dezessete rotinas completaram um ano sem revisão (1 da DGJUR, 2 da DGLOG e 14 da DGPCF). Destas, duas foram revisadas no mês de agosto (1 da DGJUR e 1 da DGLOG). Em agosto, cinco rotinas completaram um ano sem revisão (1 da DGCON, 3 da EMERJ e 1 do PJERJ). Destas, somente a RAD-PJERJ não foi revisada. Em setembro, foram duas rotinas (DGLOG), o que perfaz o total de 68 RAD sem revisão neste 3º TRI. Em relação às ações gerenciais propostas no RIGER do 2º TRI, esclareça-se que, desde agosto, está sendo encaminhado e-mail às UO que possuem RAD que completarão um ano sem revisão dentro de dois meses, numa atividade preventiva.	Reiterar, junto à FGV a conclusão das RAD da DGTEC. Reunião agendada com a DGPCF para orientação quanto à revisão das RAD para o dia 16/10/06. Agendar reunião com o RD da DGPES para orientar quanto à revisão de RAD, com a entrega de material didático sobre a elaboração e revisão de RAD.

Fonte: Banco de Dados DEDOC & Lista-mestre

3.2 Departamento de Auditoria do SIGA – DGDIN/DEAUD

Neste item estão contemplados os indicadores de 2º nível, com referência ao Departamento de Auditoria do SIGA – DGDIN/DEAUD, relacionados ao processo de trabalho “Promover Auditorias de Gestão do SIGA”.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

PROCESSO DE TRABALHO: PROMOVER AUDITORIAS DE GESTÃO DO SIGA			UNIDADE: DGDIN/DEAUD
INDICADOR	RESULTADO	ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
QUANTIDADE DE AUDITORIAS REALIZADAS POR TIPO E POR U.O. NO PERÍODO	As auditorias que avaliam a eficácia dos Sistemas de Gestão são compostas de auditoria interna, pré-auditoria, auditoria de certificação e auditoria de acompanhamento/monitoramento OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 7 deste Relatório.	A Fundação Vanzolini, Organismo Certificador realizou as seguintes auditorias externas: - 6 auditorias de acompanhamento/monitoramento: nos SIGA da 12ª Vara de Família, do DEGAR, das 9ª, 19ª e 32ª Varas Criminais e do IV Juizado Especial Cível, tendo a equipe auditora, após a avaliação dos SIGA, concluído pela manutenção das certificações; - 2 pré-auditorias no IXJECRIM e na ESAJ; - 6 auditorias de certificação realizadas no IXJECRIM, nas 3ª, 7ª, 8ª, 18ª e 35ª Varas Cíveis, todas com obtenção da certificação de seus sistemas de gestão. Dentre as 5 auditorias internas, 2 estavam regularmente programadas e foram realizadas no SIGA/ ESAJ, que passou pela 1ª auditoria e no SIGA/ DGCON/DEGEA; as outras 3 foram realizadas extraordinariamente nos SIGA da 18ª Câmara Cível, da 19ª Vara Criminal e da 13ª Vara Cível, em razão de mudanças implementadas no Sistema de Gestão, o que é justificável.	• Continuar as ações para assegurar auditorias internas abrangentes e eficazes, já que elas constituem base importante para o êxito e melhoria contínua dos Sistemas de Gestão, inclusive para o sucesso nas auditorias de certificação e acompanhamento.
QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES EM AUDITORIA INTERNA	As auditorias que avaliam a eficácia dos Sistemas de Gestão são compostas de auditoria interna, pré-auditoria, auditoria de certificação e auditoria de acompanhamento/monitoramento. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 8 deste Relatório.	Como se trata da primeira apuração do indicador, os dados dos trimestres anteriores foram resgatados para que fosse possível a comparação. No primeiro trimestre foram realizadas 15 auditorias internas com 92 NC; no 2º trimestre foram 17 auditorias, com 78 NC. As 5 (cinco) auditorias internas realizadas no 3º trimestre registraram 26 NC. Como alerta, as 8 (oito) NC do SIGA/19VCRI, numa auditoria de apenas 1HD. Como a unidade já está certificada, esse resultado demonstra que o sistema necessita de atenção. A ESAJ registrou em 3 (três) dias de auditoria 11 NC. Como o sistema passou por sua 1ª auditoria interna, o desempenho é aceitável, diante do nível de maturidade do sistema. Três outros sistemas certificados	• Solicitar ao GBDIN o agendamento de reunião com a Consultoria da FVG para que seja analisada a situação do SIGA da 19ª Vara Criminal; • Continuar acompanhando o desempenho das unidades.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

		passaram por auditorias internas, com bom desempenho: a 18ª Câmara Cível teve 0 (zero) NC; a 13ª Vara Cível somente 1 (uma) NC; e o DEGEA teve 6 (seis) NC em 4 (quatro) dias de auditoria.	
ÍNDICE DE SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AUDITORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS BENEFÍCIOS	A motivação na manutenção da meta estabelecida anteriormente é o reconhecimento de que o curso de Auditoria de Gestão da Qualidade e seus Benefícios além de formar auditores internos, forma também multiplicadores da gestão de qualidade. Das quatro (4) turmas previstas para 2006, duas (2) já foram efetivadas, perfazendo um total de 40 indicados, que resultou em 34 aprovados, 4 (quatro) reprovados e 2 (duas) desistências. Atingiu-se 40% da meta. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 9 deste Relatório.	Como ainda serão oferecidas duas turmas do curso, a previsão é que até o final do ano seja cumprida a meta de capacitar 85 servidores em 2006. Para a formação das turmas, além da expedição de correspondência, consultou-se verbalmente as unidades sobre o interesse na indicação de um número maior de servidores, tendo-se obtido resultado bastante satisfatório com a DGPES, a 08CCRI, as 5ª, 7ª, 14ª, 18ª e 25ª VCIV e a 1ª VCIV de Niterói, que já completaram o quantitativo planejado para 2006. Os 191 servidores já capacitados estão distribuídos pelas diversas unidades organizacionais do PJERJ. As outras duas (2) turmas, não foram executadas porque a ESAJ comunicou o término do convênio firmado entre o Tribunal e a UFRJ, estando em fase negociação a celebração de um novo convênio. Importante registrar que a partir de setembro de 2006 o acompanhamento de auditorias passou a ser computado como horas de treinamento. O Conselho Consultivo da ESAJ, atendendo solicitação da DGDIN e reconhecendo a importância do treinamento prático e essencial à formação dos auditores internos do PJERJ, deferiu o cômputo de até oito (8) horas/aula por dia aos servidores que acompanharem auditorias.	• Manter permanente contato com a ESAJ, até efetiva abertura das turmas restantes; • Manter a mobilização das unidades envolvidas no processo de certificação, assim como das diretorias gerais, no sentido de que indiquem seus servidores para o curso; • Continuar o trabalho de sensibilização das unidades que, mesmo provocadas, ainda não indicaram servidores para o curso de Auditoria de Gestão.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

QUANTIDADE DE SERVIDORES APTOS A REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS	Atualmente o Quadro de Auditores Internos conta com dois auditores líderes aptos, o quer que dizer que são servidores que, a partir do 4º TRI, podem conduzir auditorias, na qualidade de auditor líder, sem apoio de auditor instrutor. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 10 deste Relatório.	A ascensão a essa categoria está baseada na avaliação realizada pelo DEDEP, que identifica o perfil adequado, pela DGDIN, auditores instrutores e unidade auditada, que avaliam o conhecimento técnico e os atributos pessoais, tendo os servidores obtido uma avaliação positiva. Esses servidores que também exercem a função de RAS em suas unidades estão em constante aprimoramento dos conceitos do sistema de qualidade e já participaram, desde o início da capacitação, de um total de 16 auditorias. Importante registrar que desse numero duas foram realizadas somente pelos servidores, gerando uma economia de R\$ 2.600,00, já que o preço praticado no mercado e contratado pelo PJERJ é de R\$ 1.400,00, por dia de trabalho.	Continuar com as ações de capacitação, de modo a despertar o interesse do servidor e estimular sua participação e envolvimento no processo de auditoria.
--	--	---	--

Fonte: Banco de Dados DEAUD

3.3 Departamento de Melhoria do Desempenho – DGDIN/DEMED

Neste item estão contemplados os indicadores de 2º nível, com referência ao Departamento de Melhoria do Desempenho – DGDIN/DEMED, relacionados ao processo de trabalho “Promover a Melhoria do Desempenho Institucional”.

PROCESSO DE TRABALHO: PROMOVER A MELHORIA DO DESEMPENHO INSTITUCIONAL		UNIDADE: DGDIN/DEMED	
INDICADOR	RESULTADO	ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
ÍNDICE DE EFICÁCIA DE PLANEJAMENTO DAS AÇÕES	Verificou-se que o índice de implementação das ações no prazo estabelecido permanece abaixo da meta, que é de 60%, apresentando no mês de setembro o índice de 46,26%. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 11 deste Relatório.	No trimestre atual verifica-se que em julho atingiu-se um percentual de 46,88, em agosto caiu para 45,15 e em setembro tornou a subir. Diferenças pouco significativas. Analisando o histórico desde janeiro de 2006 observa-se que não se conseguiu atingir a meta em nenhum período e que a tendência indica o sentido oposto ao de melhoria. A partir do mês de agosto, foram analisados, nos RACAP recebidos, o teor da NC e as datas estabelecidas para a implementação, a fim de se observar sobre a capacidade de planejamento do RAS ou da UO competente para execução das ações corretivas / preventivas. Verificou-se que as Varas Criminais, 9ª, 19ª e 32ª, não tinham conhecimento do planejamento relativo a prazo para implementação das ações. Foram consul-	1) Após o DEMED comunicar à Consultoria da FGV, implementar com os RAS da VCRI a RAD-PJERJ-004; 2) DGDIN/SECIM orientar o RAS/RD, até 31/10/06, que, ao emitir o RACAP, cujas ações sejam implementadas em unidades de apoio, deve-se acompanhar o planejamento das ações corretivas / preventivas da mesma forma que é feito quando se emite o PAC em auditoria externa, verificando junto aos gestores da UO de apoio, os prazos para a implementação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

		tados os RAS da 19ª e 32ª e verificou-se que, para eles, o prazo era sempre de 30 dias e só mudaria se fosse necessário prorrogá-lo.	das ações e quais as ações propostas. 3) DGDIN/SECIM elaborar minuta sobre treinamento em RACAP, até 10/12/06, com o fim de inserir item na RAD-DGDIN-002 - Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria e encaminhar à diretora do DEMED. SECIM encaminhar ao DEMED.
ÍNDICE DA NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	Observou-se que o indicador no mês de julho apresentou o percentual de 19,14, em agosto, 17,30 e em setembro 10,33 o que demonstra uma tendência de declínio do índice da não-implementação das ações por UO responsável pela implementação, enquanto a meta estabelecida pelo DEMED é de abaixo de 20%. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no Anexo 12 deste Relatório.	Propostas as seguintes ações gerenciais no mês de agosto: 1) Realizar o levantamento dos RACAP sem prorrogação de prazo para verificar as UO de apoio que não solicitaram prorrogação conforme estabelecido na RAD-PJERJ-004 - item 8.4.1. 2) Contactar os RAS/RD emissores dos RACAP e os RAS/RD das UO de apoio, com o fim de orientá-los como deve ser o procedimento quando não se consegue implementar as ações no prazo previsto de forma que eles (responsáveis pela implementação das RAD em suas unidades) repassem a orientação aos gestores envolvidos. 3) Enviar e-mail aos RAS/RD reforçando a orientação do item 8 da RAD-PJERJ-004 - Solução, Tramitação e Acompanhamento de RACAP. 4) Elaborar minuta sobre treinamento em RACAP com o fim de inserir item na RAD-DGDIN-002 - Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria. Foi realizada a ação nº. 1, em que se fez o levantamento dos RACAP e se elaborou mensagem de correio eletrônico, informando, às UO, os RACAP vencidos e a vencer. Analizou-se também as unidades que não enviaram PCMR pois nesta planilha constam informações de data sobre a implementação de ações e, uma vez não enviadas, não se tem tais informações: As 07VCIV, 08VCIV, 32VCRI, DGJUR e IXJECRIM não enviaram PCMR, porém, somente a 07VCIV/CP e o IX JECRIM apresentam ações fora do prazo que poderiam alterar o indicador. A 32VCRI que não enviou os RACAP emitidos, portanto, não se pode avaliar o peso da não implementação das ações referentes ao SIGA da 32VCRI.	Executar as ações 2 e 3 previstas até 20/10 e a ação 4, até 10/12/06.
ÍNDICE DE UNIDADES CERTIFICADAS (NO PROCESSO DE MULTIPLICAÇÃO)	55,60% das UO indicadas para o processo de multiplicação foram certificadas até o 3º trimestre/2006, sendo	Verifica-se que, segundo o Ato Executivo Conjunto nº. 6/2006, que definiu as prioridades da gestão para o exercício de 2006, quanto à certificação NBR ISO 9001:2000, foram indicadas, conforme cronograma em seu Anexo	Executar no prazo as ações do Plano de Ação relativo ao Objetivo Estratégico "Realizar a multiplicação do modelo SIGA/VCIV nas Varas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

	que caso seja analisada somente a multiplicação do 1º Grupo de Varas Cíveis, verifica-se que a meta do objetivo, de 75% de unidades certificadas, foi atingida.	10, três Câmaras Cíveis (2ª, 6ª e 7ª) ; em seu Anexo 11 , seis Varas Cíveis - 1ª fase (3ª, 7ª, 8ª, 11ª, 18ª e 35ª) . As Varas Cíveis - 2ª fase indicadas no Anexo 12 (5ª, 6ª, 14ª, 25ª, 01 VCIV de Niterói e 01 VCIV de Campo Grande) não serão contabilizadas neste indicador pois, apesar destas unidades estarem incluídas no Ato, as respectivas certificações não constam no cronograma para o ano de 2006, estando as auditorias de pré-certificação agendadas para 2007. Analisando-se o total das unidades indicadas para 2006 têm-se: 9 unidades para serem certificadas em 2006 e 5 unidades que alcançaram a certificação, o que indica o percentual de 55,6% unidades certificadas em 2006. O índice de 44,4 % não certificado se refere às três Câmaras Cíveis e à 11ª Vara Cível. No tocante às Câmaras Cíveis, no dia 03/04/06, foi realizada reunião com Presidente e os Diretores-Gerais da DGJUR e da DGDIN, em que ficou acordado que o processo de multiplicação do SIGA das Câmaras Cíveis do PJERJ seria adiado e reorientado, em razão da publicação de legislação (Resolução O.E. 06/2006, publicada no D.O. de 15/03/06) que impacta as Câmaras Cíveis do PJERJ. Com relação às VCIV, das 6 (3ª, 7ª, 8ª, 11ª, 18ª e 35ª Varas Cíveis), 5 foram certificadas em agosto. A juíza titular da 11ª Vara Cível solicitou ao Presidente do PJERJ, por meio do processo administrativo 2006-150920, desligamento da 11ª Vara Cível do Sistema de Gestão da Qualidade destinado à obtenção da certificação ISO 9001:2000., em razão de estar a juíza com problemas de saúde, fator impeditivo para sua continuidade. Analisando-se as causas, avalia-se que todas fogem à governabilidade da DGDIN.	Cíveis do PJERJ - 2º Grupo: 05VCIV, 06VCIV, 14VCIV, 25VCIV, 01VCIV-Niterói e 01VCIV-Campo Grande", com o fim de assegurar a certificação das unidades referidas.
--	--	--	---

Fonte: Banco de Dados DEMED

3.4 Gabinete – DGDIN/GBDIN

Neste item estão contemplados os indicadores de 2º nível, com referência direta ao Gabinete – DGDIN/GBDIN, relacionados ao processo de trabalho “*Apoiar o Desenvolvimento Institucional*”.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

PROCESSO DE TRABALHO: APOIAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL			UNIDADE: DGDIN/GBDIN
INDICADOR	RESULTADO	ANÁLISE DE DADOS	AÇÕES GERENCIAIS
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA DGDIN	A metodologia para realização da pesquisa de satisfação da DGDIN ainda não foi desenvolvida. A primeira pesquisa está planejada para o 4º trimestre de 2006.		DEMED/SEREL solicitar à FGV orientação para elaborar a metodologia da pesquisa e apresentá-la à Diretora-Geral.
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	O resultado do objetivo já foi apresentado neste relatório. Detalhes podem ser melhor observados no item 1.1 deste Relatório.		
GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DA DGDIN	Houve alteração na árvore de indicadores da DGDIN, após capacitação realizada com o Professor Célio, em julho. No final do 3º trimestre (em agosto), a DGDIN contava uma árvore com 43 indicadores, sendo que 37 deles estão implementados, ou seja, 86%. OBS: Outros detalhes podem ser melhor observados no gráfico disponibilizado no item 1.1 deste Relatório.	•DGDIN: A nova árvore estabelecida para os indicadores de 1º nível, coloca a DGDIN com 10 indicadores. Dois deles, "Evolução da Implementação de AC e AP no PJERJ" e "Total de Sistemas Certificados" são novos e estão sendo medidos pela primeira vez no RIGER do 3º trimestre pelo DEMED e DEAUD, respectivamente. Outros dois indicadores, relacionados ao SIGA/PJERJ, "Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ" e "Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º nível" ainda não estão sendo medidos, em razão da não existência, até o momento, de fonte de dados que possibilite o monitoramento. •DEDOC: Todos os indicadores do DEDOC estão sendo medidos, inclusive o ID, "Não-conformidades em elaboração de rotina / por item / por unidade", que de acordo com informações do responsável pela medição. No mês de outubro, já podem ser apresentados os resultados da medição de setembro. •DEAUD: A árvore do DEAUD foi uma das que mais teve alterações em seus indicadores. Dos dez indicadores do DEAUD, todos estão sendo medidos, exceto um deles, "Resultado de Avaliações de AI do PJERJ", uma vez que os auditores internos do quadro	Os indicadores que não estão sendo monitorados, embora sejam importantes, estão relacionados a fontes ainda não disponíveis para coleta de dados, ou a atividades que ainda não foram realizadas, por isso, a impossibilidade de medição dos indicadores. Tais indicadores serão observados e avaliados ao longo do 4º trimestre.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

		estão em fase de formação, de forma a serem considerados aptos para realizar auditorias internas sem auxílio de instrutor a partir do ano de 2007. •DEMED: A árvore do DEMED, tal como a do DEAUD, também passou por muitas alterações. No entanto, dos 8 indicadores do DEMED, apenas um deles, "Análise de Dados Gerenciais" não poderá ser monitorado, uma vez que o processo de trabalho do SEAAC, serviço a que se relaciona o referido indicador, ainda não foi totalmente implementado. •GBDIN: Dos oito indicadores relacionados na nova árvore de ID do GBDIN, dois indicadores não estão sendo medidos. O indicador "Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN" não pode ser medido, pois a pesquisa ainda está em fase de planejamento, estando agendada para o 4º trimestre. O indicador "Implementação das Metas Estabelecidas para os Objetivos Estratégicos", será medido no RIGER Setorial Anual da unidade. O indicador "Índice de Realização das Despesas", derivado de outro indicador será medido, pela primeira vez, em outubro.	
--	--	---	--

Fonte: Árvore de Processos de Trabalho e ID DGDIN & Plano de Ação dos Objetivos Estratégicos DGDIN

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 SITUAÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL

No final de 2005, a equipe DGDIN era composta por 21 pessoas, sendo 16 servidores, 2 estagiários, 2 terceirizados e 1 Patrulheiro do Camp Mangueira. Ao longo do 1º semestre, 2 servidores deixaram a equipe e os dois estagiários foram substituídos por outros 3.

Atualmente, a equipe DGDIN é composta por 20 pessoas, sendo 14 servidores, 2 terceirizados, 3 estagiários e 1 Patrulheiro do Camp Mangueira.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Tabela I – Servidores da DGDIN (3º TRI-2006)

UNIDADE	NOME	CARGO EFETIVO
DGDIN	Claudia Loretti Henrici	AJ
GBDIN	Michele Vieira de Oliveira	TAJ
	Lilian Rebello Tufvesson	TAJ
	Claudio Heitor Vasconcellos de Ambrósio	TAJ
	Iara Silva Fraguas Sym	TAJ
	Eliaci Fernandes da Silva	Terceirizada
	Andréia Correia da Silva	Camp Mangueira
DEDOC	Adriane Maria de Luna Nunes	TAJ
	Patrícia Teixeira Lourenço	AJ
	Carolina Palomanes Monteiro	Terceirizada
	Bruna Amorim Sampaio	Estagiário
DEAUD	Maria Deures Martins Ferreira	TAJ
	Danielle da Cunha Martins Ribas	AJ
	Anna Claudia Machado de Oliveira	TAJ
	Huro Araújo de Aquisa Ernesto	Estagiário
DEMED	Márcia de Moura Ferreira	AJ
	Juliana Cunha da Cruz Machado	AJ
	Ângelo Acúrcio de Araújo Góes Santos	Op. Informática
	Joandyr Antônio dos Santos Pintas	TAJ
	Paula Jacqueline Von Rocha Caldeira	Estagiário
TOTAL		20

Fonte: Quadro Consolidado de Servidores da DGDIN

No mês de agosto, com o ingresso da servidora Patrícia Teixeira Lourenço no quadro da DGDIN, a servidora Flávia da Costa Santos foi colocada à disposição da DGPES. Entre os 14 servidores da DGDIN, 13 possuem formação em curso superior e 9 possuem diploma de pós-graduação ou mestrado, o que retrata uma equipe capacitada.

A diversidade da formação superior da DGDIN, que se compõe de cursos de Direito, Administração, Comunicação Social, Letras, Engenharia, Ciências Sociais e



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Processamento de Dados, também pode ser considerada um dos fatores que proporcionam o bom desempenho que vem sendo apresentado pela equipe, uma vez que tal diversidade agrega valor às trocas de experiências realizadas no serviço.

Está em estudo, para aprovação pelo Presidente do PJERJ, a realização de mais uma seleção interna, visando completar o quadro de servidores da DGDIN. A seleção interna é considerada uma excelente opção para captação de recursos humanos, sendo que, dos 6 servidores que ingressaram na DGDIN pela seleção interna realizada em 2005, 4 deles ainda fazem parte do atual quadro da unidade. A DGDIN solicitou, pela CI DGDIN nº. 602/2006, que 1 servidor já selecionado fosse colocado à disposição da DGDIN.

4.1.1 CAPACITAÇÃO

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

No 3º trimestre de 2006, o percentual acumulado de cumprimento do Plano de Desenvolvimento foi de 62%. No 1º semestre foram planejadas 43 ações de capacitação e realizadas, 35. O curso de “Equipes Eficazes”, planejado para a servidora Lilian Tufvesson realizar em maio/2006 foi cancelado pela ESAJ, por não haver nº. mínimo de alunos e não foi realizado, após. Não foi aberta turma de “Power Point” planejada para a servidora Juliana Machado realizar em maio/2006. Foi aberta turma de Power Point no 3º trimestre, contudo, a servidora não participou do curso. Foi planejada a ação de elaboração de gráficos do DEAUD pela servidora Danielle Ribas, sob a orientação da servidora Anna Claudia Machado, que ainda não foi realizada. O curso de “Gestão de Documentos nos Arquivos Correntes”, planejado para a servidora Danielle Ribas, para abril/2006, ainda não foi realizado. O curso de “Excel Básico”, planejado para a servidora Maria Deures Ferreira também não foi realizado. No 3º trimestre, a diferença apresentada entre o planejado e o realizado, refere-se ao não-comparecimento da servidora Juliana Machado ao curso de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

“Elaboração de RAD” em agosto, por estar de férias no período de realização do curso, tendo, no entanto, participado do treinamento realizado em 14/09/2006.

Será verificado, pelos responsáveis pelos departamentos, se as ações estabelecidas ainda precisam ser realizadas por curso da ESAJ, ou se os servidores, pela necessidade do trabalho, já desenvolveram as habilidades necessárias *on the job*. Posteriormente, será solicitado, ao DEDEP, o replanejamento do Plano de Desenvolvimento da DGDIN, de forma que as ações de capacitação não realizadas sejam revistas e, se necessário, transferidas para 2007.

Cabe destacar que, apesar do baixo percentual de realização do Plano de Desenvolvimento, todos os servidores da unidade completaram 30 horas de capacitação no ano.

No final do 3º trimestre, após identificação, por parte da Diretora-Geral da DGDIN, da necessidade de um aprofundamento ainda maior da capacitação da equipe em elaboração e análise de indicadores, foi solicitado que o DGDIN/SEAAC realizasse uma análise crítica dos indicadores da DGDIN, que compõem a atual árvore de processos de trabalho e indicadores da unidade, bem como de suas fórmulas e finalidades, para posterior agendamento de reunião entre a Diretora-Geral, o SEAAC e a equipe, visando a discussão e análise conjunta dos indicadores.

4.2 SITUAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No ano de 2005, a DGDIN teve como objetivo estratégico, o apoio à DGTEC, para o planejamento de sistemas informatizados, que contribuíssem para a realização dos serviços executados nas diferentes unidades da DGDIN.

Após a finalização do planejamento, deu-se prioridade ao desenvolvimento do Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do Usuário (SIPDIN), em utilização desde 2005 e do Sistema Informatizado de Gestão Estratégica (SISDIN), em fase de desenvolvimento.



4.2.1 SISTEMA INFORMATIZADO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - DGDIN (SIPDIN)

A leitura eletrônica e a contagem dos formulários de pesquisa de satisfação do usuário realizadas no PJERJ são efetuadas pelo SIPDIN.

O desenvolvimento do SIPDIN foi solicitado à DGTEC em fevereiro de 2005 e homologado em julho do mesmo ano, tendo sido utilizado, satisfatoriamente, desde então.

Ao longo do biênio, entretanto, o sistema tem passado por aprimoramentos, cuja necessidade foi verificada, conforme a utilização.

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

As alterações no SIPDIN, para leitura dos novos formulários, foram concluídas em agosto e o sistema homologado no início de setembro e, até o momento, vem sendo utilizado sem problemas.

4.2.2 SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO ESTRATÉGICA (SISDIN)

A DGDIN, após o planejamento, em parceria com a DGTEC, para desenvolver sistemas informatizados referentes a todos os processos de trabalho da unidade, elegeu como prioritário para o desenvolvimento, sistema informatizado para a mensuração da gestão estratégica do PJERJ e que também atenda às demais unidades executoras da Administração Superior.

Têm sido realizadas reuniões ao longo de todo o ano de 2006, para acompanhamento do trabalho de desenvolvimento do sistema realizado pela DGTEC. A última reunião foi realizada no dia 04/10/2006, para aperfeiçoamento de detalhes do sistema de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

gestão estratégica, com início dos testes na DGTEC, com material elaborado em word na DGDIN. Esta deve iniciar os testes em 2007.

4.2.3 EQUIPAMENTOS

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando o período de dezembro/2005 com setembro/2006, em relação ao número de integrantes da equipe nos dois períodos.

Tabela II – Demonstrativo do Material de Informática

Dezembro/2005			Setembro/2006		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
14	9	21	16	10	20

Fonte: Inventário DGDIN

Observa-se que, apesar do incremento do material de informática na DGDIN, tal número ainda não é suficiente para atender, de maneira adequada, à demanda da unidade. Foi solicitado pela CI DGDIN Nº. 397/2006, de 28/06/06, a aquisição de uma impressora laser e um scanner, com o objetivo de proporcionar maior economia de cartuchos de impressoras jato de tinta e maior velocidade ao serviço realizado, bem como, reduzir o arquivo físico da unidade, que não possui espaço suficiente para seu armazenamento adequado. No dia 22/09/2006, foi solicitado outro computador, pela CI DGDIN nº. 583/2006.

4.3 SITUAÇÃO DOS DEMAIS RECURSOS DE INFRA-ESTRUTURA

4.3.1 INSTALAÇÕES

A DGDIN, no momento, encontra-se aguardando informação da DGLOG, quanto ao redimensionamento das instalações físicas da diretoria-geral, após o remanejamento das unidades para o prédio da Lâmina III, ainda em construção e para o prédio da CONAB.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

4.3.2 MATERIAIS DE CONSUMO

O GBDIN realiza o controle de todo material de consumo da unidade, tendo, ainda, a atribuição de estabelecer o perfil mais adequado para os materiais considerados críticos ao desempenho das atividades da DGDIN.

No 3º trimestre/2006, o índice de consumo da unidade foi de 94% do solicitado, o que demonstra que não há estoque ocioso na unidade. A movimentação de material se mostrou satisfatória, contudo deve-se observar cuidadosamente o estoque de material, devido ao alto índice de consumo, superior a 90%, de modo evitar eventual falta de algum material.

4.3.3 MATERIAIS PERMANENTES

A DGDIN é composta, em sua maioria, por estações de trabalho, com o objetivo de otimizar o espaço da unidade, já muito restrito, dadas as necessidades atuais da DGDIN. A utilização de bancadas, no lugar de mesas, contribui para o aproveitamento das instalações.

Tendo em vista melhorar a ergonomia das estações de trabalho, foi solicitado no dia 06/09/06, pela CI DGDIN nº. 525/2006, o fornecimento de 10 bases para monitor, recebidas no mês de setembro e, ainda, solicitada a troca das cadeiras da unidade, por cadeiras com braços, em 31/08/06, pela SM nº. 2006-0066, de forma a prover maior conforto aos servidores.

4.3.4 DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

A DGDIN, além de elaborar as próprias RAD, também é reponsável por propor as RAD do PJERJ. As RAD do PJERJ são propostas pela DGDIN, analisadas por integrante da COGES e aprovadas pelo Chefe do PJERJ.

4.3.4.1 RAD GERAIS

No 3º trimestre de 2006, foram concluídas as revisões da RAD-PJERJ-004 – Tratamento mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas, tendo sido publicada a revisão 06 em 31/09/2006 e da RAD-PJERJ-005 – Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão, tendo sido publicada a revisão 06 em 11/09/2006, tendo a



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

DGDIN, até 30/11/06, implementado-as, respectivamente, com 101 e 89 servidores.

Com relação à RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário, até o 3º trimestre, já havia sido implementada para 159 servidores.

No momento, estão sendo realizadas reuniões com a Consultoria da FGV, para revisão da RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Informações e Melhorias Contínuas e da RAD-PJERJ-007 – Elaborar Relatório de Informações Gerenciais. Para realizar a revisão das duas RAD acima citadas, será realizada reunião com as unidades que elaboram RIGER, em 11/10/2006, para análise de minuta preliminar das RAD e posterior envio de sugestões.

Cabe destacar que já foram iniciadas reuniões para revisão da RAD-PJERJ-003 – Controle de Documentos e Registros. A DGDIN também planeja publicar nova revisão da RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário até janeiro/2007, período em que a RAD completa 12 meses sem revisão.

4.3.4.2 RAD DA DGDIN

A DGDIN tem como objetivo estratégico a elaboração das RAD da unidade. Tal objetivo, 2.5.1 – Elaborar RAD da DGDIN, já foi devidamente mencionado no item 2.2 deste relatório.

A DGDIN utiliza, para compartilhamento das informações, um drive de rede, P:\, que também contribui para evitar a utilização de arquivos eletrônicos obsoletos e diversas versões do mesmo arquivo.

Dentro do drive de rede da DGDIN, há uma pasta para cada unidade. Os servidores lotados em cada unidade podem consultar e alterar os arquivos de suas respectivas lotações, enquanto que os demais servidores têm acesso restrito às pastas que não correspondem à sua unidade de lotação, ou seja, só podem consultar os arquivos, não tendo permissão para alterá-los, protegendo, assim, o acervo eletrônico de cada departamento.



5 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

5.1 PROJETO “QUEM SOMOS ?”

Em janeiro de 2006, ao examinar o RIGER Anual da DGDIN, referente ao ano de 2006, o Presidente solicitou a elaboração de uma publicação sobre o perfil dos servidores do PJERJ, à semelhança do “Quem Somos”, dos magistrados. A DGDIN tem colaborado com a DGPES para a realização do projeto.

Após contatos para esclarecimentos e levantamento inicial de dados, foi efetivamente iniciado o processo de elaboração do “Quem Somos? Serventuários da Justiça”. Em maio, foi elaborado cronograma estabelecendo as atividades a serem realizadas, com prazo de finalização previsto para outubro/2006 e distribuição de, aproximadamente, 16 mil exemplares, na semana do servidor, como uma, entre outras homenagens, que serão prestadas aos servidores do PJERJ.

Em 26/05/06, foi publicado Aviso Conjunto que solicitava que as informações dos servidores fossem atualizadas até o dia 23/06/06.

Várias reuniões têm ocorrido e, no dia 22/09/2006, foi realizada reunião, em conjunto com a DGPES, na DGDIN, para análise da primeira minuta. Foram tiradas fotografias de unidades do PJERJ, em setembro, para integrarem o material.

Atualmente, o “Quem Somos” está na gráfica, para que seja apresentada minuta ao Presidente.

5.2 GLOSSÁRIO PARA PÚBLICO EXTERNO

Em abril de 2006, a DGCON encaminhou a DGDIN, pelo processo nº. 164.069/2005, uma sugestão de um usuário, que solicitava que fosse disponibilizado um glossário para o público externo, com termos simples e comumente utilizados pelo PJERJ.

De forma a melhor contribuir com o projeto, a DGDIN recuperou material elaborado no Gabinete da Presidência, na gestão do Desembargador Marcus Faver, a fim, na época, de prestar esclarecimentos à imprensa, e que poderia constituir o ponto de partida para a elaboração do glossário para o público externo.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Em maio, o material recuperado foi revisto pela DGDIN e encaminhado à DGCON, para continuidade, com a sugestão, de que se formasse um grupo de estudos, constituído por um Juiz da área cível e da área criminal, para revisão e análise do material, bem como por servidores da DGDIN, da DGCON, da CGJ e da recém-criada Ouvidoria, para atualização do material.

O projeto é coordenado pelo Dr. Werson Rêgo, Juiz Auxiliar da Presidência.

A primeira reunião para estudar as definições que irão compor o Glossário foi realizada no dia 04/10/2006, onde o Juiz Coordenador do Projeto determinou que a DGDIN encaminhasse e-mail com o material constante do processo, a fim de que os representantes das áreas apresentassem sugestões na próxima reunião, agendada para o dia 18/10/2006, o que foi cumprido no mesmo dia.

5.3 PUBLICAÇÃO ONLINE

Em junho de 2006, a DGDIN foi convidada para reunião em que foi apresentado o projeto de publicação online, realizado pela DGTEC. Mais tarde, no mesmo mês, quando foram instalados os sistemas necessários para a viabilização do projeto e iniciados os treinamentos, a DGDIN alertou a DGTEC para o fato de que o sistema era ineficaz, no que diz respeito à publicação das RAD e demais documentos do Sistema Normativo. A DGTEC está buscando soluções para adequar o sistema às necessidades de publicação da DGDIN.

5.4 II ENCONTRO DE GESTORES DO PJERJ

No 3º trimestre de 2006, nos dias 18, 19 e 20 de agosto, foi realizado, no Hotel Blue Tree Park, em Angra dos Reis, o II Encontro de Gestores do PJERJ.

Coube à DGDIN definir com o Presidente detalhes do Encontro de Gestores, como o conteúdo programático, o público-alvo, convidados, indicação dos palestrantes, com a finalidade de dar início a um planejamento estratégico estruturado no PJERJ, com a participação simultânea de todas as unidades executoras da Administração Superior.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Foi a primeira vez, na história do PJERJ, que seus gestores se reuniram para estabelecer uma proposta de objetivos estratégicos para o biênio 2007/2008, com base nos focos estratégicos, definidos pela Comissão de Gestão Estratégica (COGES).

O evento teve 183 participantes no total, dos quais 169 servidores. Compareceram, entre os magistrados do PJERJ, o Presidente, o Corregedor-Geral da Justiça, o 2º e 3º Vice-Presidentes, o Ouvidor-Geral, bem como os desembargadores Jessé Torres, Leila Mariano, Alberto Motta Moraes e José Carlos Murta Ribeiro. Também estiveram presentes Juízes Auxiliares da CGJ e um da Presidência. Houve, também, a participação de consultores da FGV. De acordo com estatística realizada após o evento, houve 119% de comparecimento, uma vez que houve a opção de levar como acompanhantes, outros servidores que não foram inicialmente convidados, de acordo com o critério previamente estabelecido para indicação de participantes (Até o 2º nível hierárquico).

Realizaram palestras o professor Caio Marini (“Os Desafios da Gestão Pública”), o desembargador Jessé Torres Pereira Jr. (“O Princípio da Eficiência e a Gestão do Poder Judiciário”) e o Presidente do PJERJ (“Visão Atual e de Futuro do PJERJ”).

Os gestores das Unidades Executoras da Administração Superior apresentaram uma avaliação das realizações, do início do biênio até aquele momento, bem como as minutas dos objetivos estratégicos para 2007/2008.

Ao final do encontro, foi conduzida, pela Professora Damáris Vieira Novo, uma dinâmica de grupo, intitulada “A Motivação como Fator Chave de Sucesso na Vida”.

A DGDIN enviou à ESAJ, após o término do Encontro, a CI DGDIN nº. 502/2006, em 22/08/06, lista de frequência do evento, para cômputo de horas de capacitação dos servidores participantes e transcreveu as palestras do Professor Caio Marini e do Des. Jessé Torres, encaminhando-as à DGDIN, para revisão e posterior divulgação entre os participantes do evento.

Após o encontro, a DGDIN enviou, para as unidades participantes, quadro consolidado com a minuta dos objetivos estratégicos, bem como a minuta dos objetivos em que as



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

unidades são citadas como apoio, propondo a todos que alinhem o que pretendem realizar com as unidades que irão apoiá-los, retornando, após, para a DGDIN.

Até o final de novembro de 2006, a DGPCF e a DGDIN consolidarão, em conjunto, a proposta dos Objetivos Estratégicos do PJERJ com o Plano de Ação Governamental (PAG), que será apresentada à COGES e à Administração eleita no início de dezembro, quando será formada uma equipe de transição com os gestores da área administrativa do PJERJ.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas informações apresentadas neste relatório, pode ser percebida a necessidade de monitoramento, não apenas do % de realização dos objetivos estratégicos, bem como da contribuição conjunta destes objetivos para cada Foco Estratégico estabelecido pelo PJERJ.

Com relação ao biênio, até o 3º trimestre, a DGDIN já realizou 91,8% das ações planejadas para o Foco 1 no biênio, 89,8% das ações planejadas para o Foco 2 e 95,2% das ações planejadas para o Foco 3, o que totaliza 92,3% do planejamento para o biênio 2005/2006, restando, portanto, 7,8% a realizar.

No que diz respeito ao percentual de realização dos objetivos estratégicos planejados para 2006, a equipe está alerta quanto ao saldo negativo acumulado para os objetivos a serem realizados em 2006, que até o momento, é de 14%, como pode ser observado no item 1.1 deste relatório. Vale ressaltar que o conjunto dos objetivos estratégicos planejados para cada ano (ou biênio), são considerados concluídos quando atingem 100% de sua realização, no que diz respeito à unidade.

Os 14% de atraso observados, para a DGDIN, em 2006, equivalem à 1,9% de atraso para os Focos Estratégicos, para os quais a DGDIN contribui, no biênio.

Quanto aos objetivos operacionais, a revisão contínua e espontânea da árvore de processos e indicadores por parte das unidades da DGDIN, após o curso de Indicadores, realizado no 3º trimestre, evidencia a evolução do comprometimento dos servidores com o atingimento das metas traçadas pela equipe.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

A DGDIN, unidade responsável por impulsionar o desenvolvimento institucional, termina o 3º trimestre de 2006 apoiando o planejamento estratégico de 16 unidades do PJERJ, já certificadas (EMERJ, 18CCIV, 13VCIV, DGPCF/DEGAR, 12VFAM, IV JEC, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, DGCON/DEGEA, 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV e IX JECRIM), apóia, ainda a ESAJ, que já passou com sucesso pela pré-auditoria de certificação, em setembro e a 1ª Vice-Presidência, que realizará a primeira auditoria interna nos dias 09, 10 e 11 de outubro.

Observa-se que a DGDIN está próxima de concluir os objetivos que se propôs a realizar no biênio 2005/2006.

7 ANEXOS

7.1 ANEXO I

Acervo Total de RAD do PJERJ

Unidade	Acervo		
	(1º TRI/2006)	(2º TRI/2006)	(3º TRI/2006)
PJERJ	10	10	10
1VP	0	0	0
2VP	0	0	1
3VP	0	0	0
CGJ	0	0	0
OE	0	0	0
CM	1	1	1
DGJUR	10	10	8
DGTEC	31	30	29
DGCOI	3	3	4
DGPES	34	34	43
DGSEI	4	4	6
DGLOG	18	21	22
DGCON	22	24	27
DEGAR	1	1	1
DEGEA	1	1	1
DGPCF	20	31	50
DGDIN	0	0	1



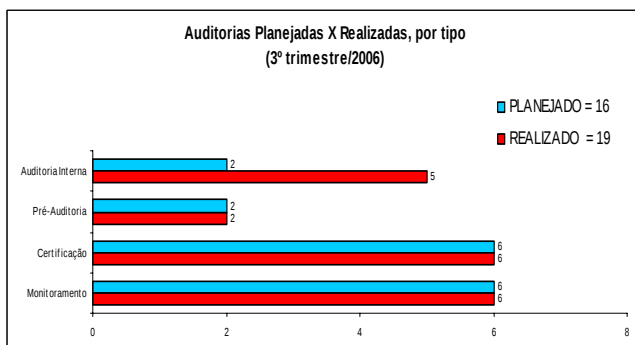
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

EMERJ	32	32	32
VCIV	12	12	12
VCRI	13	13	13
VFAM	13	13	12
JEC	13	13	13
CCIV	8	8	7
CCRI	9	9	9
JECRIM	0	10	10
ESAJ	0	0	1
TOTAL	255	280	313

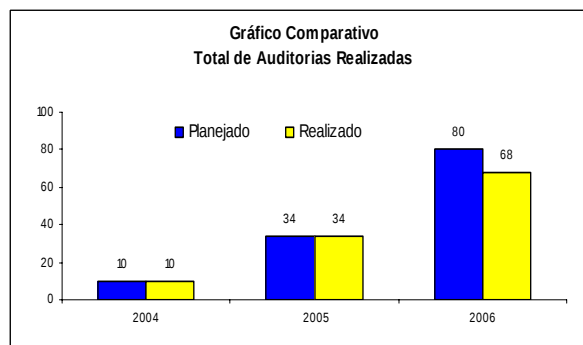
Fonte: Banco de Dados – DEDOC

7.2 ANEXO II

Total de Auditorias Realizadas

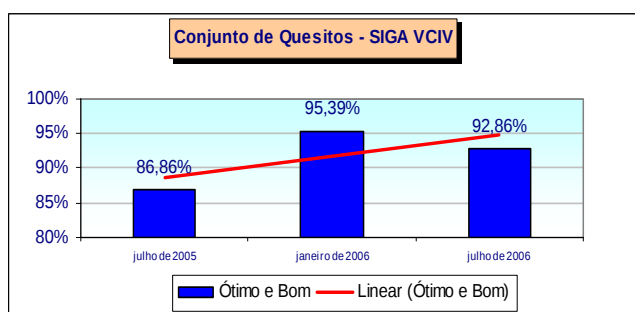


Fonte: Banco de Dados – DEAUD

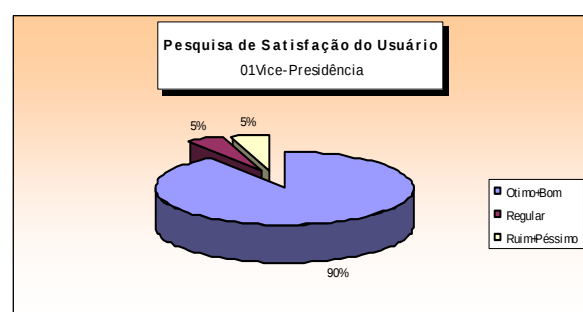


7.3 ANEXO III

Grau Médio de Satisfação do Usuário nas UO Prestadoras de Jurisdição por SIGA em Processo de Certificação

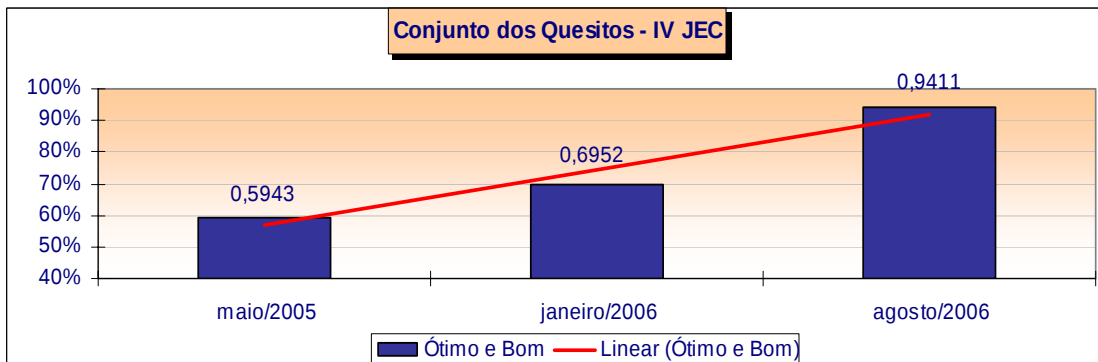


Fonte: FRM de Pesquisa de Satisfação do Usuário





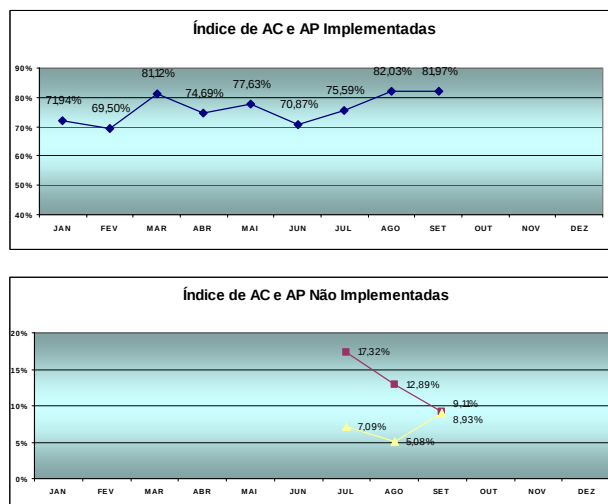
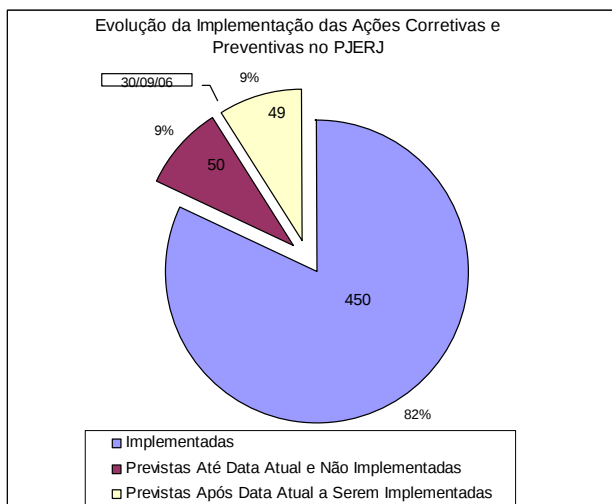
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS



Fonte: FRM de Pesquisa de Satisfação do Usuário

7.4 ANEXO IV

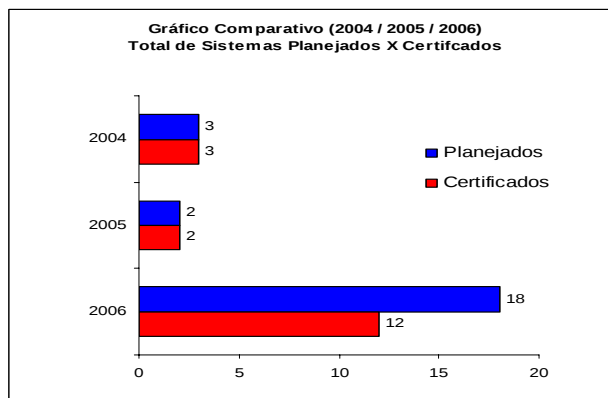
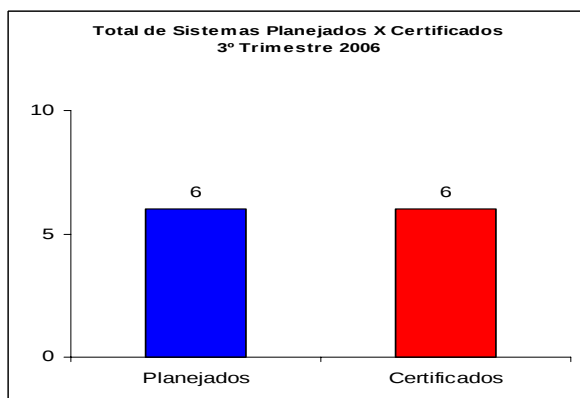
Evolução da Implementação de Ações Corretivas e Preventivas no PJERJ



Fonte: Sistema de Controle de RACAP

7.5 ANEXO V

Total de Sistemas Certificados



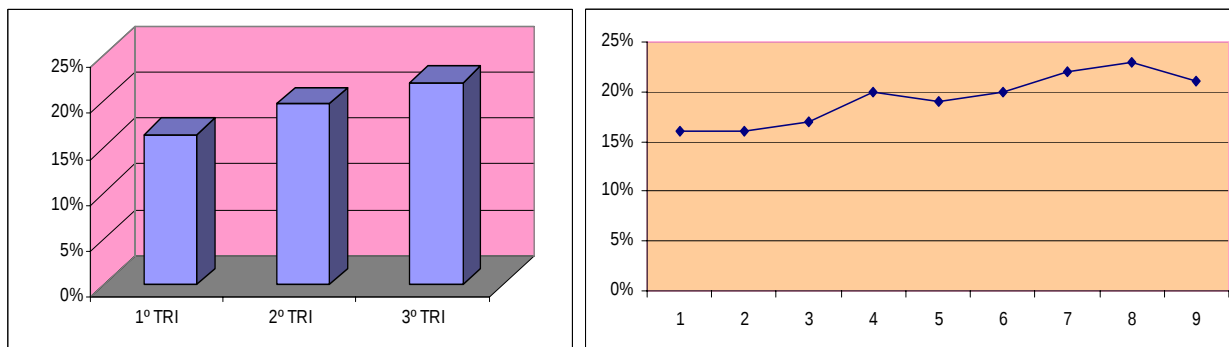
Fonte: Banco de Dados – DEAUD



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

7.6 ANEXO VI

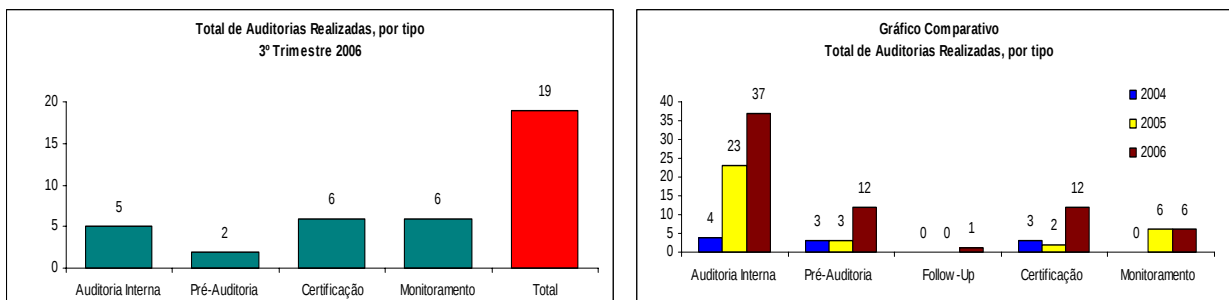
Revisão de RAD por período superior a 12 meses



Fonte: Banco de Dados – DEDOC

7.7 ANEXO VII

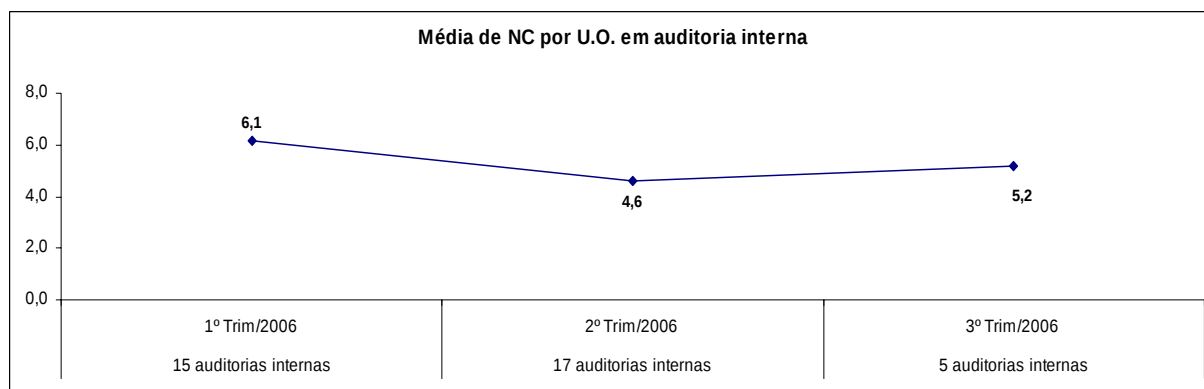
Quantidade de Auditorias Realizadas por Tipo e por UO no Período.



Fonte: Banco de Dados – DEAUD

7.8 ANEXO VIII

Quantidade de Não-Conformidades em Auditoria Interna



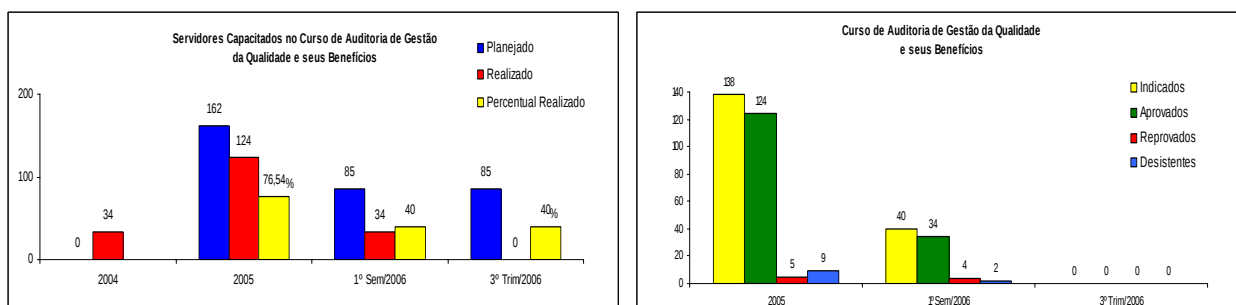
Fonte: Banco de Dados – DEAUD



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

7.9 ANEXO IX

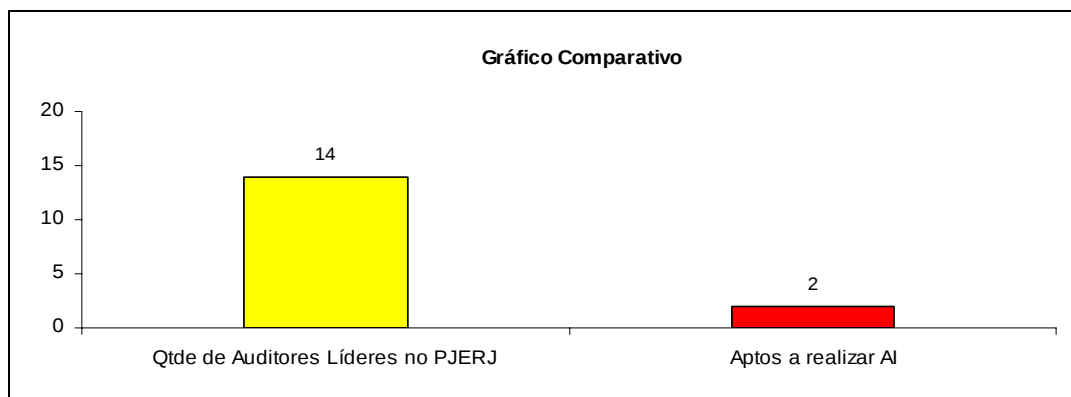
Índice de Servidores Aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade e seus Benefícios



Fonte: Banco de Dados – DEAUD

7.10 ANEXO X

Quantidade de Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas



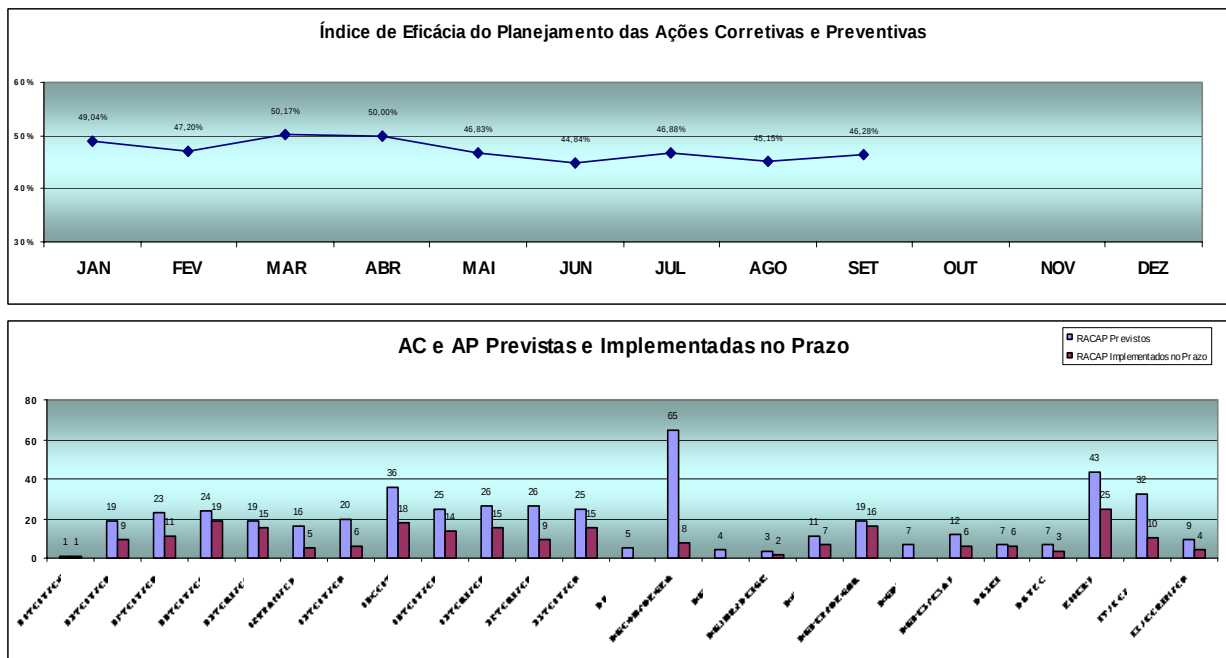
Fonte: Banco de Dados – DEAUD



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

7.11 ANEXO XI

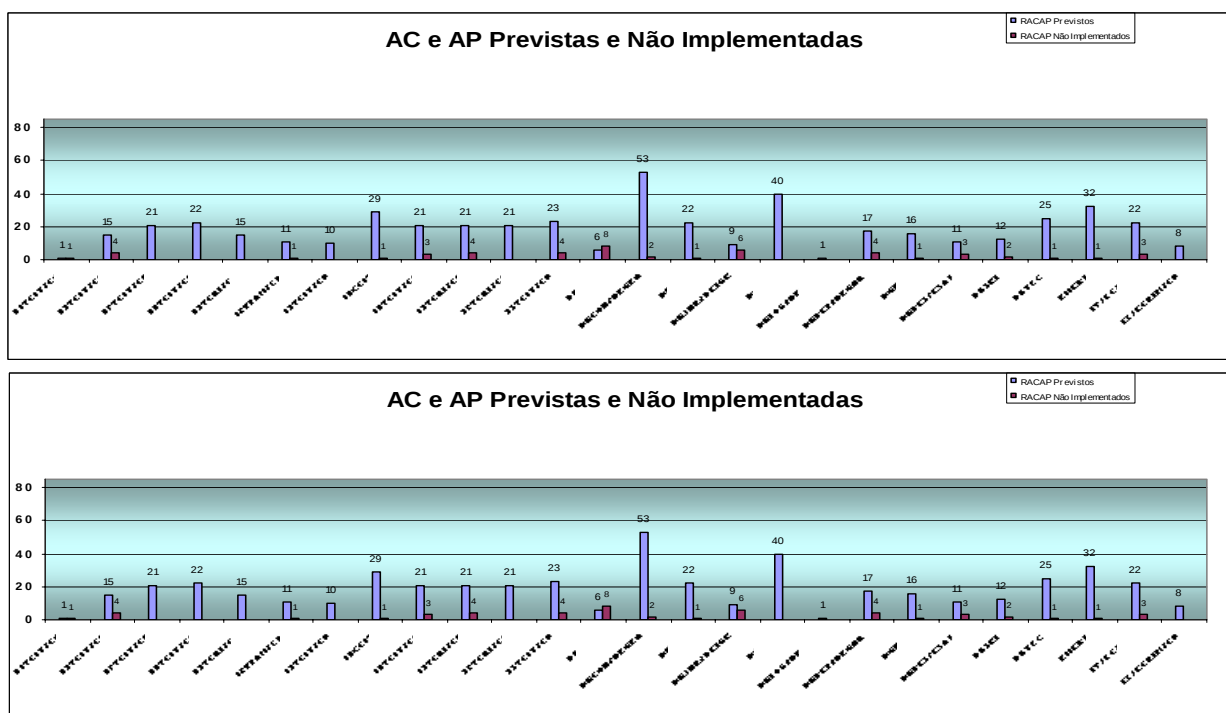
Índice de Eficácia de Planejamento das Ações



Fonte: Sistema de Controle de RACAP

7.12 ANEXO XII

Índice da Não-implementação das Ações Corretivas e Preventivas



Fonte: Sistema de Controle de RACAP