



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

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

Anual - 2007



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica	13
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	13
2.2 Objetivos Estratégicos	14
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	20
3.1 Indicadores e Análise de Dados	20
4 GESTÃO DOS RECURSOS (*)	62
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	62
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação	66
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura	69
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)	70
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados	72
4.6 Atividades Complementares	73
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	82



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

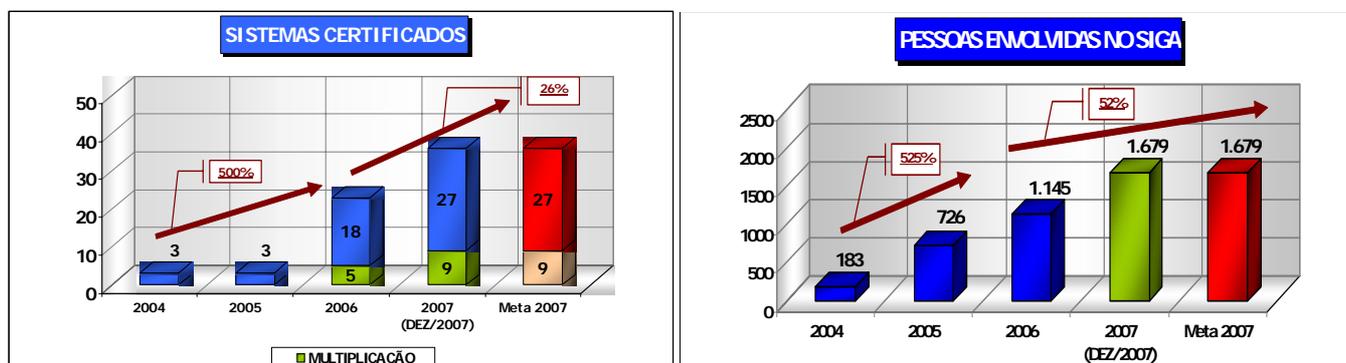
Emissão:
10/01/2008

1 RESUMO EXECUTIVO

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados do desempenho da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) ao longo do ano de 2007.

A DGDIN continuou a disseminar a metodologia de gestão da qualidade, o que pode ser comprovado pelo número de unidades organizacionais e pessoas envolvidas no Sistema Integrado de Gestão (SIGA) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), e pelas certificações, de acordo com a NBR ISO 9001:2000. De 3 unidades, com 183 pessoas envolvidas, no final de 2004, quando iniciaram-se os trabalhos na DGDIN, o PJRJ passou a ter 27 unidades certificadas e 1.679 pessoas envolvidas, no final de 2007, sendo 9 unidades certificadas utilizando a metodologia de “multiplicação do SIGA”.

Gráficos I e II – Quantidade de SIGA Certificados e Pessoas Envolvidas no SIGA



Fonte: Sistema SIAUD

Prevê-se, também, a implementação de modelo simplificado de gestão para Varas Cíveis, até o final do biênio em pelo menos 2 Núcleos Regionais (NUR), 5º e 12º, constituindo-se numa alavanca para o aumento do número de envolvidos, uma vez que se planeja implementar o SIGA sem a obrigatoriedade de certificação do sistema de gestão das unidades. A capacitação de agentes orientadores nos Núcleos Regionais, em torno de 40 pessoas, facilitará a multiplicação do SIGA e o aumento no número de envolvidos. Haverá, também, agentes multiplicadores somando, aproximadamente, 435 pessoas.

Para a definição da metodologia a ser implementada nos NUR, bem como para a elaboração das “cartilhas” a serem utilizadas, uma para o agente orientador e outra para o



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

agente multiplicador, a DGDIN realizou diversas reuniões com um auditor interno lotado em unidade prestadora de jurisdição e um representante de uma vara cível certificada (1ª Vara Cível de Campo Grande), assim como colegas que integram as equipes do 5º e do 12º NUR, entre os meses de setembro até dezembro/2007, com o apoio da Consultoria da FGV.

A disseminação do Sistema Integrado de Gestão no PJERJ tem contribuído para o aumento da satisfação do usuário em relação aos serviços realizados pelas unidades prestadoras de jurisdição, o que pode ser verificado nos dados apresentados na tabela abaixo:

Tabela I – Tabela Comparativa de Resultados da PSU no PJERJ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (CONJUNTO DE QUESITOS)	
SIGA	% ÓTIMO + BOM (Última Pesquisa de 2007)
SIGA/VCIV ¹ (1º Grupo: 03, 07, 08, 13, 18 e 35VCIV-CP)	89,99%
SIGA/VCIV (2º Grupo: 01VCIV-CG, 06, 14 e 25VCIV-CP)	85,93%
SIGA/12VFAM ²	100%
SIGA/VCRI ³ (1º Grupo: 09, 19 e 32VCRI-CP)	96,81%
SIGA/VCRI (2º Grupo: 28 e 29VCRI-CP)	94,06%
SIGA/IV JEC ⁴	93,38%
SIGA/IX JECRIM (Balcão) ⁵	91,80%
SIGA/IX JECRIM (Audiência)	89,47%
SIGA/18CCIV ⁶	97,88%

Fonte: Sistema SIPDIN

As pesquisas realizadas pelas unidades, orientadas inicialmente pela DGDIN, obedecem critérios de confiabilidade da amostra e indagam aos usuários, dentre outros

¹ Vara Cível

² Vara de Família

³ Vara Criminal

⁴ Juizado Especial Cível

⁵ Juizado Especial Criminal

⁶ Câmara Cível



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

itens, quanto à cortesia do atendente, objetividade das informações, localização do processo no Cartório, tempo de juntada de petições, de publicação e para marcação de audiências.

Essa melhoria da percepção do usuário demonstra o sucesso da implementação do SIGA em unidades prestadoras de jurisdição, contribuindo para a visão do PJERJ: “Obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania”.

Uma ferramenta importante para essa melhoria tem sido a realização de auditorias nos sistemas de gestão das unidades. Entre 2004 e 2007, foram realizadas 213 auditorias de sistemas de gestão da qualidade no PJERJ e, no ano de 2007, a DGDIN programou, apoiou a realização e acompanhou 83 auditorias em 27 sistemas de gestão e nas áreas de apoio, como por exemplo, Diretoria Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC), Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR), Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento (DGCON), Diretoria Geral de Logística (DGLOG), Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES), Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI), no que se refere aos processos de trabalho que contribuem para que sistemas de gestão certificados possam atingir de modo eficiente e eficaz os objetivos propostos. É nesse sentido que se fala que qualidade irradia qualidade.

Em 2006, foram realizadas 86 auditorias com 18 sistemas certificados e 7 unidades de apoio; em 2007, foram 83 auditorias para 27 sistemas de gestão e 6 unidades de apoio. A redução de uma unidade de apoio se deve à certificação da DGDIN que passa a ter o SIGA avaliado em sua integralidade e não somente naquilo que contribui para as unidades certificadas.

A redução do número de auditorias de 2006 para 2007 é resultado de análise crítica no programa de auditoria, com o fim de diminuir custos, preservando-se, entretanto, a qualidade do monitoramento por auditorias. Reduziu-se o número de auditorias internas e de auditorias de monitoramento.

Como nada se faz sem as pessoas e como a implementação de um sistema de gestão da qualidade exige capacitação dos servidores, a DGDIN promove junto à Escola de Administração Judiciária (ESAJ) o curso de “Auditoria de Gestão da Qualidade”.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

A DGDIN incentiva a capacitação de servidores do PJERJ como auditores líderes, de modo que possam realizar auditorias internas nos sistemas de gestão do PJERJ e, ao mesmo tempo, capacitarem-se como gestores. Os que concluem o curso e acompanham auditorias tornam-se multiplicadores, para sua equipe. O acompanhamento de auditorias, além de aprimorar o conhecimento adquirido, facilita a comunicação interna, promove a integração entre as diversas unidades do PJERJ e desenvolve a visão sistêmica.

Ao longo de 2007 a DGDIN concentrou esforços na consolidação do Quadro de Auditores Internos do PJERJ, um dos objetivos estratégicos da unidade, com a finalidade de propiciar aos servidores o desenvolvimento de habilidades para a realização de auditorias internas, constituindo-se no primeiro passo para tornar o PJERJ auto-suficiente, o que reduzirá a necessidade de contratação de auditores internos.

Como o objetivo estratégico se constituía um desafio para a DGDIN, elaborou-se plano de ação, já 100% implementado, com as seguintes ações: consolidar metodologia para capacitação dos auditores internos do PJERJ; 1) implementar e validar metodologia para capacitação dos auditores internos; 2) incentivar e apoiar o desenvolvimento dos atributos pessoais dos auditores internos já incluídos no Quadro de Auditores; 3) incentivar e apoiar a participação no curso de “Auditoria de Gestão da Qualidade”; 4) acompanhar o desenvolvimento dos auditores internos em treinamento visando indicação de candidatos para o curso de auditor líder; 5) incentivar e apoiar a participação no curso de auditor líder; 6) acompanhar o desenvolvimento dos auditores líderes em treinamento, visando sua formação como auditor apto; 7) acompanhar o aperfeiçoamento e atualização dos auditores internos aptos; 8) realizar o 1º Encontro de Auditores Internos do PJERJ; e 9) elaborar perfil de competência para auditor interno do PJERJ.

Durante o ano, a DGDIN estimula às unidades do PJERJ, a formalizarem a indicação de candidatos a auditores internos do SIGA, de forma que, em cada unidade organizacional, haja servidores capacitados para reforçar e multiplicar internamente os conceitos e os benefícios auferidos em decorrência de auditorias do SIGA.

A metodologia de capacitação, que foi validada por alguns integrantes do Quadro de Auditores Internos do PJERJ, é aplicada àqueles que, após avaliação teórica no curso de auditoria de gestão da qualidade, com nota igual ou superior a sete, em dez pontos, além

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

de avaliação individual e coletiva pela DGPEs, manifestem interesse em continuar a capacitação.

Dos 263 servidores já aprovados no curso de auditoria de gestão, 106 estão incluídos no Quadro de Auditores do PJERJ, pois desejam continuar o aprimoramento de competências para auditor interno, sendo sabedores de que serão aplicados, dependendo da etapa em se encontram, os mecanismos de avaliação: Instrumento de Avaliação de Auditor Interno em Treinamento para Indicação ao curso de Auditor Líder e Instrumento de Avaliação de Auditor Interno Líder em Treinamento.

Os que se destacam e apresentam perfil adequado realizam o curso de Auditor Líder (Lead Assessor), passando à condição de auditor líder em treinamento, podendo realizar auditorias internas no PJERJ como 2º auditor. No momento, há 29 auditores líderes no PJERJ.

Antes de cada auditoria, os auditores recebem orientações sobre o papel do auditor interno no assessoramento à Administração Superior da unidade. Para tanto, a auditoria interna deve fornecer análises, avaliações, recomendações, assessoria e informações relativas às atividades examinadas, proporcionando parceria e clima harmônico.

Durante a auditoria, estes são observados por servidores da DGDIN, para avaliação e orientação, se necessário.

Após as auditorias, os auditores, individualmente, recebem o resultado da avaliação, onde são discutidos os pontos positivos e negativos de sua atuação, com pontuação das necessidades de desenvolvimento. Recebem, também, informações acerca do grau de conhecimento e habilidade, da utilização de terminologia específica dos princípios de gestão da qualidade e de suas ferramentas, do estímulo do auditado em cooperar com o trabalho, da busca permanente aprimoramento e da atualização quanto às técnicas de auditoria e ao SIGA, apresentados durante a auditoria.

Durante todo o processo de capacitação, são promovidos encontros com os auditores para esclarecimentos, visando ao aprimoramento da parte técnica e dos atributos pessoais desejáveis para o exercício da função.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

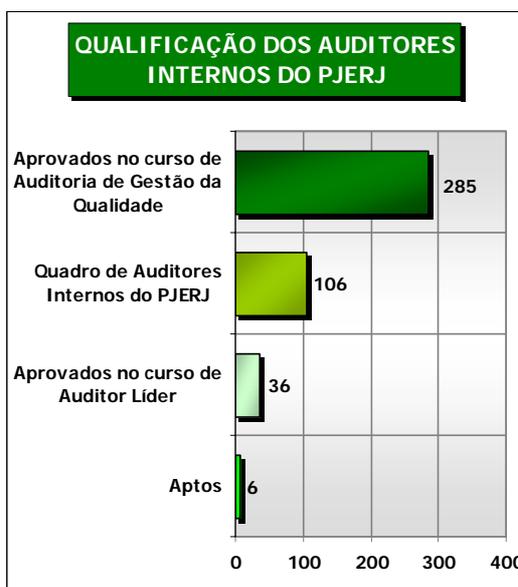
Por fim, aqueles positivamente avaliados ao longo de todas as etapas de capacitação, são considerados auditores aptos e passam a realizar auditorias internas na qualidade de auditor líder. Hoje, nesta qualidade há 6 servidores.

Além dos benefícios advindos com a qualificação dos servidores, houve em 2007, redução de 27% dos custos com os serviços de auditoria interna. De um total de 43 auditorias, 24 foram realizadas por servidores do PJERJ, como 2º auditor ou auditor-líder, o que representa uma economia de R\$ 28.600,00.

Em 2007, foram várias as inovações no que se refere à capacitação dos auditores internos. Além da aplicação dos instrumentos de avaliação durante o acompanhamento das auditorias, destaca-se, também, a inclusão do módulo “Atributos Pessoais de Auditor Interno” no curso de Auditoria de Gestão da Qualidade; resultado da parceria entre DGDIN e DGPES.

A idéia do módulo surgiu a partir da necessidade identificada pela DGDIN de desenvolver atributos pessoais desejáveis ao bom desempenho do exercício da função de auditor interno. Os participantes passam a compreender melhor as qualidades desejáveis para um auditor, ao entrarem em contato com as teorias da percepção, entenderem a relação entre flexibilidade e diplomacia e conhecerem as etapas de um processo decisório, bem como os principais conceitos sobre ética.

Gráfico III – Etapas da Qualificação dos Auditores Internos do PJERJ



Fonte: Sistema SIAUD



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Buscando, cada vez mais, aprimorar as competências técnicas e comportamentais dos auditores internos e a integração entre as unidades do PJERJ, foi realizado nos dias 31/08/07, 01/09/07 e 02/09/2007, no Hotel Atlântico Búzios, o I Encontro de Auditores Internos do PJERJ, com a participação do Chefe do PJERJ, do Corregedor-Geral da Justiça, da Presidente do Conselho Consultivo da ESAJ, de mais 24 Magistrados e de 176 servidores. No encontro, foram promovidas palestras em que se destacou a importância da comunicação institucional como instrumento de integração e motivação e se apresentou os atributos pessoais necessários aos auditores.



Participantes do I Encontro de Auditores Internos do PJERJ

É elogiável o trabalho voluntário e a dedicação de colegas que atuam como auditores internos. A DGDIN tem se cercado de todos os cuidados para que estes servidores alcancem nível elevado de qualificação.

O trabalho desenvolvido pelos auditores também tem sido reconhecido pelos auditados, com comentários positivos:

“A auditora possui rara sensibilidade, deixando os auditados em situação confortável, mesmo no momento das críticas sempre pertinentes. Tem perfeito conhecimento das Normas e demonstrou conhecer com profundidade a matéria auditada” (IX Juizado Especial Criminal da Barra da Tijuca);

“A auditora contribuiu de forma decisiva para a qualidade e nível da auditoria” (3ª Vara Cível da Capital); e



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

“O Tribunal está conseguindo desenvolver um Quadro de Auditores Internos de alta capacidade técnica. Deve haver um fortalecimento deste excelente quadro, para garantir a sustentabilidade do sistema de gestão” (IX Juizado Especial Criminal da Barra da Tijuca).

Por outro lado, os auditores em treinamento também manifestam satisfação em participar das auditorias:

“É uma oportunidade de aprendizado que a DGDIN proporciona a todos os auditores internos. Espero neste próximo ano participar de novas auditorias” (Fernanda Cunha);

“Elogio o profissionalismo que a DGDIN tem manifestado através de seus colaboradores no desenvolvimento da equipe de auditores” (Erick Gomes).

“Parabenizo o trabalho desenvolvido pela DGDIN no apoio oferecido aos auditores internos” (Vera Leite).

Merece destaque, também, a figura do RD (Representante da Administração Superior) e RDS (Representante Setorial da Administração Superior) nas Unidades Executoras do PJERJ, cujas funções são assegurar que os processos de trabalho da Diretoria Geral sejam estabelecidos, implementados e mantidos, relatar ao Diretor-Geral o desempenho do SIGA, bem como quaisquer necessidades de melhoria, acompanhar as auditorias de gestão na Diretoria, assegurar a promoção da conscientização da equipe sobre os registros dos usuários em todo o ambiente de trabalho. O PJERJ conta com 89 RDS, RDS e substitutos na área administrativa.

O papel do RD foi discutido e reforçado em encontro realizado no auditório da Corregedoria, em maio de 2007, em que foi entregue, pela DGDIN, minuta de plano de ação para facilitar a implementação do Documento Estratégico, a elaboração de rotinas administrativas de produtos não-conformes, a implementação dos objetivos estratégicos, o exame da árvore de processos de trabalho e indicadores de desempenho, a elaboração do RIGER e a implementação de reuniões de análise crítica, buscando promover o desenvolvimento institucional.

Uma estratégia bastante eficaz para difusão da metodologia do sistema integrado de gestão nas unidades do PJERJ, é a replicação do modelo de gestão da 13ª Vara Cível



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

da Capital para outras Varas Cíveis no PJERJ, sendo que mais 9 unidades já foram certificadas: 3^a, 6^a, 7^a, 8^a, 14^a, 18^a, 25^a, 35^a Varas Cíveis da Capital e 1^a Vara Cível de Campo Grande.

Mais 6 (seis) unidades iniciaram os trabalhos de multiplicação dos seguintes sistemas: 5^a Vara Cível da Barra da Tijuca, 4^a Vara Cível de Madureira, 28^a e 29^a Varas Criminais da Capital, além da 3^a Vara Cível de Madureira, da 7^a Vara Cível da Barra da Tijuca e da 16^a Vara Criminal, que aderiram, espontaneamente, à multiplicação.

O início da gestão da qualidade se dá definindo-se e documentando-se os processos de trabalho. A elaboração desta metodologia, foi realizada pela Consultoria da Fundação Getúlio Vargas (FGV), entrevistando as unidades que estavam certificadas, a fim de que fossem identificados os aspectos que reputavam mais importantes para a implementação de um sistema de gestão. O aumento do número de unidades com seus processos de trabalho documentados, que de 2006 para 2007, passaram de 32 para 52, e Rotinas Administrativas (RAD) publicadas. Isto pode ser considerado como um indicador de melhoria do sistema de gestão das unidades do PJERJ. Além disso, foram revisadas 244 rotinas de trabalho em 2007, o que demonstra uma preocupação dos gestores com a melhoria contínua.

No final de 2007, o acervo de Rotinas Administrativas do PJERJ compreende 374 RAD, tendo em vista a documentação dos processos de trabalho do Cartório da Dívida Ativa, vinculado à 3^a Vara Cível de São João de Meriti, do Departamento de Distribuição, da CGJ, do Departamento de Contratos e Atos Negociais, do Departamento de Segurança Patrimonial, da DGDIN, entre outros. As RAD dos processos de trabalho relativos à DGJUR, ao GABPRES, à 2^a Vice-Presidência e à Seção Criminal, já foram mapeados, entretanto, ainda não foram publicados, o que acarretará, aproximadamente, mais 28 RAD no acervo do PJERJ no início de 2008.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

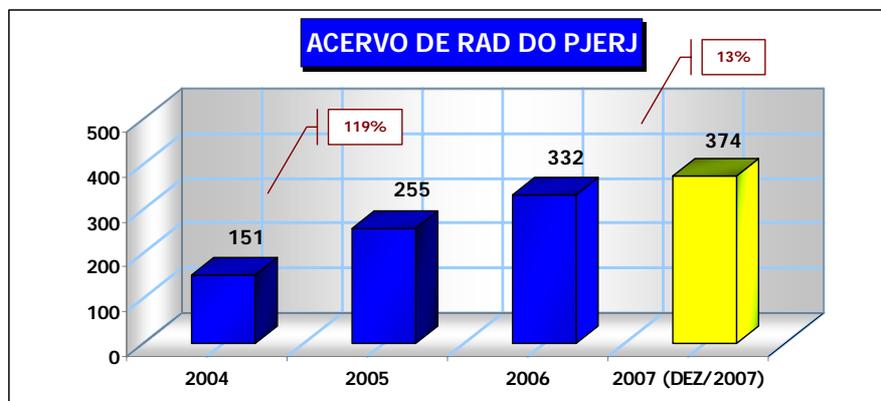
Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Gráfico IV – Acervo de Rotinas Administrativas do PJERJ



Fonte: Sistema SIDOC

Ressalte-se que um dos objetivos estratégicos da DGDIN para o biênio 2007/2008 é o aprimoramento do Sistema Normativo Administrativo (SNA). Para tanto, foram realizadas diversas reuniões, desde agosto de 2007, com a Consultoria, bem como com outras Unidades Executoras da Administração Superior envolvidas, visando ao aperfeiçoamento do SNA.

Foi elaborada minuta de Norma, com exposição de motivos, a ser apresentada à Administração Superior, para futura apreciação pelo Órgão Especial, no 1º trimestre de 2008, com a finalidade de parametrizar a documentação do PJERJ, tendo sido, para tal, realizado levantamento e exame da documentação administrativa do PJERJ, verificando-se, entre outros itens, a hierarquia dos documentos do PJERJ, a definição da abrangência de cada tipo de documentação, e a responsabilidade pela emissão e/ou alteração de cada tipo de documento.

Também é preocupação da DGDIN disseminar as melhores práticas de gestão entre as Unidades Executoras da Administração Superior, com o emprego de indicadores de desempenho, pois sabe-se que quem não mede resultados não gerencia.

Assim, para medir o desempenho e informar ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), desde 2006, a diretoria consolida os dados do PJERJ em Relatórios de Informações Gerenciais (RIGER), para análise da atuação do PJERJ e comparação com outros Tribunais de Justiça do Brasil, o que culminou na realização do III Encontro de Gestores do PJERJ, ocorrido em maio de 2007, no Hotel Guanabara Palace, com a participação de 258 servidores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

No encontro, foram apresentados os primeiros resultados do planejamento estratégico do PJERJ para o biênio, bem como os indicadores informados ao CNJ, o que representou um marco para a gestão estratégica do PJERJ. A DGDIN traçou um histórico da Administração Pública da era patrimonial, passando pela burocrática até a gerencial e destacou que a abordagem gerencial do século XXI visa à melhoria da qualidade do serviço com foco no usuário, à busca de resultados com eficiência, ao desenvolvimento tecnológico e à valorização das pessoas.

Para encerrar o ano de 2007, a DGDIN obteve, nos dias 10 e 11/12/07, a recomendação para a certificação de seu sistema de gestão da qualidade, após auditoria realizada pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV), Organismo Certificador Credenciado que atua no PJERJ, sendo formalmente certificada no dia 14/12/2007, após reunião do comitê de certificação da FCAV.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

A partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, foram definidos os Direcionadores da DGDIN. Em reunião de análise crítica realizada em 28/06/2007, deliberou-se que a Política da Qualidade e os Valores da DGDIN serão os mesmos do PJERJ. Segue a redação dos direcionadores 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”;

-Valores: “Conhecimento Jurídico Atualizado / Ética / Objetividade / Melhoria Contínua / Foco no Usuário / Busca da Conciliação na Solução de Conflitos”;

-Política: “Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida”.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

Na 4ª Reunião de Análise Crítica da DGDIN de 2007, realizada nos dias 22, 23 e 26/11/2007, foi estabelecida proposta de definição do entendimento do PJERJ sobre o significado dos valores da instituição, bem como proposta de alteração dos valores do PJERJ, conforme abaixo, para apresentação à COGES:

Valores (Sugestão da DGDIN):

-Conhecimento Atualizado (A palavra “*jurídico*” seria suprimida dos valores do PJERJ, tendo em vista que o conhecimento que se exige no PJERJ, nas áreas de atuação de seus servidores, requer outros conhecimentos que não apenas o jurídico)

-Ética (Padrões morais, de acordo com as crenças básicas da sociedade, leis, regulamentos e expectativas públicas)

-Objetividade (Buscar o caminho mais curto para atingir o resultado desejado, sem “achismos”)

-Melhoria Contínua (Nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado)

-Foco no Usuário (Preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam aos usuários)

-Busca da Conciliação na Solução de Conflitos (Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas)

-Comprometimento (Responsabilidade pessoal que leve a atitudes em prol do interesse coletivo). A DGDIN sugere a inclusão de “Comprometimento” nos Valores do PJERJ.

2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o período 2007/2008, 8 (oito) objetivos estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ.

2.2.1 Avaliação dos Objetivos do Biênio 2007-2008

Para que a DGDIN atingisse as metas propostas para o ano de 2007, foram desenvolvidos 16 planos de ação. A média de implementação dos objetivos foi de 97%. Comparando-se com a média planejada de 100%, verifica-se um saldo negativo de implementação de 3% nas ações que compunham os objetivos. Tal saldo será



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

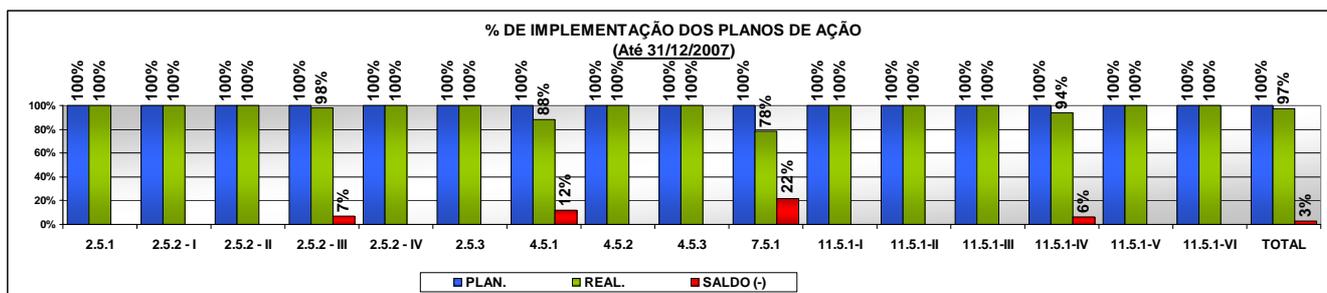
Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

comunicado à equipe, a fim de replanejar as ações pendentes para o ano de 2008, de modo que a meta do biênio não seja comprometida.

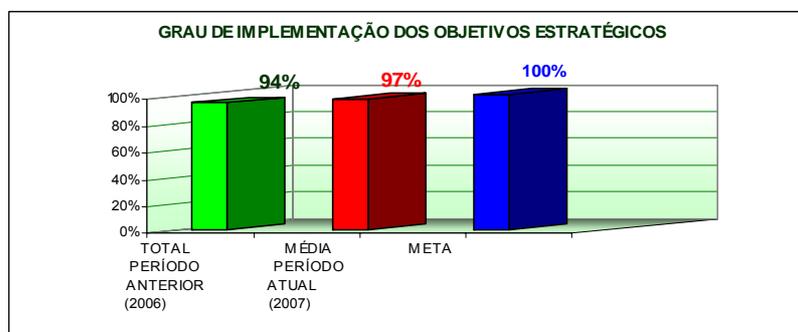
Gráfico V – Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN⁷



Fonte: Planos de Ação

Um ponto que merece destaque é o maior grau de implementação dos objetivos estratégicos em 2007 (97%), comparando-se com o resultado obtido em 2006 (94%). Deve-se mencionar que, em 2007, a medição foi iniciada, formalmente, no 2º trimestre, após aprovação dos objetivos estratégicos do PJERJ pela COGES, em maio de 2007.

Gráfico VI – Comparativo da Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN



Fonte: Planos de Ação

A seguir, apresenta-se o resultado dos objetivos estratégicos da DGDIN em 2007:

7

2.5.1-Implementar o Sistema Integrado de Gestão na DGDIN

2.5.2-Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ (I - CGJ/DGADM/DEDIS - DGLOG/DECAN - DGSEI/DESEP - DGDIN - Cartório da Dívida Ativa, vinculado à 03VCIV-SJ) / (II - 06VCIV - 14VCIV - 25VCIV) / (III - 05VCIV/BT - 04VCIV/MA - 28VCRI - 29VCRI) (IV - CGJ/DGFAJ - Secretaria das Turmas Recursais - 01VEMP - XXVII JEC - 05VOS - DGPE/DEDEP)

2.5.3-Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ

4.5.1-Apoiar o desenvolvimento e a implementação do modelo simplificado de gestão para as Varas Cíveis

4.5.2-Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação do modelo de gestão simplificado para as Câmaras

4.5.3-Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ

7.5.1-Realizar Pesquisa de Satisfação da Imagem do PJERJ com a sociedade

11.5.1-Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão (modelagem de processos de trabalho, implementação de Documento Estratégico, elaboração e implementação de RAD de produto não – conforme, aprimoramento de análise de dados e melhorias contínuas e realização de reunião de análise crítica)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

FOCO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	% (2007)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS											
			Plan	Real													
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	2.5.1 Implementar o Sistema Integrado de Gestão na DGDIN	SIGA implementado com a certificação da unidade até Dezembro/2007	100%	100%	Fevereiro/2007 a Dezembro/2006	Plano de ação 100% implementado. Meta atingida com a certificação da DGDIN, após auditoria realizada nos dias 10 e 11/12/2007.											
	2.5.2 Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ <i>(Média dos Planos de Ação 2.5.2 - I e 2.5.2 - II)⁸</i>	2007: 27 (18+9) unidades certificadas até o final de 2007	100%	100%	Fevereiro/2007 a Dezembro/2007	<p>2.5.2-I: Plano de ação 100% implementado. Meta atingida com a recomendação para a certificação das UO, após auditorias realizadas em:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>DEDIS</td><td>12, 13 e 14/12/2007</td></tr> <tr><td>DECAN & DESEP</td><td>17,18 e 19/12/2007</td></tr> <tr><td>03VCIV-SM/CADAT</td><td>10 e 11/12/2007</td></tr> </table> <p>2.5.2 - II: Plano de ação 100% implementado. Meta atingida com a certificação das UO, após auditorias realizadas em:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr><td>06VCIV</td><td>08 e 09/10/2007</td></tr> <tr><td>14VCIV</td><td>15 e 16/10/2007</td></tr> <tr><td>25VCIV</td><td>10 e 11/10/2007</td></tr> </table> <p>AÇÃO GERENCIAL: Submetendo-se à Administração Superior, na II Reunião de Prestação de Contas, que a 14VCIV necessária de auditoria de follow-up para confirmação da certificação, foi deliberado que não se daria continuidade à certificação da UO, considerando-se os custos envolvidos no processo.</p>	DEDIS	12, 13 e 14/12/2007	DECAN & DESEP	17,18 e 19/12/2007	03VCIV-SM/CADAT	10 e 11/12/2007	06VCIV	08 e 09/10/2007	14VCIV	15 e 16/10/2007	25VCIV
DEDIS	12, 13 e 14/12/2007																
DECAN & DESEP	17,18 e 19/12/2007																
03VCIV-SM/CADAT	10 e 11/12/2007																
06VCIV	08 e 09/10/2007																
14VCIV	15 e 16/10/2007																
25VCIV	10 e 11/10/2007																
	<i>(Média dos Planos de Ação 2.5.2 - III e 2.5.2 - IV)⁹</i> Preparação para a certificação de unidades em 2008	2008: 34 (27+7) unidades certificadas até Dez/2008	100%	98%	Fevereiro/2007 a Dezembro/2007	<p>2.5.2 - III: 97% do plano de ação implementado. A ação pendente se refere à elaboração do Documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos pela 28VCRI.</p> <p>AÇÃO GERENCIAL: O objetivo será replanejado para 2008, iniciando-se o plano de ação com as ações pendentes de realização em 2007.</p> <p>2.5.2 - IV: 100% do plano de ação implementado.</p>											

⁸ 2.5.2 - I (DEDIS, DECAN, DESEP e 03VCIV/SM-CADAT)
2.5.2 - II (06VCIV, 14VCIV e 25VCIV)

⁹ 2.5.2 - III (05VCIV-BT, 04VCIV-MD, 28VCRI e 29VCRI)
2.5.2 - IV (DGFAJ, Secretaria das Turmas Recursais, 01VEMP, XXVII JEC, 05VOS, DEDEP)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

FOCO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	% (2007)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS
			Plan	Real		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	2.5.3 Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ	6 (2+4) Auditores internos	100%	100%	Janeiro/2007 a Dezembro/2007	Plano de ação 100% implementado. Meta atingida.
	4.5.1 Apoiar o desenvolvimento e a implementação de Modelo de Sistema de Gestão Simplificado para as Varas Cíveis	Apoiar a CGJ para elaborar modelo junto às Secretarias dos NUR, validando em 1 NUR até Dezembro/2007	100%	88%	Março/2007 a Outubro/2007	Plano de ação 88% implementado. A meta não foi atingida, tendo em vista que o modelo não foi validado pelos NUR. As ações pendentes são: aprovação da ilustração final das cartilhas; recebimento das cartilhas impressas; apresentação da metodologia aos Juízes Dirigentes dos 2 Núcleos selecionados para a implementação do Modelo Simplificado (05 e 12NUR). AÇÃO GERENCIAL: O objetivo será replanejado para 2008, iniciando-se o plano de ação com as ações pendentes de realização em 2007.
	4.5.2 Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Câmaras	Apoiar a DGJUR para estabelecer pontos fundamentais para a elaboração do modelo definido, com elaboração de cronograma para implementação do modelo até Dezembro/2007	100%	100%	Agosto/2007 a Dezembro/2007	Plano de ação 100% implementado. Meta atingida.
Implementar Novas Práticas de Gestão	4.5.3 Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ	Levantamento dos instrumentos formais de comunicação utilizados pelo PJERJ, relacionando-os com as autoridades que os emitem, com elaboração de proposta de minuta de Ato Oficial do PJERJ, com Exposição de Motivos até Dezembro/2007	100%	100%	Julho/2007 a Dezembro/2007	Plano de ação 100% implementado. Meta atingida.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

FOCO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	% (2007)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS
			Plan	Real		
Modernizar o Processo de Comunicação interna e de Relacionamento com a Sociedade	7.5.1 Realizar Pesquisa de Avaliação da Imagem do PJERJ com a Sociedade	Planejamento da Pesquisa realizado até Dezembro/2007	100%	78%	Junho/2007 a Dezembro/2007	Plano de Ação 78% implementado. A meta não foi atingida, tendo em vista que minuta do projeto básico está aguardando momento oportuno para apresentação à Adm. Superior, após o recebimento dos resultados da projeção da arrecadação para 2008. Ações pendentes: discussão, com o DECAN, do projeto básico, encaminhamento do processo ao DECAN e obtenção da aprovação da Adm. Superior para o andamento do processo. AÇÃO GERENCIAL: O objetivo será replanejado para 2008, iniciando-se o plano de ação com as ações pendentes de realização em 2007.
Modelar, Documentar e Medir Processos de Trabalho	11.5.1 Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão (Média dos Planos de Ação 11.5.1 - I, II, III, IV, V e VI)	Ver nota de rodapé 10	100%	98%	Julho/2007 a Dezembro/2007	11.5.1 – I (Papel do RD e Avaliação das Unidades): Plano de ação 100% implementado. Meta atingida. 11.5.1 – II (Análise de Dados e Indicadores): Plano de ação 100% implementado. Meta atingida. 11.5.1 – III (Objetivos Estratégicos): Plano de ação 100% implementado. Meta atingida. 11.5.1 – IV (Apoiar a Elaboração de RIGER Setorial Semestral e CNJ): Plano de ação 94% implementado. A ação pendente se refere à emissão de RIGER do PJERJ, em razão da mudança, pelo CNJ, dos parâmetros para informação dos indicadores do PJERJ. O RIGER estava praticamente concluído, antes da alteração dos parâmetros, e teve de ser refeito. AÇÃO GERENCIAL: Foi deliberado pela Adm. Superior que, em razão da alteração dos parâmetros, será elaborado um único RIGER, com dados de todo o ano.

10

11.5.1 – I: META DO OBJETIVO ESTRATÉGICO 11.5.1 para 2007;

11.5.1 – II: INDICADORES - 9 Unidades Executoras com indicadores de 1º e 2º níveis estabelecidos e medidos até o final de 2007;

11.5.1 – III: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - 16 Unidades Executoras com objetivos estratégicos elaborados & 7 com objetivos estratégicos elaborados e acompanhados até o final de 2007;

11.5.1 – IV: RIGER - 8 Unidades Executoras elaborando RIGER até o final de 2007;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

FOCO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	% (2007)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	ANÁLISE DE DADOS / AÇÕES GERENCIAIS
			Plan	Real		
Modelar, Documentar e Medir Processos de Trabalho	11.5.1 Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão (Média dos Planos de Ação 11.5.1 - I, II, III, IV, V e VI)	<i>Ver nota de rodapé¹¹</i>	100%	98%	Julho/2007 a Dezembro/2007	11.5.1 – V (Modelar Processos de Trabalho): O plano de ação foi 100% implementado, entretanto, a meta não foi atingida, uma vez que apenas 4 Unidades Executoras possuem Documento Estratégico elaborado e implementado (EMERJ, 01VP, DGPCF e DGDIN) e apenas 3 possuem RAD de produto não-conforme (EMERJ, 01VP e DGDIN). AÇÃO GERENCIAL: O objetivo será replanejado para 2008. 11.5.1 – VI (Apoiar a Realização de Reunião de Análise Crítica): Plano de ação 100% implementado. Meta atingida. EMERJ, 01VP, DGDIN e DGCON realizaram reunião de análise crítica em 2007.

11

11.5.1 - V: PROCESSOS DE TRABALHO (Mapeados e Documentados) / RAD PNC / Documento Estratégico - 9 Unidades Executoras com seus processos de trabalho mapeados e documentados até o final de 2007 / 6 Unidades Executoras com Documento Estratégico elaborado e implementado / 5 Unidades Executoras com RAD de PNC elaborada e implementada;

11.5.1 – VI: REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA - 4 Unidades Executoras com reunião de análise crítica realizada até o final de 2007.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC											
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional													
INDICADOR		(1º Nível) Acervo de RAD do PJERJ, por unidade													
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a Evolução do Sistema Normativo do PJERJ													
FÓRMULA		$(\sum \text{RAD em vigor no PJERJ}) \text{ por unidade}$													
ORIGEM DOS DADOS		SIDOC						SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (MM)					
META		N/A						UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula					
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Tt. no Per.	
		257	255	255	257	258	280	290	294	313	325	326	332	332	
	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Tt. no Per.	
		334	337	335	329	329	329	332	333	335	371	371	374	374	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)		<p style="text-align: center;">ACERVO ANUAL DE RAD 2006/2007</p>													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)		<p style="text-align: center;">ACERVO MENSAL DE RAD 2006/7</p>													
META		N/A													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

UNIDADE	ACERVO 2005	ACERVO 2006	ACERVO 2007	RAD NÃO REVISADA	
PJERJ	10	10	10	DGDIN	04 / 10
1VP	0	5	5	DECIV	00 / 05
2VP	0	1	1	DECRI	01 / 01
3VP	0	0	0	-	-
CADAT	0	0	13	CADAT	00 / 13
CCIV	8	7	7	CCIV	00 / 07
CCRI	8	9	6	CCRI	01 / 06
CGJ	0	0	0	-	-
CM	1	1	1	1	01 / 01
DECAN	0	0	1	Doc. Estratégico	
DECIV	0	1	1	Doc. Estratégico	
DEDEP	0	0	0	<i>Doc. Estratégico</i>	
DEDIS	0	0	1	Doc. Estratégico	
DEGAR	1	1	1	Doc. Estratégico	
DEGEA	1	1	1	Doc. Estratégico	
DETRA	0	0	0	<i>Doc. Estratégico</i>	
DESEP	0	0	1	Doc. Estratégico	
DGADM	0	0	9	DEDIS	00/09
DGCOI	3	4	4	DEAUC	01/03
				ASNAC	00/01
DGCON	22	29	32	DGCON	01/01
				DEGEA	00/17
				DEGAB	01/02
				DECCO	03/08
				GBCON	01/02
				DEGEM	00/02
DGFAJ	0	0	0	-	-
DGFEX	0	0	0	-	-
DGJUR	9	8	7	DECOS	00/05
				DEINP	00/ 07

UNIDADE	ACERVO 2005	ACERVO 2006	ACERVO 2007	RAD NÃO REVISADA	
DGLOG	17	23	33	DEPAM	00/03
				DECAN	00/13
				DECOR	04/07
				DEENG	05/05
				DEIOP	00/02
				DELFA	00/03
				DETRA	00/00
DGPES	34	42	41	DEAPE	26/27
				DEDEP	01/03
				DEAPS	00/02
				ESAJ	00/09
DGSEI	3	6	19	DESEP	01/14
				DESIN	00/03
				DETEL	00/01
				DICIN	00/01
DGTEC	35	28	19	DERUS	04/04
				DESIS	00/02
				DEPRO	00/13
DGPCF	20	55	55	DGPCF	00/01
				DECON	15/15
				DEGAR	00/06
				DEFIN	04/11
				ASTEJ	02/04
				DEPLO	10/16
				GBPCF	02/02
DGDIN	0	4	10	DGDIN	00/01
				DEMED	00/03
				GBDIN	00/02
				DEDOC	00/02
				DEAUD	00/02
ESAJ	0	1	1	Doc. Estratégico	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

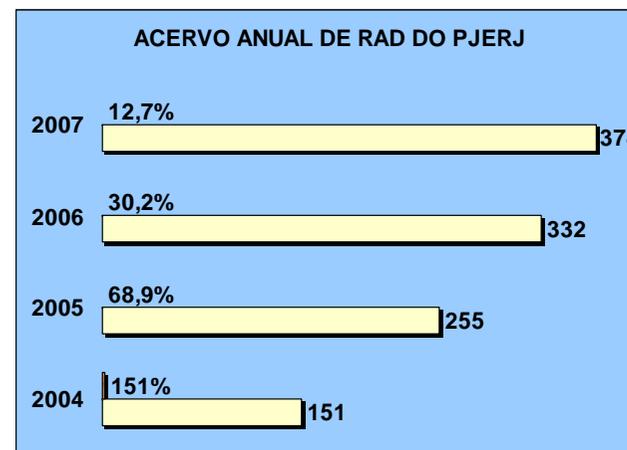
Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

UNIDADE	ACERVO 2005	ACERVO 2006	ACERVO 2007	RAD NÃO REVISADA	
CONTINUAÇÃO					
GABPRES	0	0	0	-	-
JEC	13	13	13	JEC	03 / 13
JECRIM	0	10	10	JECRIM	00/10
OE	0	3	3	SETOE	03em03
SECRI	0	0	0	-	-
SETRE	0	0	0	-	-
VCIV	13	12	12	VCIV	00/12
VCRI	13	13	12	VCRI	00/12
VEMP	0	0	0	-	-
VFAM	13	13	13	VFAM	00/13
VFAZ	0	0	0	-	-
VOS	0	0	0	-	-
TOTAL	255	332	374	-	-



ANÁLISE DE DADOS:

O PJERJ finalizou o ano de 2006 com um acervo de 332 RAD, com um aumento de 33,20% no último ano. O 1º trim/2007 foi encerrado com um acervo de 336 RAD. 6 novas RAD foram publicadas: RAD-PJERJ-001- Documento Estratégico do PJERJ, RAD-DGCON-031- Elabora e Distribuir a Revista de Direito do TJERJ, RAD-DGPCF-001- Documento Estratégico da DGPCF, RAD-DGCON-005- Apoiar a Administração da DGDIN, RAD-DGLOG-026- Conferir Faturamento de Prestação de Serviços e RAD-DGTEC-037- Atender Usuários de Equipamento de Informática e duas canceladas (RAD-DGPES-001- Gerenciamento de Estágio e RAD-DGJUR-013- Orientar o Preenchimento do Formulário Mapa de Indicadores). No 2º trimestre o acervo de RAD era de 329. No 3º trimestre, 11 novas RAD foram aprovadas: 03 DGDIN, 05 DGSEI, 01 DGLOG, 01 DGCON e 01 da DGJUR. Foram canceladas 5 RAD: 02 CCRI e 03 DGTEC totalizando um acervo de 335 RAD. No 4º trimestre 45 RAD novas RAD foram aprovadas. Em razão das certificações foram documentados 10 processos de trabalho do Departamento de Distribuição da Corregedoria Geral da Justiça (CJG/DEDIS), 8 RAD do Departamento de Atos Negociais da Diretoria Geral de Logística (DGLOG/DECAN), 13 do Cartório da Dívida Ativa, vinculado ao Juízo da 3ª Vara Cível de São João de Meriti (CGJ/03/SM/CADAT), 2 RAD da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), 9 da Diretoria Geral de Segurança Institucional, incluindo o Documento Estratégico do Departamento de Segurança Patrimonial, 1 da Diretoria Geral do Conhecimento (DGCON), 1 Diretoria Geral Apoio aos órgãos Jurisdicionais (DGJUR) e 1 Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) e seis RAD canceladas: 1CCRI, 3 DGJUR, 1 DGPES e 1VCRI. Portanto, finalizamos o ano de 2007 com um acervo de 374 RAD.

AÇÕES GERENCIAIS:

Acompanhar a Elaboração das RAD DGJUR, 2ª Vice-Presidência e Seção Criminal, GABPRES, DECAN, CADAT/SM, DEDIS, DGSEI e DGDIN informando à Diretora-Geral o andamento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEDOC

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA													
INDICADOR		(2º nível) Percentual de RAD não revisadas, por unidade													
FINALIDADE DO INDICADOR		Promover a vitalidade do Sistema Normativo do PJERJ													
FÓRMULA		[(\sum RAD sem revisão por período superior a 12 meses)/(Acervo de RAD do PJERJ)] X 100, por unidade													
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados DGDIN/SIDOC								SENTIDO DE MELHORIA		(mM) menor é Melhor			
META		≤ 15% em dezembro/07								UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula			
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.	
		16%	16%	17%	20%	19%	20%	22%	23%	21%	20%	22%	17%	19%	
	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		17%	16%	20%	23%	22%	23%	24%	22%	27%	25%	24%	27%	22,50%	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	19%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO DE RAD SEM REVISÃO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>PERCENTUAL DE RAD SEM REVISÃO NO PERÍODO</p> </div> </div>													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	22,5%														
META	15%														
ANÁLISE DE DADOS:	<p>O % de RAD não revisadas representa 103 RAD num acervo de 374 RAD no PJERJ, relativas a 23 UO com processo de trabalho escrito (RAD). Pode-se verificar que as UO que apresentam RAD sem revisão há mais de 1 ano são, em sua maioria, unidades executoras do PJERJ e os processos de trabalho não revisados pertencem a departamentos dentro dessas UO que não estão em processo de certificação. As UO em processo de certificação estão com suas RAD revisadas, exceto uma unidade jurisdicional, que está recebendo auxílio da DGDIN, já que a mudança estrutural de sistema informatizado prejudicou a atualização das RAD. Detalhes das RAD no PJERJ se encontram no relatório de indicadores do DGDIN/DEDOC, de forma a possibilitar acompanhamento pela DGDIN da evolução do Sistema Normativo do PJERJ</p>														
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Executar as ações replanejadas constantes da Planilha de Indicadores relativas ao mês de dezembro/07, para cada unidade organizacional e acompanhar o ciclo de PDCA destas ações durante os meses de janeiro e fevereiro de 2008.</p>														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL:

DGDIN/DEAUD

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ												
INDICADOR		(1º Nível) Quantidade de Sistemas de Gestão Implementados e Planejados												
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a evolução do SIGA no PJERJ.												
FÓRMULA		$(\sum \text{sistemas de gestão implementados})$ e $(\sum \text{sistemas de gestão planejados})$												
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de Auditoria						SENTIDO DE MELHORIA			(MM) Maior é melhor			
META		27 (19+8) SIGA implementados no final de 2007						UNIDADE DE MEDIDA			Nº de SIGA implementados e planejados			
PERIODICIDADE		Trimestral												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.
				2	3	3	3	9	16	17	18	17	19	19
	2007	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.
		21	22	22	27									27
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p>						Avaliação de Implementação do SIGA						
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2006)	19							Mês	DGDIN	DECAN	DESEP	DEDIS	CADAT	Fonte
TOTAL PERÍODO ATUAL (2007)	8							Maio	-	-	-	-	-	1º Rel. FGV
META	27							Junho	90,27%	27,59%	-	-	-	2º Rel. FGV
		Julho	-	-	26,07%	29,11%	10,80%	3º Rel. FGV						
		Agosto	-	46,16%	-	-	-	4º Rel. FGV						
		Setembro	98,04%	78,57%	50,27%	68,57%	87,23%	5º Rel. FGV						
		Outubro	98,04%	-	-	-	-	6º Rel. FGV						
		Novembro	98,48%	97,82%	80,09%	98,93%	95,98%	7º Rel. FGV						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

NÚMERO	UNIDADE	TRIMESTRE	ANO	NÚMERO	UNIDADE	TRIMESTRE	ANO
1	EMERJ	3º	2004	15	DEGEA	1º	2006
2	18CCIV	3º		16	IXJECRIM/CP	2º	
3	13VCIV/CP	4º		17	ESAJ	3º	
4	12VFAM/CP	3º		18	1VP/DECIV	4º	
5	DEGAR	3º	2005	19	01VCIV/CGCP	4º	2007
6	IVJEC/CP	3º		20	14VCIV/CP	1º	
7	18VCIV/CP	3º		21	25VCIV/CP	1º	
8	03VCIV/CP	4º		22	06VCIV/CP	2º	
9	35VCIV/CP	4º		23	DGDIN	4º	
10	07VCIV/CP	4º		24	DGLOG/DECAN	4º	
11	08VCIV/CP	4º		25	DGSEI/DESEP	4º	
12	32VCRI/CP	4º		26	CGJ/DGADM/DEDIS	4º	
13	19VCRI/CP	4º		27	03VCIV/SM/CADAT	4º	
14	09VCRI/CP	4º		TOTAL DE SIGA IMPLEMENTADOS = 27			

ANÁLISE DE DADOS:

Conforme previsto no Ato Executivo Conjunto nº. 96/2007 publicado no D.O. de 24/05/2007, foram implementados em 2007 os sistemas de gestão das seguintes unidades: 6ª, 14ª e 25ª Varas Cíveis; DGDIN; DGLOG/DECAN; DGSEI/DESEP; CGJ/ DGADM/ DEDIS e Cartório da Dívida Ativa, vinculado à 3ª Vara Cível da Comarca de São João de Meriti (03VCIV/SM/ CADAT).
O SIGA é considerado implementado quando a DGDIN, ao analisar o relatório da 1ª auditoria interna, constata que todas as fases para a implementação da gestão estão concluídas de acordo com a metodologia da NBR ISO 9001:2000. A meta de oito SIGA implementados em 2007 foi alcançada.
O PJERJ possui atualmente 27 SIGA implementados e também certificados pela NBR ISO 9001:2000.

AÇÕES GERENCIAIS:

Aguardar a publicação de Ato Executivo Conjunto, que atualizará as diretrizes do processo de certificação para 2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ																																																			
INDICADOR		(1º Nível) Auditorias Realizadas e Auditorias Planejadas no Período																																																			
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o cumprimento do programa regular de auditorias																																																			
FÓRMULA		$(\sum \text{ de auditorias realizadas}) \text{ e } (\sum \text{ de auditorias planejadas})$ por tipo e unidade																																																			
ORIGEM DOS DADOS		Calendário de Auditorias		SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor																																																
META		83 auditorias em 2007		UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de auditorias realizadas e planejadas																																																
PERIODICIDADE		Trimestral																																																			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	2004	2005	2006	Tt. No Per.																																																
		10	34	86	130																																																
	2007	2007	2008	2009	Tt. No Per																																																
		86			86																																																
RESULTADO NO PERÍODO																																																					
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2006)	130	<p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (Até 2006): 130 TOTAL PERÍODO ATUAL (2007): 86 META PARA 2007: 83</p>																																																			
TOTAL PERÍODO ATUAL (2007)	86																																																				
META	83																																																				
		<p>Auditorias Planejadas X Realizadas, por tipo, em 2007</p> <p>Legend: PLANEJADO (green), REALIZADO (purple)</p> <table border="1"> <tr><th>Tipo</th><th>Planejado</th><th>Realizado</th></tr> <tr><td>Auditoria Interna</td><td>40</td><td>43</td></tr> <tr><td>Pré-Auditoria</td><td>9</td><td>9</td></tr> <tr><td>Certificação</td><td>12</td><td>12</td></tr> <tr><td>Monitoramento</td><td>22</td><td>22</td></tr> <tr><td>Total</td><td>83</td><td>86</td></tr> </table>		Tipo	Planejado	Realizado	Auditoria Interna	40	43	Pré-Auditoria	9	9	Certificação	12	12	Monitoramento	22	22	Total	83	86	<p>Tipos de Auditorias Realizadas, por ano</p> <p>Legend: Auditoria Interna (blue), Pré-Auditoria (red), Certificação (cyan), Monitoramento (yellow), Follow-Up (purple)</p> <table border="1"> <tr><th>Ano</th><th>Auditoria Interna</th><th>Pré-Auditoria</th><th>Certificação</th><th>Monitoramento</th><th>Follow-Up</th></tr> <tr><td>2004</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>2005</td><td>23</td><td>3</td><td>2</td><td>6</td><td>0</td></tr> <tr><td>2006</td><td>48</td><td>13</td><td>14</td><td>10</td><td>1</td></tr> <tr><td>2007</td><td>43</td><td>9</td><td>12</td><td>22</td><td>0</td></tr> </table>		Ano	Auditoria Interna	Pré-Auditoria	Certificação	Monitoramento	Follow-Up	2004	4	3	3	0	0	2005	23	3	2	6	0	2006	48	13	14	10	1	2007	43	9	12	22	0
Tipo	Planejado	Realizado																																																			
Auditoria Interna	40	43																																																			
Pré-Auditoria	9	9																																																			
Certificação	12	12																																																			
Monitoramento	22	22																																																			
Total	83	86																																																			
Ano	Auditoria Interna	Pré-Auditoria	Certificação	Monitoramento	Follow-Up																																																
2004	4	3	3	0	0																																																
2005	23	3	2	6	0																																																
2006	48	13	14	10	1																																																
2007	43	9	12	22	0																																																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2007

SIGA	TIPOS DE AUDITORIA						OBSERVAÇÃO
	INTERNA	MONITORAMENTO	PRÉ-AUDITORIA	CERTIFICAÇÃO	RE-CERTIFICAÇÃO	TOTAL	
1VP/DECIV	2	1	-	-	-	3	Manutenção da certificação em 2007.
EMERJ	2	-	-	-	1	3	Renovação da certificação por mais três anos.
18CCIV	1	-	-	-	1	2	Renovação da certificação por mais três anos.
13VCIV/CP	1	-	-	-	1	2	Renovação da certificação por mais três anos.
IVJEC/CP	1	1	-	-	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
03VCIV/CP	1	2	-	-	-	3	Manutenção da certificação em 2007.
06VCIV/CP	2	-	1	1	-	4	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
07VCIV/CP	1	2	-	-	-	3	Manutenção da certificação em 2007.
08VCIV/CP	1	2	-	-	-	3	Manutenção da certificação em 2007.
14VCIV/CP	1	-	1	1	-	3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
18VCIV/CP	2	2	-	-	-	4	Manutenção da certificação em 2007.
25VCIV/CP	1	-	1	1	-	3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
35VCIV/CP	1	2	-	-	-	3	Manutenção da certificação em 2007.
12VFAM/CP	1	1	-	-	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
IXJECRIM/CP	2	2	-	-	-	4	Manutenção da certificação em 2007.
09VCRI/CP	2	1	-	-	-	3	Manutenção da certificação em 2007.
19VCRI/CP	1	1	-	-	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
32VCRI/CP	1	1	-	-	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
01VCIV/CGCP	2	1	1	1	-	5	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DEGEA	1	1	-	-	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
DEGAR	1	1	-	-	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
ESAJ	2	1	-	-	-	3	Manutenção da certificação em 2007.
DGDIN	2	-	1	1	-	4	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DECAN	1	-	1	1	-	3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DESEP	1	-	1	1	-	3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DEDIS	2	-	1	1	-	4	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
CADAT	1	-	1	1	-	3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DGCON	1	-	-	-	-	1	Avaliação dos processos de trabalho que apóiam os sistemas de gestão em processo de certificação.
DGJUR	1	-	-	-	-	1	
DGLOG	1	-	-	-	-	1	
DGPES	1	-	-	-	-	1	
DGSEI	1	-	-	-	-	1	
DGTEC	1	-	-	-	-	1	
TOTAL	43	22	9	9	3	86	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

Ato Executivo Conjunto 96/2007, de 24/05/2007, estabelecia 83 auditorias neste ano. No entanto, foram realizadas 86, das quais 43 externas (22 de monitoramento, 9 pré-auditorias, 9 de certificação e 3 de recertificação) e 43 internas, sendo 7 extraordinárias realizadas por auditor interno do PJERJ. Observou-se que grande percentual de auditorias extraordinárias (71,42%) ocorreu em sistemas de gestão da área judiciária, especificamente nas 6ª e 18ª Varas Cíveis da Comarca da Capital, na 1ª Vara Cível Regional de Campo Grande, na 9ª Vara Criminal da Comarca da Capital e no IX Juizado Especial Criminal da Barra da Tijuca, em decorrência de mudança de juiz ou RAS/escrivão, sendo este um dos motivos que vem dificultando a implementação e consolidação do SIGA em órgãos da 1ª instância. A cada alteração significativa no sistema de gestão da unidade demanda uma auditoria extraordinária para verificar se a integridade do sistema está mantida, o que acarreta uma modificação no planejamento das auditorias. As outras auditorias extraordinárias foram realizadas no SIGA/EMERJ, a pedido da própria unidade, para verificar os RACAP relativos à última auditoria interna realizada; e no SIGA/DEDIS, em função de questionamento do Organismo Certificador.

Em 2007, como resultado do monitoramento e análise crítica do Programa de Auditorias e também da boa atuação dos auditores internos do PJERJ, foram implementadas as seguintes ações:

- redução em 50% do número de dias da auditoria, sem prejuízo do dimensionamento em homem/dia (H/D). Exemplo: a auditoria que era realizada em 2 dias com 1 auditor, passou a ser realizada em 1 dia com 2 auditores, diminuindo o tempo de envolvimento da unidade no processo de auditoria, mantendo-se, porém, a sua qualidade;
- atuação do auditor interno do PJERJ como segundo auditor;
- redução da participação do auditor contratado.

Das 43 auditorias internas realizadas em 2007, 24 tiveram a participação de auditores internos do PJERJ atuando como auditor líder ou segundo auditor, o que representou uma economia de R\$ 28.925,00.

Desde o início do processo de certificação, foram realizadas 216 auditorias no PJERJ.

AÇÕES GERENCIAIS:

- (1) Aguardar a publicação de Ato Executivo Conjunto, que atualizará as diretrizes para o processo de certificação no ano de 2008;
- (2) Rever o Programa Anual de Auditorias de 2008;
- (3) Verificar a necessidade de alteração dos contratos de auditoria interna e externa, para cumprir o planejamento do Programa Anual de Auditorias de 2008;
- (4) manter o empenho na prevenção de auditorias extraordinárias, alertando os auditores quanto à necessidade de avaliar integralmente o escopo definido para a auditoria;
- (5) continuar e ampliar as ações para capacitação de auditores internos do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Promover Auditorias de Gestão do SIGA																																																
INDICADOR		(2º nível) Quantidade de Não-conformidades e observações por Auditoria Interna, por Unidade e Média de Não-conformidades e Observações em Auditorias Internas no PJERJ																																																
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a eficácia do SIGA																																																
FÓRMULA		[[\sum NC+ \sum OBS)/(\sum Auditorias Internas)], por unidade e [(\sum NC+ \sum OBS)/(\sum Auditorias Internas)], no PJERJ																																																
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de Auditoria								SENTIDO DE MELHORIA		(nM) nominal é melhor																																						
META		5 (padrão esperado)								UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula																																						
PERIODICIDADE		Trimestral																																																
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Md. no Per.																																				
		-	-	-	-	-	-	-	-	6,1	4,6	5,2	5,0	5,2																																				
	2007	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Md. no Per.																																				
		5,0	3,4	3,6	4,3									4,1																																				
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>MÉDIA DO PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006): 5,2</p> <p>MÉDIA DO PERÍODO ATUAL (2007): 4,1</p> <p>META (padrão esperado): 5</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Média Consolidada, por trimestre - Evolução</p> <table border="1" style="font-size: small; margin: 0 auto;"> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>1ºTrim/06</th> <th>2ºTrim/06</th> <th>3ºTrim/06</th> <th>4ºTrim/06</th> <th>1ºTrim/07</th> <th>2ºTrim/07</th> <th>3ºTrim/07</th> <th>4ºTrim/07</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor</td> <td>6,1</td> <td>4,6</td> <td>5,2</td> <td>5,0</td> <td>5,0</td> <td>3,4</td> <td>3,6</td> <td>4,3</td> </tr> <tr> <td>Auditorias</td> <td>6</td> <td>17</td> <td>5</td> <td>11</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>10</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>NC+OBS</td> <td>92</td> <td>78</td> <td>26</td> <td>55</td> <td>50</td> <td>37</td> <td>36</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>													Trimestre	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	Valor	6,1	4,6	5,2	5,0	5,0	3,4	3,6	4,3	Auditorias	6	17	5	11	10	11	10	12	NC+OBS	92	78	26	55	50	37	36	50
Trimestre	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07																																										
Valor	6,1	4,6	5,2	5,0	5,0	3,4	3,6	4,3																																										
Auditorias	6	17	5	11	10	11	10	12																																										
NC+OBS	92	78	26	55	50	37	36	50																																										
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	5,2																																																	
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	4,1																																																	
META	5																																																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

As 43 auditorias internas realizadas em 33 sistemas detectaram 175 NC/OBS, sendo que 10 sistemas passaram por mais de uma auditoria no ano de 2007. Registrou-se a média de 4,1 NC/OBS por auditoria, abaixo, portanto, do padrão estabelecido de 5,0 NC/OBS. Comparando-se com o ano de 2006, com média de 5,2 NC/OBS, houve uma redução 27% na média de apontamentos por auditoria. As médias nos trimestres de 2007 foram, respectivamente: 5,0 no 1º trimestre (10 auditorias e 50 NC/OBS); 3,4 no 2º trimestre (11 auditorias e 37 NC/OBS); 3,6 no 3º trimestre (10 auditorias e 36 NC/OBS); e 4,3 no 4º trimestre (12 auditorias com 50 NC/OBS). Dentre os 175 desvios identificados, o requisito 8.5.2 (Ação Corretiva) registrou 27 NC/OBS, representando 15,42% dos desvios. O maior nº. de não-conformidades nesse requisito ocorreu no 1º trimestre, com 14. Nos trimestres subseqüentes observou-se uma gradativa redução (7, 4 e 2 nos 2º, 3º e 4º trimestres respectivamente), demonstrando que os treinamentos promovidos resultaram numa melhoria do desempenho das unidades. Em destaque também os itens 4.2.4 (Controle de Registros) com 24 NC/OBS, representando 13,71%, e 4.2.3 (Controle de Documentos) com 19 NC/OBS, representando 10,85%. No 4º trimestre registrou-se um aumento na quantidade de desvios, sendo que o maior número ocorreu em unidades já certificadas. O item 8.3 (Controle de Produtos Não-Conformes) aparece com 15 NC/OBS, o 7.5.1 (Controle de Produção e Fornecimento de Serviço) e o 8.4 (Análise de Dados) com 14 NC/OBS. Durante o ano foram implementadas várias ações para a redução dos apontamentos nos itens referidos, tais como: palestra sobre verificação de eficácia das não-conformidades, ações corretivas e ações preventivas durante o I Encontro de Auditores Internos; treinamentos em controle de registro e documentos realizados pelo DEDOC; seminário de Análise de Dados com as unidades prestadoras de jurisdição promovido pelo DEMED; curso de Análise de Indicadores de Desempenho, ministrado pela FGV nos dias 5 e 9/03, tendo como público alvo os gestores de unidades administrativas. No que diz respeito às RAD, os destaques foram: RAD-PJERJ-003, com 18 NC/OBS, RAD-PJERJ-004, com 15; RAD-VCIV-001, RAD-VCIV-013 e RAD-PJERJ-006 com 10 NC/OBS cada uma. Todas apresentaram queda de NC/OBS no decorrer dos trimestres, com exceção da RAD-PJERJ-003 (Controle de Documentos e de Registros) que está relacionada aos requisitos 4.2.3 (Controle de Documentos) e 4.2.4 (Controle de Registros).

AÇÕES GERENCIAIS:

- (1) O DEDOC e o DEMED continuarão ministrando treinamentos para os servidores, visando à redução das não-conformidades apontadas;
- (2) orientar os auditores internos a avaliarem mais detalhadamente os processos de trabalho com maior número de não-conformidades.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Promover auditorias de gestão do SIGA													
INDICADOR		(2º Nível) Índice de servidores aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade													
FINALIDADE DO INDICADOR		Formar multiplicadores de gestão da qualidade e manter Quadro de Auditores Internos.													
FÓRMULA		[[\sum servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão] / (\sum de servidores planejados) x 100] por UO													
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD								SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é melhor			
META		90 servidores aprovados, dos 100 a serem encaminhados para o curso, até o final de 2007 (>=90% de aprovação)								UNIDADE DE MEDIDA		Percentual			
PERIODICIDADE		Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.	
		0	16	18	0	0	20	43	61	0	34	0	17	209	
	2007	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.	
		0	0	28	48	0	0	0	0	0	0	0		285	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	60%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Total de Servidores Aprovados</p> <p>60% 79% 90%</p> <p>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (em 2006) TOTAL PERÍODO ATUAL (2007) META (para 2007)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AG - EVOLUÇÃO</p> <p>34 158 209 285</p> <p>2004 2005 2006 2007</p> </div> </div>													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	79%														
META	90%														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

Foram indicados 107 servidores para o Curso "Auditoria de Gestão da Qualidade" (AG), dos quais 76 foram aprovados, 16 foram reprovados e 15 desistentes, sendo a meta de 90% de servidores aprovados cumprida em 79%. O total acumulado de servidores aprovados passou de 209 em 2006 para 285 em 2007, representando um incremento de 36,36%. O alcance da meta foi prejudicado em razão dos períodos de realização das turmas, que deveriam ser iniciadas no 1º trimestre de 2007. O planejamento relativo a 4 turmas foi encaminhado à ESAJ em dezembro de 2006. No entanto, foram realizadas apenas 3 turmas: a 1ª turma ocorreu de 29/6 a 06/7, a 2ª de 12/11 a 26/11 e a 3ª de 27/11 a 19/12, períodos que podem ter prejudicado a participação dos servidores. A ESAJ, durante o ano, informou acerca das dificuldades encontradas para a contratação de empresas. Devido ao alto índice de reprovação e desistências, também está sendo avaliado, em conjunto com a ESAJ, o professor que ministrou o curso. Por outro lado, como os candidatos são submetidos à avaliação teórica e sua aprovação está condicionada à obtenção de nota final igual ou superior a 7, é preciso que os gestores tenham mais critério ao selecioná-los para participar do curso. Foi ministrado com sucesso o módulo "Atributos Pessoais de Auditor Interno", incluído em 2007 no planejamento de capacitação dos auditores internos e resultado de uma parceria com a DGPES/DEDEP. Para a inclusão desse módulo, foi ministrada uma turma piloto cujo conteúdo programático foi validado pela equipe da DGDIN e pelos participantes, que, ao final do curso manifestaram-se positivamente na pesquisa de opinião aplicada. As sete turmas programadas foram realizadas, tendo delas participado 114 servidores. O motivo para a manutenção do curso de AG é contribuir para a formação dos auditores internos, multiplicadores do conhecimento adquirido para suas equipes, além de facilitadores da comunicação interna e da integração entre as diversas unidades do PJERJ.

AÇÕES GERENCIAIS:

(1) Acompanhar as ações da ESAJ para a abertura de novas turmas do curso, de modo a monitorar a periodicidade de sua realização; (2) analisar a avaliação obtida pelo professor e propor melhorias nos critérios de indicação; (3) solicitar mais critério da Administração Superior na indicação dos candidatos ao curso, orientando os servidores quanto à importância de sua participação e conclusão do curso, resultante de um grande investimento do Tribunal; (4) avaliar o perfil dos servidores reprovados e desistentes que participaram do Curso; (5) manter a mobilização das unidades envolvidas no processo de certificação e das diretorias gerais, no sentido de que indiquem seus servidores para o curso, considerando os benefícios gerados para a instituição; (6) continuar o trabalho de sensibilização das unidades com menor número de multiplicadores do SIGA, que, mesmo incentivadas, não indicaram servidores para o curso; (7) encaminhar a relação de aprovados das 2ª e 3ª turmas/2007 para o DEDEP, solicitando a realização das entrevistas individuais e coletivas; (8) levantar os servidores que desempenham as funções de RAS, RAS substituto, RD, RDS e secretário de juiz que ainda não participaram do curso.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

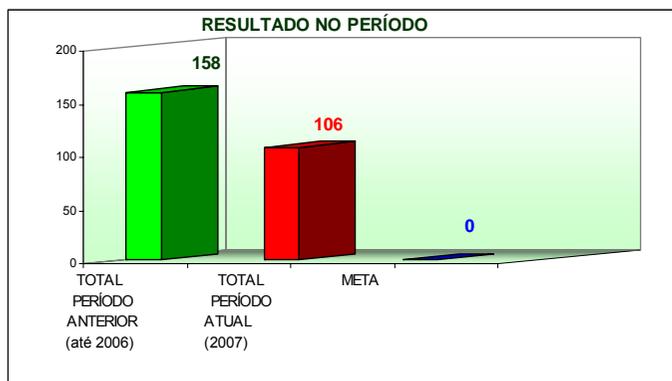
Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ													
INDICADOR	(3º Nível) Quantidade de Servidores no Quadro de Auditores Internos do PJERJ													
FINALIDADE DO INDICADOR	Gerenciar a manutenção do Quadro de AI do PJERJ													
FÓRMULA	$(\sum \text{ Servidores no quadro de AI do PJERJ})$													
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados SIAUD							SENTIDO DE MELHORIA			(MM) Maior é melhor			
META	N/C (ID de acompanhamento)							UNIDADE DE MEDIDA			Nº. de servidores no quadro			
PERIODICIDADE	Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.
		0	16	34	31	42	63	84	141	151	162	150	158	158
	2007	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.
		158	153	112	106									106
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	158													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	106													
META	N/C													





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

O Quadro de Auditores Internos iniciou o ano com 158 auditores e atualmente conta com 106. A alteração deve-se aos seguintes fatores:

- a nova revisão da RAD-PJERJ-005, que entrou em vigor em 23/07/2007, e gerou uma consulta a 60 integrantes do Quadro que não acompanhavam auditorias há mais de 1 ano. Após a consulta, 23 optaram pelo afastamento. Ainda de acordo com os termos da referida RAD, 15 auditores lotados na DGDIN foram incluídos no Quadro de Auditores Afastados;
- reingresso de 4 servidores que se encontravam no Quadro de Auditores Internos Afastados do PJERJ;
- a exclusão de 3 servidores por pedido de exoneração;
- afastamento, a pedido, de 18 servidores;
- afastamento de 10 servidores por impossibilidade de acompanhar auditoria no ano de 2007;
- dos 28 aprovados na 1ª turma de AG, 3 foram imediatamente incluídos no Quadro de Auditores Afastados por estarem lotados na DGDIN, 13 passaram a integrar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ, 8 optaram por não dar continuidade à capacitação e 4 ainda participarão das entrevistas individuais e/ou coletivas com o DEDEP.

AÇÕES GERENCIAIS:

(1) Acompanhar, avaliar e orientar no mínimo 20 auditores visando à seleção de 10 candidatos ao Curso Lead Assesor - NBR ISO 9001:2000; (2) zelar para que todos os auditores incluídos no Quadro de Auditores acompanhem e/ou realizem auditorias; (3) manter o Quadro de Auditores Internos permanentemente atualizado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO

Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ

INDICADOR

(3º Nível) Servidores Aprovados no Curso de Auditor Líder

FINALIDADE DO INDICADOR

Gerenciar a manutenção do efetivo de 2º auditor

FÓRMULA

$[(\sum \text{servidores aprovados no curso de auditor líder}) / (\sum \text{servidores participantes do curso})] \times 100$, no período

ORIGEM DOS DADOS

Banco de Dados SIAUD

SENTIDO DE MELHORIA

(MM) Maior é melhor

META

Capacitar 90% dos servidores participantes no Curso de Auditor Líder em 2007.

UNIDADE DE MEDIDA

Percentual

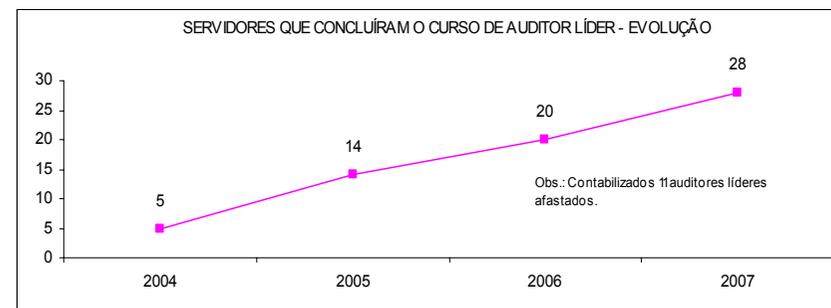
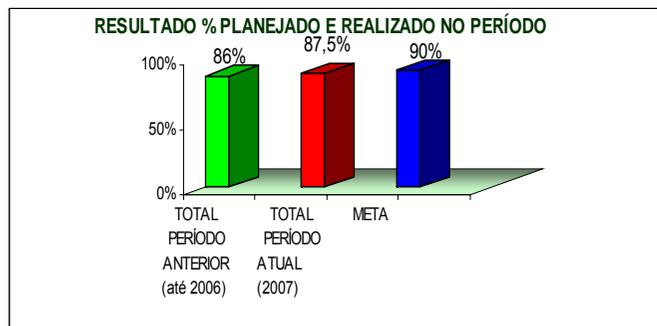
PERIODICIDADE

Anual

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	PLAN 2004	REAL 2004	PLAN 2005	REAL 2005	PLAN 2006	REAL 2006	PLAN PERÍODO	REAL PERÍODO
		5	5	9	9	7	6	21	20
2007	PLAN 2007	REAL 2007					PLAN PERÍODO	REAL PERÍODO	
	7	8 (7+1de2006)							

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	86%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	87,5%
META	90%





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

Dos oito servidores que concluíram o curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestão da Qualidade (Lead Assesor - NBR ISO 9001:2000), apenas um não obteve aprovação. Como a meta foi estabelecida em 90% e foram alcançados 87,5% do objetivo, considera-se cumprido o planejamento. É importante ressaltar que todos os servidores indicados para o curso de Auditor Líder foram acompanhados pela DGDIN durante o ano e, no momento oportuno, foi aplicado o "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno em Treinamento para Indicação ao Curso de Auditor Líder", resultando, em todos os casos, na recomendação da indicação. Também foram realizadas reuniões onde os servidores foram informados sobre o resultado das avaliações e orientados em relação ao curso a ser realizado e as etapas do programa de capacitação.

Os aprovados no Curso de Auditor Líder já estão atuando como segundo auditor. Das 43 auditorias internas realizadas em 2007, 16 contaram com o auxílio de auditor do PJERJ (IV JEC/CP, 32VCRI/CP, 19VCRI/CP, 09VCRI/CP, 14VCIV/CP, 06VCIV/CP, 13VCIV/CP, IXJECRIM/CP, 03VCIV/CP, 08VCIV/CP, 18VCIV/CP, 35VCIV/CP, 18CCIV, DEGAR, ESAJ e 1VP/DECIV), e 8 (IXJECRIM/CP, 06VCIV, 09VCRI/CP, duas no SIGA/01VCIV/CGCP, CADAT, 18VCIV/CP e DEDIS) foram realizadas integralmente por auditor do PJERJ. Essa situação vem, a cada ano, diminuindo a participação de auditores contratados, gerando uma economia para o PJERJ de R\$ 28.925,00 em 2007.

Desde setembro a fórmula do indicador foi alterada. Passou-se a considerar o número de aprovados em lugar do número de concluintes no curso, afetando a meta alcançada em 2006, quando houve 7 concluintes e 6 aprovados. O concluinte que não alcançou a nota mínima foi submetido à nova avaliação em 21/09/07, quando obteve a aprovação. Para preparar melhor o servidor, a DGDIN elaborou um plano de ação, que incluiu, dentre outras ações, a realização de uma auditoria na qualidade de 2º auditor, com avaliação de seu desempenho.

No total, 28 servidores obtiveram aprovação no curso de Auditor Líder, entre eles dois estão com afastamento temporário do Quadro de Auditores do PJERJ e nove impossibilitados de integrar equipes por estarem lotados na DGDIN e diretamente envolvidos no processo de certificação, inclusive com apoio às unidades.

AÇÕES GERENCIAIS:

(1) Avaliar a situação dos servidores incluídos no Quadro de Auditores do PJERJ, selecioná-los e consultá-los sobre o interesse em participar do curso em 2008; (2) programar as auditorias para aplicação do "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno em Treinamento para Indicação ao Curso de Auditor Líder" nos servidores consultados; (3) solicitar aos servidores aprovados no curso de Auditor Líder em 2007 a cópia do certificado do curso; (4) elaborar plano de ação visando à preparação do servidor para a 2ª aplicação da prova pelo curso de Auditor Líder.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover auditorias de gestão do SIGA

INDICADOR

(2º Nível) Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas

FINALIDADE DO INDICADOR

Viabilizar a realização de Auditorias Internas por Auditores Internos do PJERJ.

FÓRMULA

(\sum servidores aptos a realizar auditorias)

ORIGEM DOS DADOS

Banco de Dados SIAUD

SENTIDO DE MELHORIA

(MM) Maior é melhor

META

6 (4+2) servidores aptos no Quadro de AI do PJERJ

UNIDADE DE MEDIDA

Nº. de servidores aptos

PERIODICIDADE

Anual

EVOLUÇÃO DO INDICADOR

2006	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.
		0	16	18	0	0	20	43	61	0	34	0	17
2007	1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.
		0	0	28	48	0	0	0	0	0	0	0	0

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)

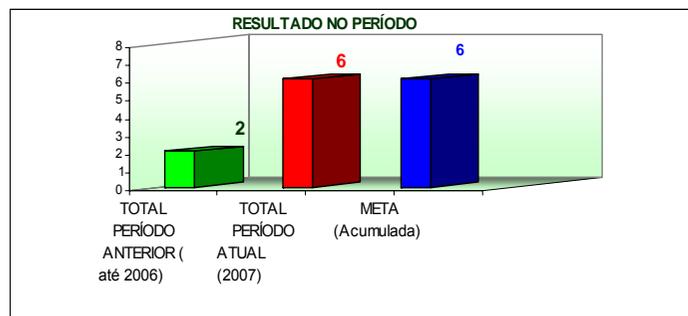
2

MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)

6

META

6





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ foi um dos objetivos estratégicos da DGDIN em 2007, desenvolvido em um plano de ação com as seguintes atividades:

1) implementar e validar metodologia para capacitação dos auditores internos; 2) incentivar e apoiar o desenvolvimento dos atributos pessoais dos auditores internos já incluídos no Quadro de Auditores; 3) incentivar e apoiar a participação no curso de "Auditoria de Gestão da Qualidade"; 4) acompanhar o desenvolvimento dos auditores internos em treinamento visando à indicação de candidatos para o curso de Auditor Líder; 5) incentivar e apoiar a participação no curso de Auditor Líder; 6) acompanhar o desenvolvimento dos auditores líderes em treinamento, visando sua formação como auditor apto; 7) acompanhar o aperfeiçoamento e atualização dos auditores internos aptos; 8) realizar o I Encontro de Auditores Internos do PJERJ; e 9) elaborar perfil de competência para auditor interno do PJERJ.

Para atingir a meta de mais 4 servidores aptos em 2007, foram selecionados 8 servidores dentre os concluintes do curso de Auditor Líder, que foram convidados a realizar auditorias como segundo auditor e participar de cursos, tais como Atributos Pessoais de Auditor Interno, Interpretação da Norma NBR ISO e treinamento em RACAP.

Durante as auditorias, os auditores líderes em treinamento foram observados pela equipe da DGDIN, com o objetivo de orientá-los, se necessário, e também de aplicar o "Instrumento de Avaliação de Auditor Líder em Treinamento", cujo resultado final define se o servidor está apto ou se permanece em treinamento. Os 4 servidores considerados aptos em 2007 obtiveram 100% nesta avaliação. Além disso, o desempenho dos auditores internos é avaliado pela unidade auditada, também com resultado positivo.

Ao longo do programa de capacitação e treinamento de auditores internos do PJERJ, são realizadas reuniões com auditores líderes em treinamento sobre o desempenho como segundo auditor, bem como reuniões com auditores aptos para apresentar a consolidação de suas avaliações, pontuando as necessidades de desenvolvimento.

Desde o início da capacitação, os 6 auditores internos aptos participaram de 64 auditorias, das quais 20 foram diretamente conduzidas por eles em 2007, ano em que a sua participação nas auditorias gerou uma economia de R\$ 28.925,00 para o PJERJ, o que demonstra a importância do investimento na formação do Quadro, pois concretamente resulta em economia para o Tribunal, reduzindo a contratação de auditores externos, além de promover integração entre as diferentes áreas do PJERJ, desenvolvendo uma visão sistêmica para os servidores e preparando-os como gestores.

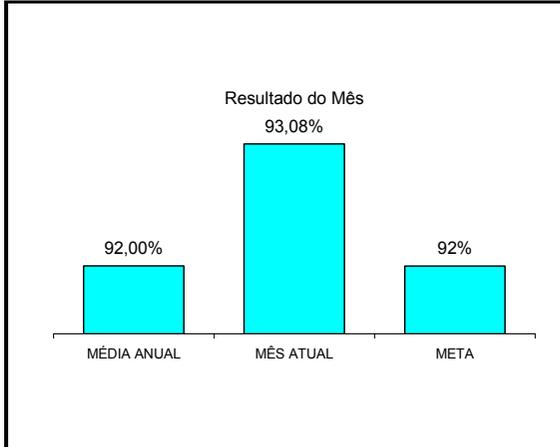
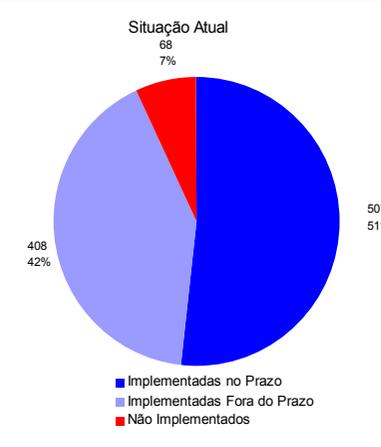
Com o fim de aprimorar as competências técnicas e comportamentais dos auditores internos, foi realizado o I Encontro de Auditores Internos do PJERJ nos dias 31/08, 01 e 02/09.

AÇÕES GERENCIAIS:

Selecionar, no mínimo, 6 auditores internos líderes em treinamento para participarem como segundo auditor, com o objetivo de atingir a meta estabelecida para 2008 de mais três auditores líderes aptos a realizar auditorias até Novembro/2008, totalizando 9 auditores aptos no Quadro do PJERJ. Convidar e acompanhar os auditores que se tornaram aptos em 2007 na condução de auditorias em 2008, identificando necessidades de atualização.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

3.2 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEMED													
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ															
INDICADOR		(1º Nível) Grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ (Histórico)															
FINALIDADE DO INDICADOR		Avaliar o grau de implementação no prazo das ações corretivas e preventivas no PJERJ															
FÓRMULA		$\left[\frac{\sum \text{RACAP com ações implementadas}}{\sum \text{RACAP com implementação prevista até a data da medição}} \right] \times$															
ORIGEM DOS DADOS		Sistema de Controle de RACAP										SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior melhor			
META		92%										UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula			
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2006		JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.	
				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		2007		JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
			88,86%	89,18%	90,86%	91,14%	92,52%	91,83%	93,04%	93,43%	94,17%	93,58%	92,34%	93,08%	92,00%		
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)		92%															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)		93,08%															
META		92%															
		 <p>Resultado do Mês: 93,08%</p>							 <p>Situação Atual: 68 (7%)</p>								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

Ao analisar a porcentagem de 7% (aprox.) de RACAP não implementados (71 RACAP) e aplicando a linha de pareto, obteremos as unidades com as maiores quantidades de RACAP não implementados no prazo. Neste grupo de 70 RACAP não implementados no prazo, foram observados aqueles RACAP abertos para as Unidades de Apoio por outras unidades, para implementação até o último dia útil de NOVEMBRO de 2007, conforme tabela abaixo:

RACAP	DESTINO	ITEM	ASSUNTO	Prev da Imp.	Prorrogação
13VCIV/CP - 001/07	DGJUR/DEIGE	8.4	Análise de Dados	12/2/2007	5/9/2007
13VCIV/CP - 005/07	DGJUR/DEIGE	8.5.2	Ação Corretiva	11/9/2007	30/1/2008
03VCIV/SM/CADAT - 002/07	DGJUR/DEIGE	8.2.3	Medição e monitoramento	22/10/2007	22/12/2007
DGLOG - 008/06	DGTEC	4.2.1-D	Requisitos de Documentação	30/8/2006	30/6/2008
07VCIV/CP - 008/07	DGTEC	6.3	Infra-Estrutura	30/6/2007	31/8/2007
35VCIV/CP - 013/06	DGTEC	8.4	Análise de Dados	31/3/2007	30/1/2008
13VCIV/CP - 004/07	DGTEC	8.5.2	Ação Corretiva	11/9/2007	30/1/2008
EMERJ - 011/07	DGTEC	6.3	Infra-estrutura	27/11/2007	25/1/2008
03VCIV/SM/CADAT - 003/07	DGLOG	6.4	Infra-estrutura	22/10/2007	31/3/2008

AÇÕES GERENCIAIS:

Foi decidido na 4ª reunião de análise crítica de 2007 a mudança da meta para 92%. Consideramos que os RACAP abertos para as Unidades de Apoio por outras unidades e ainda não implementados há mais de 30 dias são de grande importância para o sistema. Nesse sentido, constata-se um resultado não muito satisfatório, pois ações continuaram pendentes de execução quando comparadas ao mês anterior. Houve ainda o aumento de um RACAP a mais para a DGTEC (de 4 RACAP no mês anterior, acumula atualmente 5 RACAP no mês atual). Será agendada uma reunião com a DGTEC com o fim de sensibilizá-la sobre a importância da implementação das ações planejadas no prazo estabelecido



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



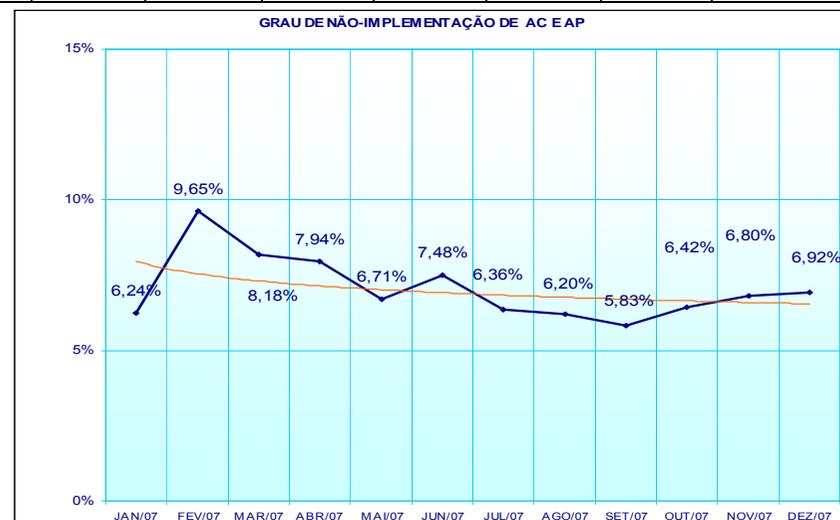
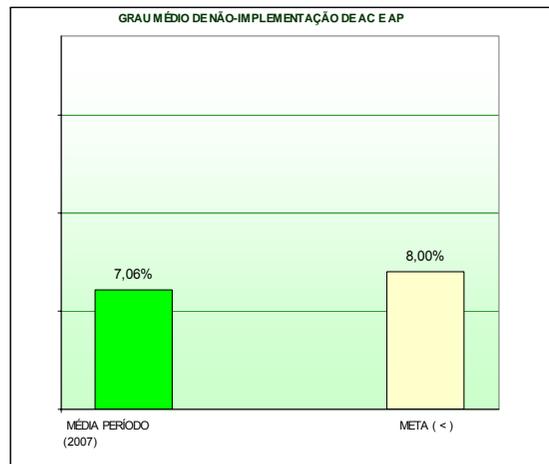
FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Promover a Melhoria do Desempenho Institucional														
INDICADOR	(2º Nível) Grau de não-implantação das ações corretivas e preventivas no PJERJ														
FINALIDADE DO INDICADOR	Identificar eficiência de implementação das ações corretivas e preventivas, pertinentes às unidades implementadoras														
FÓRMULA	[(\sum RACAP não implementados no prazo) / (\sum RACAP com implementação prevista até a data da medição)] x 100, por unidade implementadora														
ORIGEM DOS DADOS	Sistema de Controle de RACAP - SICOR							SENTIDO DE MELHORIA	(mM) Menor é Melhor						
META	< 8%							UNIDADE DE MEDIDA	Conforme Fórmula						
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		6,24%	9,65%	8,18%	7,94%	6,71%	7,48%	6,36%	6,20%	5,83%	6,42%	6,80%	6,92%	7,06%	

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	-
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	7,06%
META	8%





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

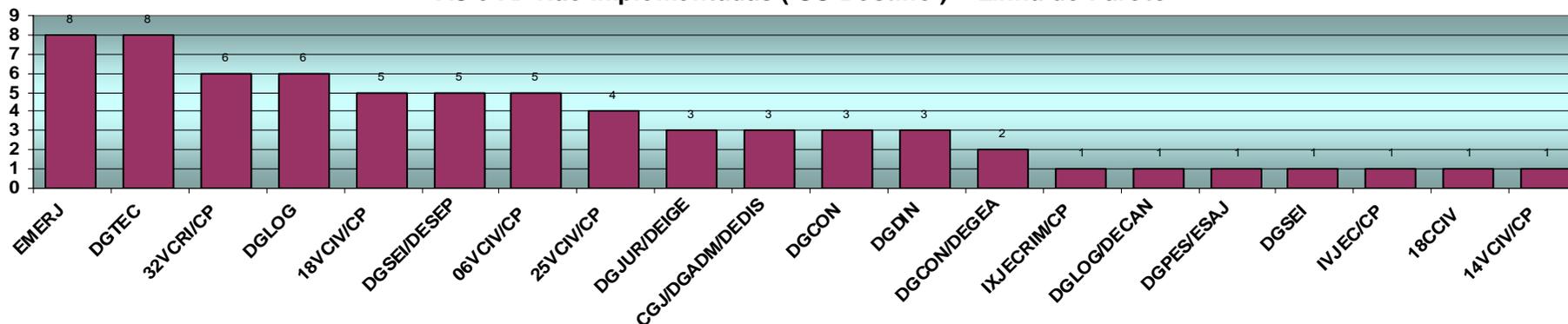
Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

AC e AP Não Implementadas (UO Destino) - Linha de Pareto



ANÁLISE DE DADOS:

Ficou decidido na 4ª reunião de análise crítica de 2007 alteração da meta para 8%.
Feito contato com os RAS da DGLOG, DGTEC, DGCON e DGCON/DEGEA.
As unidades informaram às Unidades interessadas suas dificuldades quanto à implementação das ações corretivas previstas em RACAP.
Houve replanejamento das ações e novos prazos de implementação foram acordados.
As unidades que apresentaram redução nas quantidades de RACAP com ações não implementadas foram:
DGSEI/DESEP (de 7 para 6), 18VCIV/CP (de 6 para 5), DGCON (de 4 para 3), DGCON/DEGEA (de 3 para 2) e DGJUR/DEIGE (de 4 para 3)

AÇÕES GERENCIAIS:

Aplicar a matriz GUT para atuar junto aos 10 RACAP mais críticos, além dos já elencados no indicador de primeiro nível.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Promover a Melhoria do Desempenho Institucional													
INDICADOR		(2º Nível) Índice de Unidades Certificadas no Processo de Multiplicação													
FINALIDADE DO INDICADOR		Indicar o efeito do processo de multiplicação do SIGA, a fim de que se possa avaliar as causas para a não certificação.													
FÓRMULA		$(\text{Total de unidades certificadas} / \text{Total de unidades indicadas para multiplicação}) \times 100$													
ORIGEM DOS DADOS		Ato Executivo Conjunto e Certificados Emitidos	SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é Melhor										
META		Certificar 100% das unidades indicadas no AEC	UNIDADE DE MEDIDA		Percentual										
PERIODICIDADE		Anual													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	2004	2005	2006	Tt. no Per.										
	2007	2007	2008	2009	Tt. no Per.										
		-	-	55,60%	55,60%										
		100%	-		100%										
RESULTADO NO PERÍODO		Índice de Unidades Certificadas no Processo de Multiplicação													
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2006)	55,60%	<table border="1" style="display: none;"> <caption>Índice de Unidades Certificadas no Processo de Multiplicação</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Índice (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ano de 2006</td> <td>55,60%</td> </tr> <tr> <td>Ano de 2007</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>						Período	Índice (%)	Ano de 2006	55,60%	Ano de 2007	100,00%	META	100%
Período	Índice (%)														
Ano de 2006	55,60%														
Ano de 2007	100,00%														
META	100%														
TOTAL PERÍODO ATUAL (2007)	100%														
META	100%														
ANÁLISE DE DADOS:		As unidades indicadas para a multiplicação do SIGA, constantes do AEC 96/2007 para certificação em 2007 – 06VCIV, 14VCIV e 25VCIV – obtiveram a recomendação para a certificação, após a realização de auditoria realizada, respectivamente, nos períodos: 08 e 09/10/07, 15 e 16/10/07 e 10 e 11/10/07. Entretanto, a DGDIN submeteu à Administração Superior, na II Reunião de Prestação de Contas, que a 14VCIV necessitaria de auditoria de follow-up para confirmação da certificação. A Adm. Superior, tendo em vista os custos envolvidos no processo, deliberou que não se daria continuidade à certificação da UO.													
AÇÕES GERENCIAIS:		A Diretora-Geral da DGDIN irá informar à Juíza da 14VCIV sobre a decisão da administração Superior de excluir aquela unidade do escopo de certificação do SIGA/PJERJ.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ					
INDICADOR		(1º Nível) Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação					
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários					
FÓRMULA		[(\sum dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (\sum das Unidades do SIGA)]					
ORIGEM DOS DADOS		Sistema SIPDIN	SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é Melhor		
META		De acordo com a meta estabelecida pela unidade	UNIDADE DE MEDIDA		Conforme Fórmula		
PERIODICIDADE		Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	VER TABELA ABAIXO:					
RESULTADO NO PERÍODO		SIGA/UO	1ª PESQUISA/07	PERÍODO DA PSU	2ª PESQUISA/07	PERÍODO DA PSU	META
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	-	SIGA/VCIV (1º G)	97,19%	JAN/07	88,99%	JUL/07	92%
		SIGA/VCIV (2º G)	92,21%	JAN/07	85,93%	JUL/07	90%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	-	JECRIM (Balcão)	92,13%	JAN/07	91,80%	JUL/07	90%
		JECRIM (Audiência)	91,33%	JAN/07	89,47%	JUL/07	90%
		JEC	93,38%	JAN/07	87,80%	JUL/07	90%
META	-	SIGA/VCRI (1º G)	98,29%	MAR/07	96,81%	SET/07	90%
		SIGA/VCRI (2º G)	-	-	94,06%	SET/07	90%
		CCIV	99,68%	MAR/07	97,88%	SET/07	95%
		01VP	80,40%	FEV/07	83%	AGO/07	88%
		VFAM	100%	MAI/07	95,94%	NOV/07	100%
		CADAT	100%	AGO/07	-	-	100%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

SIGAVCIV & SIGAVCRI: Os quesitos pesquisados nos FRM das PSU de todas as unidades prestadoras de jurisdição foram revistos para incluir novas perguntas, de modo que o SIGA possa ser avaliado de forma mais abrangente. A queda no resultado se deve à realização das PSU com os novos FRM. O pior ponto diz respeito ao "Tempo para Julgamento", seguido do "Tempo para Marcação de Audiência" e do "Serviço Cartorário (Juntada, Publicação).

JECRIM (Audiência): Evidencia-se queda de 1,86% no somatório de ótimo + bom do conjunto em relação à pesquisa realizada no 1º semestre de 2007. Observa-se que o quesito "Tempo de espera para audiência" foi o que apresentou queda mais significativa (10,67 pontos percentuais). Em contrapartida, o quesito "cortesia do atendente" apresentou melhora de 3,16 pontos percentuais. A amostra recebida no 2º semestre é superior em 61,84% a do 1º semestre e o tempo de realização da pesquisa foi 50% mais longo do que a anterior.

JECRIM (Balcão): A análise dos dados demonstra ter havido queda de 5,74% no somatório (ótimo+bom) do conjunto de quesitos pesquisados em relação à pesquisa anterior ocorrida no 2º semestre de 2006. As novas perguntas incorporadas à Pesquisa em julho de 2007, e que passam a mensurar o grau de satisfação dos usuários com a prestação jurisdicional de forma mais abrangente, apresentam os itens com menor grau de satisfação: "Prazo para marcação de audiências" (86,36%) e "Tempo de duração do processo" (88,37%). Destaca-se, entretanto, o bom resultado do quesito "Serviço Cartorário" (93,02%), fato que leva à conclusão de que são as atividades inerentes ao gabinete as que, tendo natureza mais complexa, requerem maior atenção. A análise comparativa dos itens pré-existentes, comuns a ambas as pesquisas, aponta pequenas quedas em todos os quesitos, com destaque para o item "Objetividade nas informações" (7,78%), fato que contribui para a queda geral observada no conjunto. Ressalta-se que a realização da PSU - Balcão foi retomada após visita à unidade para orientação da necessidade de periodicidade da pesquisa para uma gestão eficaz e conseqüente determinação do Juiz par sua realização concomitante à PSU Audiência.

JEC: Observa-se queda de 5,58 pontos percentuais no Conjunto em relação à pesquisa anterior (1º semestre 2007). Considerando que, dentre os itens pré-existentes, dois mantiveram-se estáveis e dois apresentaram pequenas melhoras (1,27 pontos percentuais em "Cortesia do atendente" e 1,64 pontos percentuais em "Como foi o atendimento"), conclui-se que os novos itens do questionário foram os responsáveis pela queda apresentada. Destaca-se que os itens "Prazo para marcação de audiência" e "Tempo de duração do processo" foram os que apresentaram índices mais baixos de satisfação: 77,31% e 77,87% respectivamente.

CCIV: Verifica-se que, com a incorporação das novas perguntas ao FRM da Pesquisa, a unidade apresentou queda de 4,25 pontos percentuais no grau de satisfação dos usuários, considerando-se o somatório de ótimo+bom no conjunto de quesitos pesquisados. Analisando-se, entretanto, os itens isolados pré-existentes na Pesquisas anteriores, verifica-se que os quesitos "Tempo de atendimento" - "Cortesia do atendente" e "Como foi o atendimento" mantiveram 100% de satisfação na opinião dos usuários. Apenas os quesitos "Localização do Processo" e "Objetividade nas informações" apresentaram queda de 1,10 pontos percentuais cada. As novas perguntas apresentaram os seguintes resultados: 1- "Serviço de Secretaria" 94,32% de satisfação; 2- "Prazo para marcação das Sessões de julgamento" - 86,05% de satisfação; 3- "Tempo decorrido entre a distribuição do recurso e o julgamento" - 89,89% de satisfação. Tais itens são os maiores responsáveis pela tendência de queda geral apresentada.

01VP: Diante dos dados fornecidos a unidade apresentou os seguintes índices: 83% de ótimo+bom, 13% de regular e 4% de ruim+péssimo. Temos dificuldade para uma análise de dados comparativa com a pesquisa anterior, uma vez que somente a pesquisa atual nos foi enviada de forma detalhada, apresentando todos os usuários com os respectivos quesitos.

VFAM: Novas perguntas relativas à entrega da prestação jurisdicional foram incluídas nesta pesquisa. Dos quesitos existentes anteriormente, o quesito "objetividade das informações" foi o único que apresentou queda de 100% para 98,80%, o restante obteve 100%. Das novas perguntas, a pergunta "prazo para marcação de audiências" foi a que apresentou o menor índice, 88,31%. As outras perguntas "Serviços cartorários" e "Solução dos conflitos por meio de conciliação" obtiveram, respectivamente, 92,77% e 90,67. Das 581 perguntas da pesquisa, 15 não foram respondidas, equivalendo a 2,58% do total. As perguntas "Serviços cartorários" e "Solução dos conflitos por meio de conciliação" respondem com 93,33% das perguntas não respondidas.

CADAT: Não houve pesquisa no 1º semestre de 2007. Como primeira avaliação do grau de satisfação do usuário, foi apresentado um excelente resultado (100%), considerando o somatório dos critérios ótimo e bom.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

AÇÕES GERENCIAIS:

SIGA/VCIV & SIGA/VCRI: Avaliar as pesquisas das unidades de forma individualizada, a fim de avaliar as oscilações de resultados, observando o público, o período, a orientação das UO à realização das pesquisas, bem como outras informações relevantes.

JECRIM (Audiência): Evidenciado que o quesito "Tempo de espera para a audiência" foi o responsável pela queda havida no resultado geral, contatar a unidade para verificar as causas prováveis que levaram ao resultado, verificando: 1- se houve mudanças em relação à pauta de audiências; 2- se a equipe de conciliadores, responsável pela realização de 98,03% das audiências está devidamente treinada em relação à otimização do tempo e objetividade nas colocações; 3- se foi feita orientação aos usuários sobre o correto significado do quesito, onde o que se busca pesquisar é o grau de satisfação como tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a primeira audiência, no caso do JECRIM - AC -, que é onde os usuários preenchem o formulário da PSU, e não o tempo de espera do usuário (advogado/estagiário/parte) na data da Audiência até que esta aconteça.

JECRIM (Balcão): Observar a análise de dados e as ações gerenciais realizadas pela unidade. Após o acompanhamento e verificada a necessidade: 1- Apoiar a unidade para que a análise geral dos resultados seja feita considerando-se a incorporação das novas perguntas ao questionário, observando que a comparação só poderá ser feita, e os dados obtidos devidamente considerados, quando da realização de uma nova PSU com o mesmo rol de perguntas; 2- verificar se houve o perfeito entendimento dos servidores da unidade quanto à abrangência das mesmas e a necessária objetividade e clareza na orientação aos usuários quanto ao preenchimento dos questionários para que se possa validar os resultados apontados; 3- Salientar com o RAS e Adm. Sup. a trajetória de queda das questões pré-existentes; 4- promover novo treinamento com os serventuários da unidade.

JEC: Primeiramente, observar a análise da Unidade e o tratamento proposto. Quanto à queda do índice da satisfação dos usuários traduzido pelas respostas dadas às questões que envolvem diretamente a entrega da prestação jurisdicional, verificar se houve dificuldades no entendimento dos usuários em relação às perguntas. Analisar se o público alvo foi bem orientado sobre o objetivo das questões, para concluir se a pesquisa ocorrida corresponde à realidade e, em caso positivo, orientar e apoiar a unidade a trabalhar as questões específicas que apresentaram piores graus de satisfação, estabelecendo ações, junto à Administração Superior, que levem à melhoria possível nos quesitos apontados como "gargalos".

CCIV: 1-Apoiar a unidade sentido de orientar o RAS a buscar a melhoria da eficácia do SIGA/VCIV, alertando-o para a necessidade de detecção das causas que poderiam ter ocasionado a pequena diminuição do grau de satisfação em relação aos itens "Localização do Processo" e "Objetividade das Informações". 2- Orientar a unidade a reunir-se com a administração superior para analisar os novos itens incorporados que, englobando a medição do grau de satisfação dos usuários com a eficácia do SIGA/CCIV, no que concerne à busca pela visão de futuro da unidade (obter o reconhecimento da sociedade sobre a contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania), devem ser considerados em sua fundamental importância estabelecendo-se, conseqüentemente, as estratégias de melhoria possíveis.

01VP: 1.Contactar RAS para avaliação da metodologia utilizada com o fim de verificar o grau de adequação à RAD-PJERJ-010 / 2. Verificar com RAS como são realizadas as análises e tomadas as ações gerenciais.

VFAM: Verificar as ações gerenciais propostas pela unidade. Orientar para a necessidade da equipe de balcão esclarecer as perguntas que por ventura não estejam sendo respondidas e para o estabelecimento de meta.

CADAT: Não houve ação gerencial proposta pela unidade. Aguardar próxima pesquisa, para a observação de critérios comparativos dos números alcançados para os critérios "ótimo e bom".



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ					
INDICADOR	(1º Nível) Satisfação do Usuário das Unidades Administrativas em Processo de Certificação					
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários					
FÓRMULA	Média (Ótimo + Bom) do conjunto de conceitos estabelecidos pela unidade					
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SIPDIN	SENTIDO DE MELHORIA	(MM) Maior é Melhor			
META	De acordo com a meta estabelecida pela unidade	UNIDADE DE MEDIDA	Conforme Fórmula			
PERIODICIDADE	Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	VER TABELA ABAIXO:				
RESULTADO NO PERÍODO	SIGA/UO	1ª PESQUISA/07	PERÍODO DA PSU	2ª PESQUISA/07	PERÍODO DA PSU	META
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	EMERJ	67,81%	ABR/07	74%	OUT/07	75%
	ESAJ	91,18% (49,91% de Ótimo)	JUL/07	-	-	60% de Ótimo
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	DEGAR	98,22%	MAR/07	98,38%	SET/07	Não Informada
	DEGEA	94%	ABR/07	96,30%	OUT/07	Não Informada
	DECAN	98,70%	AGO/07	-	-	Não Informada
META	DEDIS	84%	JUL/07	-	-	Não Informada
	DESEP	79,70%	SET/07	-	-	Não Informada

ANÁLISE DE DADOS:

EMERJ: Analisando os dados acima se conclui que houve aumento em 6,19 pontos percentuais em comparação à pesquisa realizada no 1º semestre de 2007, pois 74,00% dos usuários consideram como ótimo ou bom os serviços prestados pela EMERJ. 18,00% consideram regular e 8,00% declararam considerar o serviço como ruim ou péssimo.

ESAJ: A ESAJ alterou a metodologia da pesquisa (Reação aos cursos realizados pela unidade) para uma pesquisa de satisfação do usuário, com metodologia semelhante à realizada pela DGDIN.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

DEGAR: Os dados apresentados pela unidade no somatório de ótimo + bom dos quesitos pesquisados apontam tendência de ascensão (0,31%) em relação aos resultados passados (1º semestre de 2007), confirmando que o DEGAR continua tratando a percepção do usuário com eficácia, demonstrando interesse e prontidão em resolver as sugestões e reclamações por eles apontados nas Pesquisas. A análise dos itens isolados demonstra que "Tempo de atendimento" é o quesito com maior grau de satisfação com 98,83%, seguido pelo "cortesia do atendente" com 98,82 e "Objetividade nas Informações" com 97,65%. Dentre os usuários que responderam à Pesquisa 50,59% são advogados; 20,00% são partes; 14,12% são estagiários e 15,29% são classificados como "outros".

DEGEA: Os seguintes quesitos apresentaram aumento: 1 - prazo de desarquivamento de documentos (90,4% para 92,80). 2 - atendimento dos funcionários de DEGEA (98,4 % para 100%). 3- procedimento de entrega, coleta e desarquivamento (95% para 97,10).

A pesquisa ainda conta com as perguntas: Você conhece a TTD? 56,7 % responderam que sim. Você utiliza a TTD? 28,1 % responderam que sim.

DECAN: Não houve pesquisa no 1º semestre de 2007. Analisando os dados acima se conclui que 98,07% dos usuários consideram como ótimo ou bom e 1,5% considera regular os serviços prestados pelo DECAN. Apenas 0,43% declarou considerar o serviço como ruim ou péssimo. Seguem os itens da pesquisa com os respectivos índices de ótimo + bom: Qualidade no atendimento com 100%, Clareza nas informações com 99,57%, cortesia no atendimento com 98,96% e tempo para atendimento dos serviços solicitados com 93,24%. O DECAN vem encontrando algumas dificuldades em dar maior celeridade aos seus trâmites, o que, às vezes, dificulta o andamento dos processos de trabalho.

DEDIS: Não houve pesquisa no 1º semestre de 2007. Analisando os dados acima se conclui que 84% dos usuários considera como ótimo ou bom e 11% considera regular os serviços prestados pelo DEDIS. Apenas 5% declarou considerar o serviço como ruim ou péssimo. A pesquisa é realizada em quatro unidades do DEDIS, a saber: DINSP - Obteve um índice de 97% de ótimo + bom. DIDIC - Apresentou índice de 12% de regular quanto ao tempo de liberação das petições em situação de urgência. PLANTÃO JUDICIÁRIO - Obteve índice de 86% de ótimo+bom. Os maiores índices de regular/ruim/péssimo foram obtidos nos quesitos instalações, com 27% e tempo de atendimento, com 20%. PROGER - Obteve o menor índice no somatório de ótimo + bom, 73%. O item que mais impactou o resultado obtido foi o tempo de atendimento.

DESEP: Não houve pesquisa no 1º semestre de 2007. Analisando os dados acima se conclui que 79,70% dos usuários consideram como ótimo ou bom, 12,92% consideram regular os serviços prestados pelo DEDIS e 7,38% declararam considerar o serviço como ruim ou péssimo. Seguem os itens da pesquisa com os respectivos índices de ótimo + bom: Tempo de atendimento com 80%, Cortesia do atendente com 79% e Eficácia dos Serviços Prestados com 79%.

ACÇÕES GERENCIAIS:

EMERJ: Verificar se foram planejadas ações gerenciais pela EMERJ e aguardar a próxima pesquisa para verificar a eficácia das ações.

ESAJ: Avaliar as pesquisas das unidades de forma individualizada, a fim de avaliar as oscilações de resultados, observando o público, o período, a orientação das UO à realização das pesquisas, bem como outras informações relevantes.

DEGAR: Orientar o RAS no sentido de manutenção das estratégias desenvolvidas no período buscando a continuidade da melhoria. 2- Acompanhar a elaboração da próxima Pesquisa de Satisfação-PSU, agendada para março de 2008, orientando a unidade a estabelecer os mesmos padrões de classificação dos resultados para que possamos estabelecer parâmetros de comparação futura para os dados obtidos. Orientar, também, para o estabelecimento de meta.

DEGEA: Verificar com a UO a observância da amostra representativa na aplicação da Pesquisa de Satisfação, de modo que se possa assegurar a pertinência da análise dos dados apresentados e a adequação das ações gerenciais tomadas. Esclarecer com o RAS da unidade a necessidade da pesquisa durar o tempo determinado na RAD-PJER-010. Orientar para o estabelecimento de meta. Reunião agendada para o dia 09/01/08 - na DGDIN.

DECAN: Verificar se foram planejadas ações gerenciais pelo DECAN e aguardar a próxima pesquisa, em fevereiro, para verificar a eficácia das ações. Orientar para o estabelecimento de meta.

DEDIS: Verificar se foram planejadas ações gerenciais pelo DEDIS e aguardar a próxima pesquisa, em janeiro, para verificar a eficácia das ações. Orientar a unidade para o estabelecimento de meta.

DESEP: Verificar se foram planejadas ações gerenciais pelo DESEP e aguardar a próxima pesquisa, em março, para verificar a eficácia das ações. Orientar a unidade para o estabelecimento de meta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

3.3 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Gabinete (DGDIN/GBDIN)

		FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/GBDIN			
PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional				
INDICADOR		(1º Nível) Grau de implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ				
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ				
FÓRMULA		$(\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por Unidade}) / (\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação planejado por Unidade})$				
ORIGEM DOS DADOS		Sistema de Gestão Estratégica - SISGE			SENTIDO DE MELHORIA	Maior é Melhor (MM)
META		≥ 95%			UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem
PERIODICIDADE		Semestral				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	2007 - 1º Semestre	2007 - 2º Semestre	2008 - 1º Semestre	2008 - 2º Semestre	Md no Per.
		Grau de Implementação	Grau de Implementação	Grau de Implementação	Grau de Implementação	
		89,91%				
RESULTADO NO PERÍODO						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	N/D	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRAU MÉDIO DE IM PLENTAÇÃO DOS O.E. DO PJERJ</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ - 2007/2008</p> </div> </div>				
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	89,91%					
META	95%					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

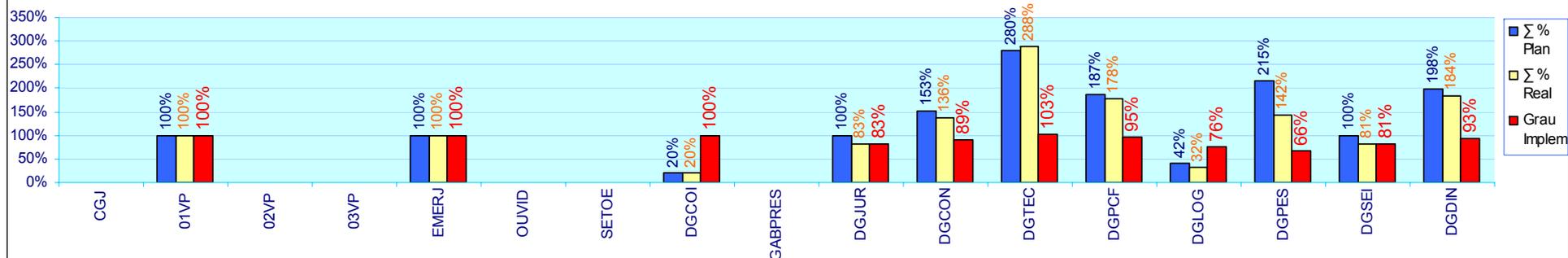
Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ - 1º SEMESTRE 2007



ANÁLISE DE DADOS:

No Planejamento Estratégico para o biênio 2007/2008, foram incluídos 99 Objetivos Estratégicos de 17 unidades do PJERJ. As que se encontram com implementação do SIGA em estágios mais avançados de monitoramento, como as que emitem RIGER, apresentaram têm apresentado melhoria nos percentuais de realização dos seus planos de ação, conforme gráfico acima. Ressalte-se que aguardamos a emissão dos RIGER Anuais para que possamos confirmar os dados da DGJUR e da DGSEI que, provisoriamente foram informados ns II Reunião de Prestação de Contas com o Presidente em dezembro último.

AÇÕES GERENCIAIS:

A fonte de dados deste indicador foi o RIGER do 1º semestre de 2007. Aguardar a entrega dos RIGER Anuais para medição do ano de 2007.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO
OU OBJETIVO ESTRATÉGICO

Impulsionar o Desenvolvimento Institucional

INDICADOR

(1º Nível) Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º Nível

FINALIDADE DO INDICADOR

Acompanhar a implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ

FÓRMULA

$[(\sum \text{ID implementados}) / (\sum \text{de ID do PJERJ})] \times 100$

ORIGEM DOS DADOS

RIGER das Unidades

SENTIDO DE MELHORIA

Maior é Melhor (MM)

META

≥ 45,78%

UNIDADE DE MEDIDA

Nº. de Indicadores

PERIODICIDADE

Semestral

EVOLUÇÃO DO
INDICADOR

2007 /
2008

2007 - 1º Semestre

2007 - 2º Semestre

2008 - 1º Semestre

2008 - 2º Semestre

Md no
Per.

Plan.

Impl.

% Impl.

Plan.

Impl.

% Impl.

Plan.

Impl.

% Impl.

Plan.

Impl.

% Impl.

498

134

26,91%

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA PERÍODO
ANTERIOR
(2006 - 2º SEM)

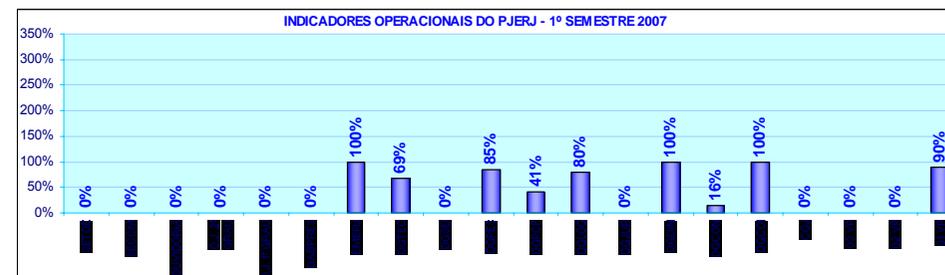
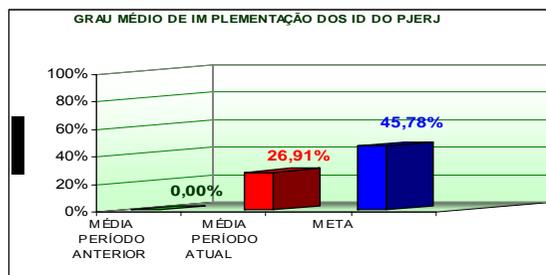
N/D

MÉDIA PERÍODO
ATUAL
(2007 - 1º SEM)

26,91%

META

≥ 45,78%



ANÁLISE DE DADOS:

Das dezoito unidades que dão origem à Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ, nove, conforme gráfico acima, apresentaram evidências de que estão monitorando indicadores operacionais (EMERJ, DGTEC, DGPES, DGPCF, DGLOG, DGDIN, DGCON e 1ª VP). O número de ID medidos, entretanto, não corresponde ao total estabelecido por cada UO, já que nem todas monitoram todos os seus indicadores de 1º e 2º níveis, cujos percentuais estão sinalizados no gráfico acima. Neste cenário, verifica-se que 26,91% de todos os indicadores do PJERJ estão sendo acompanhados. Este percentual deverá ser ampliado com o início do monitoramento de diversos ID da DGSEI e da DGJUR, além do implemento de novos pelas demais unidades.

AÇÕES GERENCIAIS:

Aguardar a entrega dos RIGER Anuais para comparar com a árvore de indicadores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional		
INDICADOR		(1º Nível) Índice de Emissão de RIGER Setoriais		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a gestão das Unidades Executoras da Administração Superior		
FÓRMULA		$\Sigma[(\text{Total de RIGER emitidos no período} / \text{Total de UO Executoras}) \times 100] / n^\circ$ de períodos		
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios encaminhados à DGDIN	SENTIDO DE MELHORIA	Mm (Maior é melhor)
META		7 Unidades Executoras da Adm Superior + EMERJ + 01VP elaborando RIGER até o final de 2007 (Entre as 18 unidades Executoras da Adm Superior), ou seja, 50% dos RIGER a serem elaborados	UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de RIGER elaborados
PERIODICIDADE		Semestral		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1º SEM/2006	2º SEM/2006	Md no Per.
		33%	36%	35%
	2007	1º SEM/2007	2º SEM/2007	Md no Per.
		44%		44%
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS - EVOLUÇÃO</p> </div> </div>		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	35%			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	44%			
META	50%			
ANÁLISE DE DADOS:		Verificado aumento do número de unidades executoras que estão emitindo RIGER regularmente, elevando a média de 2006, que foi de 35% para 44% neste 1º semestre de 2007. O gráfico de evolução demonstra tendência para alcançar a meta definida para o ano de 2007, tendo em vista que o RIGER anual faz parte da meta de 2007. Os resultados positivos obtidos devem-se ao trabalho de apoio e orientação às unidades que vem sendo realizado com os Gestores, RAS e RD, para adequação e monitoramento dos Objetivos Estratégicos, planos de ação e indicadores de desempenho daquelas unidades.		
AÇÕES GERENCIAIS:		Após a emissão do RIGER do 1º semestre/2007, foi sugerido às UO que emitissem um RIGER no final do 3º trimestre, com o objetivo de habituar as unidades com o monitoramento regular de suas metas e indicadores e facilitar a construção do RIGER anual, contudo tal relatório não foi emitido. A DGDIN irá aguardar a emissão do RIGER Anual/2007, a fim de estabelecer novas ações.		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional		
INDICADOR		(1º Nível) Índice de Pontualidade de RIGER Setoriais		
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a pontualidade da emissão dos RIGER Setoriais		
FÓRMULA		$\sum [(Total\ de\ RIGER\ encaminhados\ no\ prazo,\ no\ período / Total\ de\ RIGER\ encaminhados) \times 100] / n^\circ.\ de\ períodos$		
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios encaminhados à DGDIN	SENTIDO DE MELHORIA	Mm (Maior é melhor)
META		50% das Unidades Executoras da Adm. Superior que elaboram RIGER, emitindo no prazo	UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de RIGER encaminhados no prazo à DGDIN
PERIODICIDADE		Semestral		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1º SEM/2006	2º SEM/2006	Md no Per.
		31%	33%	32%
	2007	1º SEM/2007	2º SEM/2007	Md no Per.
		50%		50%
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS - EVOLUÇÃO</p> </div> </div>		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	32%			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	50%			
META	50%			
ANÁLISE DE DADOS:	Verificado que somente 50% das unidades executoras (4 em 8) que emitiram RIGER referente ao 1º semestre de 2007 entregaram no prazo máximo estabelecido de 10/07/2007. Analisando-se em dias, tais atrasos variaram de 2 a 21 dias corridos com a DGCON em 12/07/2007, a DGPCF em 23/07/2007, a DGLOG em 27/07/2007 e a DGPES em 31/07/2007.			
AÇÕES GERENCIAIS:	Após a emissão do RIGER do 1º semestre/2007, foi sugerido às UO que emitissem um RIGER no final do 3º trimestre, com o objetivo de habituar as unidades com o monitoramento regular de suas metas e indicadores e facilitar a construção do RIGER anual, contudo tal relatório não foi emitido. A DGDIN irá aguardar a emissão do RIGER Anual/2007, a fim de estabelecer novas ações.			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional			
INDICADOR		(1º Nível) Quantidade de Sistemas Certificados e Planejados para Certificação			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a eficácia do SIGA/PJERJ			
FÓRMULA		$(\sum \text{sistemas certificados})$ e $(\sum \text{sistemas planejados para certificação})$			
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de Auditoria	SENTIDO DE MELHORIA		MM (Maior é melhor)
META		27 sistemas de gestão certificados até o final de 2007	UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de Sistemas Certificados
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 / 2006	2004	2005	2006	Total no Período
		3	4	18	18
	2007 / 2008	2007 (1º Sem)	2007 (2º Sem)	2008 (1º Sem)	Total no Período
		19	27		
RESULTADO NO PERÍODO					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	18	<div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (ATÉ 2006): 18</p> <p>TOTAL PERÍODO ATUAL (2º Semestre/2007): 27</p> <p>META (Acumulada): 27</p> </div>			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	27				
META (Acumulada)	27				
ANO	UNIDADES CERTIFICADAS				
2004	EMERJ, 18CCIV, 13VCIV				
2005	DEGAR				
2006	12VFAM, IV JEC, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, DEGEA, IX JECRIM, 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV, ESAJ, 01VP/DECIV.				
2007	01VCIV/CG, 06VCIV, 14VCIV, 25VCIV, DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT, DGDIN.				
2008					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007	Emissão: 10/01/2008
-----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------------------------

<u>ANÁLISE DE DADOS:</u>	<p>O ano de 2007 foi encerrado com um total de 27 unidades certificadas, sendo 9 delas em 2007 e 3 no processo de multiplicação do SIGA. A 1ª Vara Cível Regional de Campo Grande obteve, em março de 2007, a certificação do seu sistema de gestão. Em dezembro de 2007, após a realização de auditorias certificação, as seguintes unidades obtiveram a recomendação para a certificação do seu sistema de gestão: DECAN (17, 18 e 19/12/2007), DESEP (17,18 e 19/12/2007), DEDIS (12, 13 e 14/12/2007), CADAT (10 e 11/12/2007) e DGDIN (10 e 11/12/2007). A DGDIN, após reunião do comitê de certificação da FCAV, foi formalmente certificada no dia 14/12/2007.</p>
<u>AÇÕES GERENCIAIS:</u>	<p>Elaboração de revisão do AEC 96/2006, estabelecendo as prioridades da gestão da qualidade em 2008, para aprovação da Administração Superior.</p> <p>Foi deliberado, na II Reunião de Prestação de Contas, realizada nos dias 13, 14 e 17/12/2007, considerando-se o custo do processo, a exclusão da 14VCIV do escopo de certificação do PJERJ, após a informação da DGDIN de que a unidade teria de passar por auditoria de <i>follow up</i>, a fim de manter a recomendação para a certificação. Com a confirmação da deliberação, pela aprovação da ata DGDIN nº. 94/2007 pelo Chefe do PJERJ, a meta para 2008 terá de ser revista.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional			
INDICADOR		(1º Nível) Quantidade de Pessoas Envolvidas no SIGA/PJERJ			
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a quantidade de pessoas envolvidas com a metodologia da NBR ISO 9001:2000, de modo a observar a evolução e o alcance do Sistema Integrado de Gestão no PJERJ			
FÓRMULA		$(\sum \text{pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ})$			
ORIGEM DOS DADOS		Consulta direta às unidades constantes do AEC 06/2006 e 96/2007		SENTIDO DE MELHORIA	MM (Maior é melhor)
META		1679 pessoas envolvidas no SIGA até o final de 2007		UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de Envolvidos
PERIODICIDADE		Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1º SEM/06	2º SEM/06	Tt no Per.	
		753	1145	1145	
	2007	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.	
		1212	1679	1679	
RESULTADO NO PERÍODO					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	1145				
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	1679				
META (Acumulada)	1679				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

O ano de 2007 terminou com 1679 pessoas envolvidas no SIGA em 27 unidades com SIGA implementado, alcançando a meta estabelecida. Até o 1º SEM/2007 foi verificado um total de 1.212 pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ, sendo que eram 968 de unidades em processo de certificação e 244 de unidades de apoio. Como unidades de apoio, são consideradas: DGTEC, DGPES (DEDEP e ESAJ), DGCON, DGLOG, DGJUR/DEIGE, DGSEI. No mês de outubro/2007, com a realização da primeira auditoria interna, com sucesso, conforme observado nos relatórios de auditoria, nos SIGA do Cartório da Dívida Ativa vinculado à 3ª Vara Cível de São João de Meriti, do DGSEI/DESEP, do DGLOG/DECAN e do CGJ/DGADM/DEDIS, ingressaram no SIGA mais 467 pessoas. A DGDIN, a 06VCIV, a 14VCIV e a 25VCIV já haviam tido seus servidores considerados envolvidos no SIGA desde o 3º trimestre/2007, segundo critério estabelecido para considerar "Pessoas Envolvidas no SIGA" (Consideram-se "pessoas envolvidas no SIGA" os membros das unidades com SIGA implementado. No caso das Unidades de Apoio, são considerados envolvidas as pessoas responsáveis pelos processos de trabalho que impactam nos SIGA implementados e passam por auditoria interna com periodicidade mínima anual e ficam à disposição quando ocorrem as auditorias externas para quaisquer esclarecimentos, podendo, ainda, ser auditadas).

AÇÕES GERENCIAIS:

Atualizar o n.º. de envolvidos em cada unidade e acompanhar a implementação do modelo simplificado de gestão que, devido a não-obrigatoriedade de certificação, deve alterar o critério para considerar "envolvidos no SIGA". Estima-se que, com a implementação do modelo simplificado nos NUR, e a provável alteração do critério para "envolvidos no SIGA", cerca de 435 pessoas sejam "agentes multiplicadores" envolvidos no SIGA.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL:

DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO	Gerir a DGDIN			
INDICADOR	(2º Nível) Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN			
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar a satisfação dos usuários da DGDIN			
FÓRMULA	$(\sum \text{do percentual de Ótimo} + \text{Bom do conjunto de quesitos pesquisados})$			
ORIGEM DOS DADOS	FRM de PSU DGDIN	SENTIDO DE MELHORIA	MM (Maior é melhor)	
META	Manter o grau de satisfação (O+B) em 98%	UNIDADE DE MEDIDA	% de Ótimo + Bom na PSU da DGDIN	
PERIODICIDADE	Semestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	1º SEM/06	2º SEM/06	Tt no Per.
		-	98%	
	2007	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.
		99,3%	95,8%	95,8%
RESULTADO NO PERÍODO				
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	99,3%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN - EVOLUÇÃO</p> </div> </div>		
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	95,8%			
META (Acumulada)	98%			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

ANÁLISE DE DADOS:

A PSU DGDIN 2/2007 obteve o seguinte resultado resumo: 95,8% de O+B e 4,2% de Regular*. A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de novembro/2007, entre os dias 05/11/07 e 27/11/07. Foram encaminhados 255 e-mails para o seguinte público-alvo: Auditor Interno, RAS/RD, Secretários, Magistrados, Diretores de Deptº/Divisão e Diretores Gerais. Foram respondidos 53 formulários, ou seja, 20% do total de formulários encaminhados, sendo 52 respondidos por e-mail e 1 colocado diretamente na urna. De acordo com o item 6.9.4 da RAD-PJERJ-010, a amostra representativa necessária foi atingida (População = 151 à 280 - Amostra = 32 FRM válidos) A maior participação foi entre os Auditores internos, que responderam 17 FRM, seguidos dos RAS/RD, com 15 FRM, Diretores Deptº/Div, com 11 FRM, Secretários, com 4 FRM, Diretores Gerais, com 3 FRM e Magistrados com 2 FRM.

* A DGDIN foi avaliada como Regular nos quesitos: "Consigno marcar reuniões com a equipe em horário e data que me são convenientes" com 1 FRM enviado por um RAS/RD; no "A equipe da DGDIN está disponível quando preciso dela" com 2 FRM enviado por 2 Auditores internos e no "A equipe presta atenção àquilo que tenho a dizer" com 1 FRM enviado por 1 Auditor Interno. Num universo de 371 quesitos respondidos apenas 4 quesitos obtiveram avaliação Regular. Estratificando o resultado obtido de O+B, verificam-se 296 quesitos avaliados como Ótimo (80,6 do total de O+B) e 71 quesitos avaliados como BOM (19,4 % do Total de O+B).

AÇÕES GERENCIAIS:

O resultado da pesquisa foi avaliado pela Administração Superior da DGDIN, com ênfase no motivo do descontentamento do RAS/RD que se identificou em relação ao agendamento de reuniões com a DGDIN, bem como dos auditores internos que se identificaram em relação à disponibilidade da DGDIN e à atenção dispensada ao usuário.

A equipe foi informada quanto à necessidade de dar maior atenção aos pontos destacados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

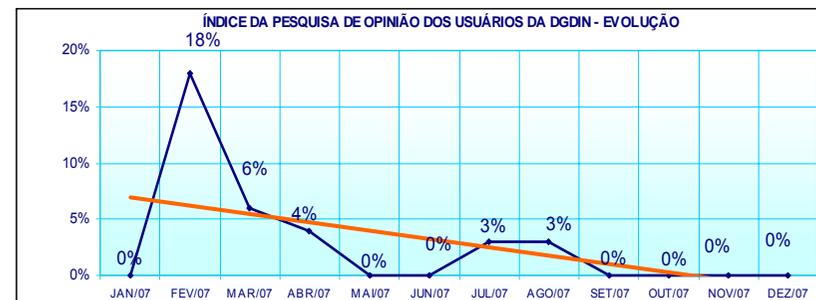
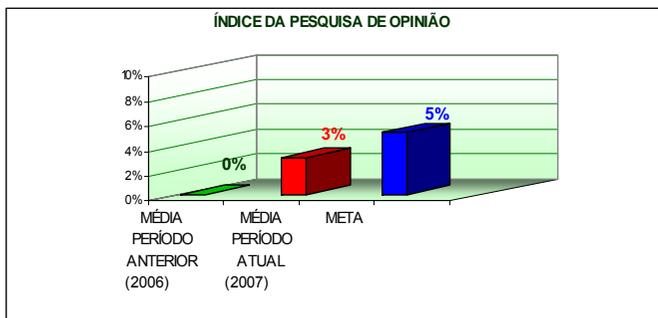
Emissão:
10/01/2008



FORMULÁRIO PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN

PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO ESTRATÉGICO		Gerir a DGDIN												
INDICADOR		(2º Nível) Índice da Pesquisa de Opinião dos Usuários da DGDIN												
FINALIDADE DO INDICADOR		Melhorar continuamente a satisfação dos usuários da DGDIN, mediante a consolidação das opiniões dos usuários da DGDIN												
FÓRMULA		[(Quantidade de elogios, sugestões e reclamações) / (Quantidade de opiniões emitidas no período)] x 100												
ORIGEM DOS DADOS		FRM-PJERJ-010-01					SENTIDO DE MELHORIA			Mm (Maior é melhor)				
META		Índice de reclamações ≤ 5%					UNIDADE DE MEDIDA			% de Elogios, Sugestões e Reclamações na PO da DGDIN				
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006	JAN/06	FEV/06	MAR/06	ABR/06	MAI/06	JUN/06	JUL/06	AGO/06	SET/06	OUT/06	NOV/06	DEZ/06	Md. no Per.
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.
		0%	18%	6%	4%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	3%
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	N/D													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	3%													
META	5%													





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007	Emissão: 10/01/2008
-----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------------------------

ANÁLISE EXTRATIFICADA DOS ELOGIOS / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES NO MÊS (CONFORME A NBR ISO 9001:2000)	ELOGIO (TIPO)				REQUISITO	ITEM NBR ISO	QUANTIDADE	PÚBLICO EMISSOR																																																																											
	Treinamento em Pesquisa de Opinião e de Satisfação do Usuário				Competência, Conscientização e Treinamento	6.2.2	22	RAS / Substitutos																																																																											
	Treinamento em Análise Crítica e RACAP							Outros																																																																											
	Orientação em controle de documentos e de registros																																																																																		
	SIGA				Auditorias Internas		8.2.2		Auditor Interno em Treinamento																																																																										
Auditorias				Auditorias Internas		8.2.2		Auditor Interno em Treinamento																																																																											
<p>Os resultados apresentados equivalem a um "histórico" de Pesquisas de Opinião anteriores, de modo a apresentar a evolução da medição do indicador. Cabe esclarecer que, antes de Ago/2007, a pesquisa de opinião da DGDIN não era avaliada como um indicador, o que passou a ocorrer após a vigência da revisão 01, da RAD-DGDIN-005 (Gerir a DGDIN), em 10/08/2007. A meta, com foco no índice de reclamações, foi estabelecida apenas em Out/2007, período em que também se iniciou a análise estratificada das opiniões de acordo com os requisitos na NBR ISO, relacionando-os com as atividades da DGDIN, tendo em vista que o índice de elogios (foco da meta anterior) já era bastante alto, razão pela qual o foco foi redirecionado ao que desagradava o usuário. Verifica-se que o resultado de 3% ficou abaixo da meta de 5% de reclamações, o que, ainda representa 30 reclamações em 12 meses, o que equivaleria a 2,5 reclamações por mês, em relação aos serviços prestados pela DGDIN. Abaixo, resumo do ano de 2007:</p>																																																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Período</th> <th style="width: 5%;">JAN/07</th> <th style="width: 5%;">FEV/07</th> <th style="width: 5%;">MAR/07</th> <th style="width: 5%;">ABR/07</th> <th style="width: 5%;">MAI/07</th> <th style="width: 5%;">JUN/07</th> <th style="width: 5%;">JUL/07</th> <th style="width: 5%;">AGO/07</th> <th style="width: 5%;">SET/07</th> <th style="width: 5%;">OUT/07</th> <th style="width: 5%;">NOV/07</th> <th style="width: 5%;">DEZ/07</th> <th style="width: 5%;">Tt no Per</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">ELOG</td> <td style="text-align: center;">3 75%</td> <td style="text-align: center;">55 55%</td> <td style="text-align: center;">30 61%</td> <td style="text-align: center;">32 44%</td> <td style="text-align: center;">11 61%</td> <td style="text-align: center;">16 57%</td> <td style="text-align: center;">29 74%</td> <td style="text-align: center;">102 64%</td> <td style="text-align: center;">3 100%</td> <td style="text-align: center;">13 76%</td> <td style="text-align: center;">13 93%</td> <td style="text-align: center;">22 88%</td> <td style="text-align: center;">329 71%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SUGEST</td> <td style="text-align: center;">1 25%</td> <td style="text-align: center;">27 27%</td> <td style="text-align: center;">16 33%</td> <td style="text-align: center;">38 52%</td> <td style="text-align: center;">7 39%</td> <td style="text-align: center;">12 43%</td> <td style="text-align: center;">9 23%</td> <td style="text-align: center;">52 33%</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">4 24%</td> <td style="text-align: center;">1 7%</td> <td style="text-align: center;">3 12%</td> <td style="text-align: center;">170 27%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">RECLAM</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">18 18%</td> <td style="text-align: center;">3 6%</td> <td style="text-align: center;">3 4%</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">1 3%</td> <td style="text-align: center;">5 3%</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">- -</td> <td style="text-align: center;">30 3%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL DE FRM</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">49</td> <td style="text-align: center;">72</td> <td style="text-align: center;">18</td> <td style="text-align: center;">28</td> <td style="text-align: center;">32</td> <td style="text-align: center;">138</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">24</td> <td style="text-align: center;">476</td> </tr> </tbody> </table>														Período	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Tt no Per	ELOG	3 75%	55 55%	30 61%	32 44%	11 61%	16 57%	29 74%	102 64%	3 100%	13 76%	13 93%	22 88%	329 71%	SUGEST	1 25%	27 27%	16 33%	38 52%	7 39%	12 43%	9 23%	52 33%	- -	4 24%	1 7%	3 12%	170 27%	RECLAM	- -	18 18%	3 6%	3 4%	- -	- -	1 3%	5 3%	- -	- -	- -	- -	30 3%	TOTAL DE FRM	4	80	49	72	18	28	32	138	3	15	13	24	476
Período	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Tt no Per																																																																						
ELOG	3 75%	55 55%	30 61%	32 44%	11 61%	16 57%	29 74%	102 64%	3 100%	13 76%	13 93%	22 88%	329 71%																																																																						
SUGEST	1 25%	27 27%	16 33%	38 52%	7 39%	12 43%	9 23%	52 33%	- -	4 24%	1 7%	3 12%	170 27%																																																																						
RECLAM	- -	18 18%	3 6%	3 4%	- -	- -	1 3%	5 3%	- -	- -	- -	- -	30 3%																																																																						
TOTAL DE FRM	4	80	49	72	18	28	32	138	3	15	13	24	476																																																																						
<p>AÇÕES GERENCIAIS: A servidora Iara irá realizar consolidação dos resultados dos meses em que ocorreu estratificação, a fim de verificar quais as atividades da DGDIN se constituem no ponto mais forte e no ponto mais fraco, em relação aos requisitos da NORMA ISO, de acordo com a PO, a fim de apresentar na 1ª Reunião de análise crítica da DGDIN, a ser realizada em fevereiro/2008. As reclamações emitidas em 2007 também serão avaliadas na reunião, principalmente o ocorrido no mês de fevereiro/2007, mês em que 60% de todas as reclamações do ano de 2007 foram emitidas.</p>																																																																																			

OBS: O indicador “Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN” está pormenorizado no item 2.2.1 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

4 GESTÃO DOS RECURSOS (*)

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

4.1.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006 e 2007)

Tabela II – Comparativo do Quadro de Pessoal da DGDIN (2004 ~ 2007)

Unidade	Servidor				Estagiário				Camp Mangueira				Terceirizado				Total Geral			
	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007	2004	2005	2006	2007
Departamento de Documentação do SIGA (DEDOC)	3	4	3	5	-	1	1	1	1	-	-	-	1	1	1	1	5	6	5	7
Departamento de Auditoria do SIGA (DEAUD)	-	3	3	5	-	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	3	7
Departamento de Melhoria do Desempenho (DEMED)	-	3	4	5	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4	4	6
Gabinete (GBDIN)	2	5	5	6	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1	1	1	2	7	7	7
Total	5	15	18	21	1	2	1	4	1	1	1	-	1	2	2	2	8	21	19	27

Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

Com a necessidade de ampliar o quadro de pessoal, em abril/2007, foi iniciado processo de seleção interna, em que foram especificados os perfis adequados para cada função a ser desempenhada na unidade.

O formulário de inscrição e o edital foram divulgados na *intranet* e no Diário Oficial em abril/2007. Os candidatos pré-selecionados passaram por entrevistas coletivas e individual, tendo sido escolhidos quatro candidatos, sendo que três deles passaram a integrar a equipe DGDIN em 10/07/2007. A solicitação à DGPEs para a realização da seleção interna foi feita em 2006, pela CI DGDIN 255/2006, de 12/04/2006, e reiterado pelas CI DGDIN 380/2006, de 08/06/2006 e 585/2006, de 27/09/2006.

Como verificou-se que o quantitativo selecionado ainda está aquém das necessidades, está sendo elaborado levantamento do quantitativo, bem como do perfil necessário e solicitada nova seleção interna ao DEDEP, para 2008.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

A DGDIN, buscando cumprir a determinação do § 1º, do artigo 1º da Resolução nº. 49/2007, de 18/12/2007, do CNJ, que estabelece que “o núcleo de estatística e gestão estratégica será composto preferencialmente por servidores com formação em direito, economia, administração, ciência da informação, sendo indispensável servidor com formação em estatística”, solicitou à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas do PJERJ que realize processo de seleção interna, a fim de incluir na equipe da DGDIN servidor com formação em estatística.

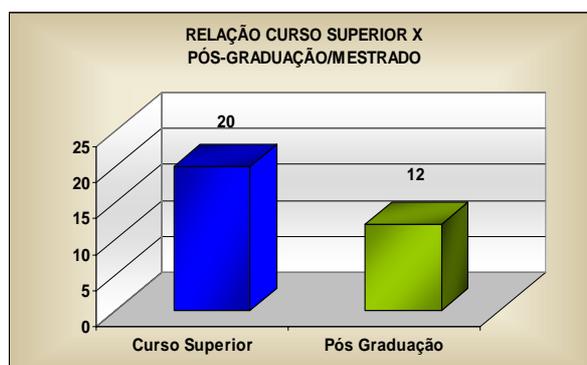
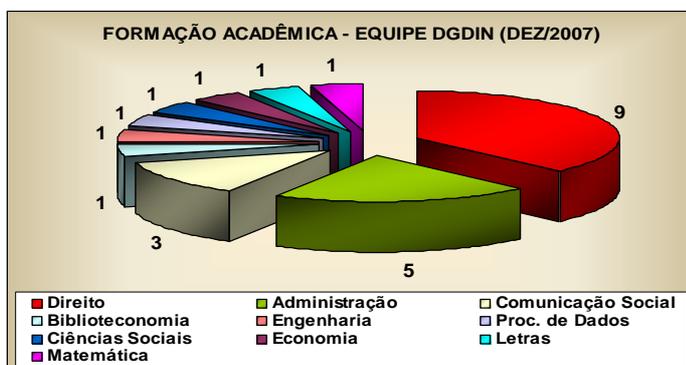
Entretanto, pelo menos 8 (oito) servidores da DGDIN apresentam conhecimento estatístico, por ser matéria obrigatória nos cursos onde estatística é imprescindível para a formação do profissional, tais como administração de empresas, matemática, engenharia, ciências sociais e economia, conforme pode ser verificado no item 4.1.2.

4.1.2 Capacitação:

A formação acadêmica dos servidores que compõem a equipe da DGDIN, como pode ser observada no gráfico abaixo, é heterogênea, o que contribui para enriquecer o conhecimento adquirido *on the job*, através da troca de experiências acumuladas por cada indivíduo.

Nota-se que há um número maior de servidores por formação acadêmica (24 servidores) do que a quantidade efetiva de servidores na unidade (21 servidores), em razão de 4 servidores possuírem mais de uma graduação. Na DGDIN, 95% dos servidores ocupantes de cargos efetivos possuem formação superior.

Gráficos VII & VIII - Formação Acadêmica



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Constata-se que, dos 20 servidores com curso superior, 12 possuem curso de pós-graduação ou mestrado, ou seja, 60% do total, também com especificidades bastante variadas:

- Análise de Sistemas;
- Programação Avançada;
- Engenharia de Produção;
- Sistemas de Qualidade e Produtividade;
- Administração Judiciária;
- Finanças e Mercado de Capitais;
- Direito Empresarial;
- Jornalismo Cultural;
- Gestão Estratégica de RH;
- Gestão Corporativa e Finanças;
- Administração da Qualidade;
- Processo Civil.

O PJERJ, comprometido com a importância da capacitação para o desenvolvimento de seus servidores, está patrocinando curso de pós-graduação em Administração da Qualidade para 3 (três) servidores da DGDIN, conhecimento fundamental para a execução dos processos de trabalho a que a unidade se propõe.

A DGDIN desde 2006, mede a relação entre o percentual realizado e o planejado para o desenvolvimento de seus servidores, tendo como base o evidenciamento de habilidades, a partir da Matriz de Competência dos diversos cargos.

A média de realização dos planos de desenvolvimento no ano de 2007 ficou em 90%, principalmente, em razão da não-realização do curso "Estatística e Análise de Dados Gerenciais", previamente indicado para 7 servidores da DGDIN, e que foi adiado para 2008, devido à certificação da DGDIN e à grande quantidade de auditorias no mês de dezembro/2007.

Em 01/11/2007, o DEDEP realizou novo evidenciamento de habilidades na DGDIN, a fim de elaborar revisão da Matriz de competências da diretoria geral, em razão da publicação da revisão 02 da RAD-DGPES-040 – Elaborar e Implementar Matriz de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Competências e Requisitos. No mesmo dia, foram revisados os planos de desenvolvimento estabelecidos para a DGDIN.

Tabela III – Relação de Cursos Realizados em 2007

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN			
CURSOS	SERVIDORES	PERÍODO	LOCAL
MS PROJECT	Michele Vieira Ângelo Acúrcio Claudio Heitor Vasconcelos	Junho/2007	ESAJ
Interpretação da NBR ISO 9001:2000	Joandyr Pintas Margareth Ferraz Maurício Pastor Siléa Macieira	Julho/2007	ESAJ
	Iara Sym Lilian Tufvesson Cátia Abreu Flavia Bittencourt Denise Gomes	Agosto/2007	
Gestão de Registros nos Arquivos Correntes	Danielle Ribas Margareth Ferraz Maurício Pastor	Julho/2007	ESAJ
	Cátia Abreu Flavia Bittencourt	Setembro/2007	
Auditoria de Gestão da Qualidade	Margareth Ferraz Maurício Pastor Siléa Macieira	Julho/2007	ESAJ
	Cátia Abreu Denise Gomes Flavia Bittencourt	Novembro/2007	
SIGA	Cátia Abreu Flavia Bittencourt Denise Gomes	Julho/2007	ESAJ
	André	Setembro/2007	
Indicadores de Desempenho	Equipe DGDIN	Mai, Junho e Julho/2007	DGDIN (Ministrado pela FGV)
Pós-graduação em Administração da Qualidade	Danielle Ribas Marcia de Moura Michele Vieira	Início em Agosto/2007	Universidade Cândido Mendes
Atributos Pessoais do Auditor Interno	Claudio Heitor Vasconcelos Marcia de Moura	Agosto/2007	ESAJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

	Ângelo Acurcio Anna Claudia Machado Adriane Luna	Setembro/2007	
	Margareth Ferraz Maurício Pastor		
	Iara Sym Lilian Tufvesson Michele Vieira Patricia Lourenço Siléa Macieira	Outubro/2007	
Auditor Líder	Ângelo Acurcio Anna Claudia Machado Claudio Heitor Vasconcelos Patricia Lourenço	Outubro/2007	Teresópolis (HGB Consultoria)
Gestão Contemporânea (on line)	Claudia Loretta Maria Deures Martins	Dezembro/2007	FGV (on line)

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN

A verificação da eficácia dos treinamentos é avaliada pelos gestores, de acordo com a atividade desenvolvida por cada servidor. Como exemplo, cita-se o curso de “MS Project”, cuja verificação da eficácia, realizada pela Diretora-Geral da DGDIN, foi aferida após a elaboração de um dos planos de ação dos objetivos estratégicos da unidade por cada servidor participante do curso, utilizando o software.

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.2.1 Sistemas:

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 na DGDIN. Foram elaborados estudos de casos para os sistemas do DEDOC, do DEAUD, de “Acompanhamento de RACAP” do DEMED, de Gestão Estratégica e do SIPDIN.

Foi priorizado o desenvolvimento de dois sistemas: Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do Usuário (SIPDIN) e o Sistema Informatizado de Gestão Estratégica (SISDIN). Este, até o momento, não foi entregue pela DGTEC.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

4.2.1.1 Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do Usuário (SIPDIN)

A leitura eletrônica e a contagem dos formulários de pesquisa de satisfação do usuário realizadas nas unidades prestadoras de jurisdição do PJERJ são efetuadas pelo SIPDIN, cujo desenvolvimento foi solicitado à DGTEC em fevereiro de 2005 e homologado em julho do mesmo ano, sendo utilizado desde então.

Convém observar que o sistema tem passado por aprimoramentos, conforme a verificação das necessidades.

O sistema foi adaptado para leitura de novos formulários para as unidades prestadoras de jurisdição, com a inclusão de novos itens, a fim de avaliar outros serviços prestados aos usuário daquelas unidades, ampliando a abrangência das pesquisas, conforme formulários abaixo. A homologação da adaptação ocorreu em novembro/2007.

Varas Criminais

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

Numa escala de 5 a 1, as siglas significam:
5. [O] ÓTIMO 4. [B] BOM 3. [R] REGULAR
2. [R] RUM 1. [P] PÉSSIMO

MARQUE APENAS UMA OPÇÃO PARA CADA ITEM

MARQUE ASSIM COM ESFEROGRÁFICA AZUL

1. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

ADVOGADO PARTES
 ESTAGIÁRIO OUTROS

2. QUANTO AO ATENDIMENTO NO BALCÃO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O ATENDIMENTO É PARA?
 CONSULTA CÓPIA CARGA

TEMPO DO ATENDIMENTO?
[0] [5] [10] [15] [20]

OBJETIVIDADE NAS INFORMAÇÕES?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

CORTESIA DO ATENDENTE?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

COMO FOI O ATENDIMENTO?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

3. QUANTO À LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O PROCESSO FOI ENCONTRADO?
 SIM NÃO NÃO-APLICÁVEL

4. QUANTO A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO SERVIÇO CARTORÁRIO (Junta de Petições, Publicação, etc.)?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

PRAZO PARA MARCAÇÃO DE AUDIÊNCIAS?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

TEMPO DECORRIDO ENTRE O RECEBIMENTO DA DENÚNCIA E A SENTENÇA?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

FRM-VCR-003-02 Rev. 00 Data: 21/02/2007

Varas Cíveis

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

Numa escala de 5 a 1, as siglas significam:
5. [O] ÓTIMO 4. [B] BOM 3. [R] REGULAR
2. [R] RUM 1. [P] PÉSSIMO

MARQUE APENAS UMA OPÇÃO PARA CADA ITEM

MARQUE ASSIM COM ESFEROGRÁFICA AZUL

1. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

ADVOGADO PARTES
 ESTAGIÁRIO OUTROS

2. QUANTO AO ATENDIMENTO NO BALCÃO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O ATENDIMENTO É PARA?
 CONSULTA CÓPIA CARGA

TEMPO DO ATENDIMENTO?
[0] [5] [10] [15] [20]

OBJETIVIDADE NAS INFORMAÇÕES?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

CORTESIA DO ATENDENTE?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

COMO FOI O ATENDIMENTO?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

3. QUANTO À LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O PROCESSO FOI ENCONTRADO?
 SIM NÃO NÃO-APLICÁVEL

4. QUANTO A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO SERVIÇO CARTORÁRIO (Junta de Petições, Publicação, etc.)?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

PRAZO PARA MARCAÇÃO DE AUDIÊNCIAS?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

TEMPO DECORRIDO ENTRE A DISTRIBUIÇÃO DA PETIÇÃO INICIAL E A SENTENÇA (de Conhecimento)?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

FRM-VCR-003-03 Rev. 00 Data: 01/10/2007

Vara de Família

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

Numa escala de 5 a 1, as siglas significam:
5. [O] ÓTIMO 4. [B] BOM 3. [R] REGULAR
2. [R] RUM 1. [P] PÉSSIMO

MARQUE APENAS UMA OPÇÃO PARA CADA ITEM

MARQUE ASSIM COM ESFEROGRÁFICA AZUL

1. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

ADVOGADO PARTES
 ESTAGIÁRIO OUTROS

2. QUANTO AO ATENDIMENTO NO BALCÃO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O ATENDIMENTO É PARA?
 CONSULTA CÓPIA CARGA

TEMPO DO ATENDIMENTO?
[0] [5] [10] [15] [20]

OBJETIVIDADE NAS INFORMAÇÕES?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

CORTESIA DO ATENDENTE?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

COMO FOI O ATENDIMENTO?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

3. QUANTO À LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O PROCESSO FOI ENCONTRADO?
 SIM NÃO NÃO-APLICÁVEL

4. QUANTO A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O SERVIÇO CARTORÁRIO (Junta de Petições, Publicação, etc.)?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

O PRAZO PARA MARCAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

SOLUÇÃO DOS CONFLITOS POR MEIO DE CONCILIAÇÃO?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

FRM-VAR-003-02 Rev. 00 Data: 12/11/2007
ATENÇÃO: Cópia impressa a partir da Internet é controlada pelo usuário.

Câmara Cível

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

Numa escala de 5 a 1, as siglas significam:
5. [O] ÓTIMO 4. [B] BOM 3. [R] REGULAR
2. [R] RUM 1. [P] PÉSSIMO

MARQUE APENAS UMA OPÇÃO PARA CADA ITEM

MARQUE ASSIM COM ESFEROGRÁFICA AZUL

1. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

ADVOGADO PARTES
 ESTAGIÁRIO OUTROS

2. QUANTO AO ATENDIMENTO NO BALCÃO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O ATENDIMENTO É PARA?
 CONSULTA CÓPIA CARGA

TEMPO DO ATENDIMENTO?
[0] [5] [10] [15] [20]

OBJETIVIDADE NAS INFORMAÇÕES?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

CORTESIA DO ATENDENTE?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

COMO FOI O ATENDIMENTO?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

3. QUANTO À LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O PROCESSO FOI ENCONTRADO?
 SIM NÃO NÃO-APLICÁVEL

4. QUANTO A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO SERVIÇO DE SECRETARIA (Publicação de Acórdão, Lançamento de dados, etc.)?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

PRAZO PARA MARCAÇÃO DE SESSÕES DE JULGAMENTO?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

TEMPO DECORRIDO ENTRE A DISTRIBUIÇÃO DO RECURSO E O JULGAMENTO?
[0] [1] [2] [3] [4] [5]

FRM-CCR-003-03 Rev. 00 Data: 05/06/2007
ATENÇÃO: Cópia impressa a partir da Internet é controlada pelo usuário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Juizado Especial Cível

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

Numa escala de 5 a 1, as siglas significam:
5, ÓTIMO 4, BOM 3, REGULAR
2, RUIM 1, PÉSSIMO

MARQUE APENAS UMA OPÇÃO PARA CADA ITEM

MARQUE ASSIM COM ESFEROGRÁFICA AZUL

1. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

ADVOGADO PARTES
 ESTAGIÁRIO OUTROS

2. QUANTO AO ATENDIMENTO NO BALCÃO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O ATENDIMENTO É PARA?

CONSULTA CÓPIA CARGA

TEMPO DO ATENDIMENTO?
 O B R R P

OBJETIVIDADE NAS INFORMAÇÕES?
 O B R R P

CORTESIA DO ATENDENTE?
 O B R R P

COMO FOI O ATENDIMENTO?
 O B R R P

3. QUANTO À LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O PROCESSO FOI ENCONTRADO?

SIM NÃO NÃO-APLICÁVEL

4. QUANTO A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO SERVIÇO CARTORÁRIO (Juntada de Petições, Publicação, etc.)

O B R R P

PRAZO PARA MARCAÇÃO DE AUDIÊNCIAS,
 O B R R P

TEMPO DE DURAÇÃO DO PROCESSO
 O B R R P

FRM/JEC011-01 Rev.00 Data: 14/01/2008

Juizado Especial Criminal

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO:

Numa escala de 5 a 1, as siglas significam:
5, ÓTIMO 4, BOM 3, REGULAR
2, RUIM 1, PÉSSIMO

MARQUE APENAS UMA OPÇÃO PARA CADA ITEM

MARQUE ASSIM COM ESFEROGRÁFICA AZUL

1. IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO:

ADVOGADO PARTES
 ESTAGIÁRIO OUTROS

2. QUANTO AO ATENDIMENTO NO BALCÃO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O ATENDIMENTO É PARA?

CONSULTA CÓPIA CARGA

TEMPO DO ATENDIMENTO?
 O B R R P

OBJETIVIDADE NAS INFORMAÇÕES?
 O B R R P

CORTESIA DO ATENDENTE?
 O B R R P

COMO FOI O ATENDIMENTO?
 O B R R P

3. QUANTO À LOCALIZAÇÃO DO PROCESSO:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO O PROCESSO FOI ENCONTRADO?

SIM NÃO NÃO-APLICÁVEL

4. QUANTO A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL:
MARQUE APENAS UMA OPÇÃO SERVIÇO CARTORÁRIO (Juntada de Petições, Publicação, etc.)

O B R R P

PRAZO PARA MARCAÇÃO DE AUDIÊNCIAS,
 O B R R P

TEMPO DE DURAÇÃO DO PROCESSO
 O B R R P

FRM/JEC011-01 Rev.00 Data: 15/01/2008

4.2.1.1 Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se o final de 2006, com o final de 2007.

Tabela IV - Demonstrativo do Material de Informática

Final de 2006			Final de 2007		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
16	8	19	21	9	27

Fonte: Inventário DGDIN

Em outubro de 2007 foram encaminhados à DGDIN 4 *lap tops*, sob a responsabilidade dos diretores de departamento e do RAS, que estão sendo utilizados como computadores na diretoria geral, a fim de suprir a carência de mais máquinas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Em 26/11/2007, a DGDIN solicitou à DGTEC a substituição de 2 computadores do DEDOC, considerados obsoletos, pelo Memorando DGDIN nº. 753/2007, em razão do constante travamento das máquinas e da apresentação de diversos problemas técnicos. A solicitação será reiterada à DGTEC.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura

4.3.1 Instalações

Em Maio/2007, a DGDIN mudou-se do 10º andar para o 9º andar, passando a ocupar um espaço que, no momento, é suficiente para atender às necessidades de infraestrutura física da unidade.

Em julho/2007, a DGLOG encaminhou cronograma de visitas para a realização de manutenção predial preventiva na unidade, que vêm ocorrendo, periodicamente.

4.3.2 Materiais de Consumo

A DGDIN controla o estoque de todos os materiais de consumo solicitados e recebidos na unidade, e, mais especificamente, dos materiais em que há necessidade de se estabelecer perfil de consumo, junto ao DGLOG/DEPAM.

Em 2007, a média anual de consumo, em relação ao que foi recebido é de 69%. Para que não haja material ocioso ou falta no estoque, a meta da unidade é consumir 80% do material recebido, a fim de evitar que haja material ocioso na unidade e para obedecer o que determina o artigo 28, do Ato Normativo Tj nº. 16/2006: “É vedado às unidades organizacionais manter estoque que supere as necessidades normais de um período de trinta dias”.

O consumo mensal ficou abaixo da meta em 10 dos 12 meses do ano, apontando para a necessidade de revisão do perfil da DGDIN junto ao DEPAM, verificando-se que o principal item impulsionador da queda no consumo foram os cartuchos, em razão, principalmente, da utilização constante da impressora *laser*, cujo abastecimento por *toner* se mostrou muito mais econômico. Deve ser ressaltado que o consumo de papel A4, em contrapartida, se manteve estável durante todo o ano.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

A título de comparação, em 2006, a média anual de consumo foi de 88,33%, o que demonstra que, mesmo com uma equipe maior do que em 2006 (no final de 2006, havia 19 servidores na DGDIN e, atualmente, há 27), a DGDIN está consumindo menos material.

Em razão da queda do consumo, será realizado estudo para avaliar o quantitativo de cartuchos utilizados na DGDIN, por tipo. Também será reavaliada a relação do material considerado crítico para a DGDIN e a possibilidade de alteração do perfil da Diretoria.

4.3.3 Materiais Permanentes

Com a mudança da DGDIN para o 9º andar, o *layout* composto de estações de trabalho foi substituído por um *layout* que oferecesse maior conforto e ergonomia aos funcionários, adotando-se mesas.

Em novembro/2007, o DGLOG/DEPAM procedeu à revisão do inventário da unidade. A DGDIN irá solicitar relatório atualizado, a fim de realizar um comparativo do material relacionado pelo DEPAM com a relação existente na DGDIN.

4.3.4 Segurança

A segurança das instalações da DGDIN, bem como do restante das unidades que compõem a Lâmina I e III do Fórum Central, é provida pela Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

A DGDIN, preocupada em documentar seus processos de trabalho, encerrou o ano com um acervo próprio de 10 RAD, sendo 6 elaboradas e implementadas em 2007.

Tabela V – Situação das RAD DGDIN

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD
RAD-DGDIN-001	04	Documento Estratégico	Vigência da revisão 04 a partir de 03/12/2007. A Revisão 00 tinha data de vigência a contar de 26/10/06, a revisão 01 a contar de 27/04/07 e a 02, a contar de 16/10/07. A realização de auditorias na DGDIN em curto espaço de tempo (Auditoria interna em outubro, pré-certificação em novembro e certificação em dezembro) provocou reflexões sobre a gestão da DGDIN, culminando em revisões do Documento Estratégico.
RAD-DGDIN-002	01	Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria	Vigência a partir de 05/10/2007. A Revisão 00 tinha data de vigência a contar de 11/09/06.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

RAD-DGDIN-003	03	Tratamento de Produtos Não-conformes na DGDIN	Vigenciada revisão 03 a partir de 07/11/2007. A Revisão 00 tinha data de vigência a contar de 10/10/06, a revisão 01 a contar de 02/04/07 e a 02, a contar de 11/10/07.
RAD-DGDIN-004	01	Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e de Registros	Vigência a partir de 05/12/2007. A Revisão 00 tinha data de vigência a contar de 21/12/06.
RAD-DGDIN-005	03	Gerir a DGDIN	Vigência da revisão 03 a partir de 07/11/2007. A revisão 00 tinha data de vigência a contar de 10/08/2007. A realização de auditorias na DGDIN em curto espaço de tempo (Auditoria interna em outubro, pré-certificação em novembro e certificação em dezembro) provocou reflexões sobre a gestão da DGDIN, culminando em revisões da RAD.
RAD-DGDIN-006	00	Promover Auditorias de Gestão	Vigência a partir de 23/07/2007
RAD-DGDIN-007	00	Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ	Vigência a partir de 23/07/2007
RAD-DGDIN-008	00	Controlar Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão	Vigência a partir de 26/07/2007
RAD-DGDIN-009	00	Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ	Vigência a partir de 05/12/2007.
RAD-DGDIN-010	00	Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, a Análise de Dados e a Análise Crítica	Vigência a partir de 06/12/2007.

Fonte: Lista Mestra & FRM-PJERJ-003-01

A DGDIN planeja publicar pelo menos mais 2 RAD operacionais em 2008, uma referente a impulsionar a gestão estratégica e operacional do PJERJ e outra referente ao processo de trabalho do Serviço de Manutenção e Replicação do SIGA (DEMED/SEMAR).

A DGDIN, além de elaborar as próprias RAD operacionais, é responsável por propor e revisar as RAD Gerais do PJERJ, que têm abrangência institucional, sendo analisadas por um integrante da COGES e aprovadas pelo Chefe do PJERJ.

Segue tabela com a situação das RAD Gerais no final de 2007:

Tabela VI – Situação das RAD Gerais

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD
RAD-PJERJ-001	01	Documento Estratégico do PJERJ	Vigência a partir de 23/07/2007. Foi emitido o RACAP-DGDIN-019/2007, em 04/12/2007, a fim de proceder à revisão do Documento utilizando a metodologia de Grupo de Estudo.
RAD-PJERJ-002	03	Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário	Vigência a partir de 08/11/2005. Convencionou-se que a RAD será revisada em 2008, após a conclusão do objetivo estratégico "Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ"



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

RAD-PJERJ-003	08	Controle de Documentos e de Registros	A revisão 08 já está disponível na intranet, com vigência a partir de 21/01/2007. A implementação será realizada por e-mail.
RAD-PJERJ-004	06	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas	Vigência a partir de 31/07/2006. A revisão 07 já foi aprovada pela Diretora-Geral da DGDIN e será disponibilizada ainda em janeiro/2008.
RAD-PJERJ-005	08	Auditoria Interna do Sistema Integrado de Gestão	A revisão 08 já está disponível na intranet, com vigência a partir de 21/01/2007. A implementação será realizada por e-mail.
RAD-PJERJ-006	03	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas	Vigência a partir de 04/12/2006. Foi emitido o RACAP-DGDIN-020/2007, em 04/12/2007, a fim de proceder à revisão das RAD utilizando a metodologia de Grupo de Estudo.
RAD-PJERJ-007	02	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais	
RAD-PJERJ-008	03	Sigllário do PJERJ	Vigência a partir de 20/07/2007. A revisão das RAD será realizada pela DGDIN no 2º trimestre de 2008, com o apoio do DEDOC, caso não haja necessidade de alteração antes desse período.
RAD-PJERJ-009	03	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ	
RAD-PJERJ-010	04	Medir a Percepção do Usuário	Vigência a partir de 15/08/2007. O item 6.9.4, que trata do tamanho da amostra será reexaminado pela Diretora-Geral e pelo DEMED.

Fonte: Lista Mestra & FRM-PJERJ-003-01

O compartilhamento das informações que circulam na DGDIN é assegurado pela utilização do drive P:\, pois as pastas de trabalho de todos os departamentos e do GBDIN podem ser acessadas apenas para consulta (“somente leitura”). Cada departamento possui acesso irrestrito à sua própria pasta, o que permite a alteração de arquivos eletrônicos em seus locais originais de guarda, facilitando a utilização de arquivos atualizados

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados

A DGDIN mede a despesa da unidade por meio de um comparativo entre as despesas planejadas e efetivamente realizadas para cada contrato em que a DGDIN atua como fiscal. São eles:

Tabela VII – Controle de Contratos

EMPRESA	PROT CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2007	VALOR ATESTADO PELA DGDIN EM 2007	SALDO DO VALOR TOTAL	SALDO DO VALOR EMPENHADO EM 2007 PARA 2008	OBSERVAÇÃO
Fundação Getúlio Vargas (FGV)	16.858/2007	R\$ 3.043.280,00 Início: 09/05/07 Fim: 08/12/07	R\$ 3.043.280,00	R\$ 2.610.170,00	R\$ 433.110,00	R\$ 433.110,00	Os gastos referentes às atividades planejadas para 2007 foram empenhados e as atividades foram realizadas, tendo a DGDIN atestado todos os serviços realizados até o momento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) (Auditorias Externas)	129.196/2004	R\$ 60.500,00 Início: 08/11/04 Fim: 07/11/07	R\$ 9.982,50	R\$ 9.982,50	Contrato Encerrado	Contrato Encerrado	Os gastos referentes às atividades planejadas para 2007 foram empenhados e as atividades foram realizadas, tendo a DGDIN atestado todos os serviços realizados. Contrato encerrado.
	143.154/2005	R\$ 363.870,00 Início: 25/10/05 Fim: 24/10/09 (*)	R\$ 126.671,93	R\$ 121.243,10	Contrato (*) Encerrado	Contrato (*) Encerrado	(*) O contrato em questão passou por alterações no 3º trimestre/2006. O contrato foi encerrado em novembro/2007, devido a impossibilidade de firmar dois contratos com o mesmo objeto, com a mesma instituição.
	177.302/2007	R\$ 275.200,00 Início: 01/11/07 Fim: 30/10/09	R\$ 22.933,33	--	--	--	Contrato firmado em novembro de /2007, após o encerramento do contrato de PROT 143.154/05. Os gastos referentes às atividades planejadas para 2007 foram empenhados. A DGDIN não pôde atestar os serviços realizados, pois a FCAV não enviou as NF.
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) (Auditorias Internas)	146.241/2007	R\$ 92.300,00 Início: 27/08/07 Fim: 26/08/08	R\$ 46.150,00	R\$ 32.500,00.	R\$ 59.800,00	R\$ 13.650,00 OBS: Ocorreu anulação de empenho do valor em dezembro/07, restando, no momento, só R\$ 1.300,00 de saldo	Contrato iniciado em 27/08/07. Os gastos referentes às atividades planejadas para 2007 foram empenhados e as atividades foram realizadas, tendo a DGDIN atestado todos os serviços realizados até o momento.

Fonte: Notas Fiscais atestadas pela DGDIN

4.6 Atividades Complementares

4.6.1 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Em março/2007, foi ministrado pela FGV o Seminário de Análise de Dados, que contou com a presença dos gestores e dos RD das seguintes Unidades Executoras da Administração Superior: DGDIN, DGPCF, DGJUR, DGPES, DGLOG, EMERJ e 01VP, visando a padronizar a metodologia de medição dos indicadores do PJERJ, facilitando a consolidação das análises de dados em Relatório de Informações Gerenciais.

Durante o Seminário foi aprovado modelo de formulário padrão para a medição dos indicadores do PJERJ.

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

4.6.2 A DGDIN E O CNJ

Embora somente em 19/01/2007, a Diretora-Geral da DGDIN tenha obtido seu cadastramento para acesso ao sistema informatizado do CNJ, quando concluiu a consolidação dos dados do PJERJ, referentes ao ano de 2005, desde agosto de 2006, a DGDIN iniciou estudos, a fim de facilitar a coleta de dados das diversas unidades do PJERJ, com o objetivo de disponibilizá-los para o CNJ, segundo os parâmetros do Anexo III, da Resolução nº. 15/2006, do CNJ, e viabilizar a consolidação desses dados disponibilizados.

Para tanto, foram encaminhadas tabelas para inserção dos dados estatísticos às unidades que fornecem dados para informar ao CNJ, bem como as definições dos elementos que compõem as fórmulas dos indicadores e, no mês de novembro de 2006, a DGDIN realizou reuniões de trabalho com todas as unidades envolvidas, discutindo o alinhamento da metodologia da coleta de dados, os prazos a serem cumpridos e as dúvidas de cada unidade, para encaminhar ao CNJ, o que ocorreu em dezembro do mesmo ano. Os esclarecimentos prestados pelo CNJ em 08/01/2007 foram repassados às áreas que fornecem os dados.

Ressalta-se que a centralização da base de dados na DGDIN evita a duplicidade de indicadores no PJERJ e a pluralidade das fontes de coleta de dados, alinhando-os aos utilizados pelo CNJ, o que permite realizar uma análise comparativa da gestão do PJERJ com os dos demais estados, além de estimular as diferentes áreas do PJERJ para a análise de dados daqueles indicadores que permitem acompanhar o desenvolvimento da gestão. A DGDIN, a partir de janeiro de 2007, vem emitindo os RIGER do PJERJ, consolidando os dados enviados ao CNJ e comparando os indicadores com os três Estados, cujos Tribunais de Justiça apresentam maiores similaridades com o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro: São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. Os três Estados, como o Rio de Janeiro, mantêm níveis elevados de despesas de pessoal, acervos de processos, além de apresentarem patamares equivalentes de PIB e gastos públicos. Tribunais com outras características não ofereciam alinhamento analítico consistente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

No dia 30/01/2007, a DGDIN conseguiu transmitir ao CNJ os dados referentes ao 1º semestre de 2006 e, em 16/02/2007, os dados referentes ao 2º semestre/2007. Finalmente, em 30/07/2007, transmitiu os dados referentes ao 1º semestre/2007, rigorosamente dentro do prazo.

Em outubro de 2007, tendo em vista a verificação de algumas inconsistências na coleta de dados do PJERJ, a DGDIN, em conjunto com as demais diretorias gerais envolvidas, tomou a iniciativa de revisar os dados dos anos anteriores, de forma a alinhá-los com os parâmetros do CNJ.

Por sua vez, o próprio CNJ, em novembro de 2007, consultou todos os Tribunais do país acerca de possíveis melhorias nos indicadores. A DGDIN, então, encaminhou e-mail a todas as diretorias gerais envolvidas, solicitando sua manifestação. O e-mail foi reiterado em dezembro de 2007, a fim de prover informações ao Juiz Auxiliar da Presidência, coordenador das atividades relacionadas ao CNJ, para reunião a ser realizada no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em 25/01/2008.

Além disso, atendendo a recomendação nº. 08, do CNJ, de 27/02/2007, a DGDIN dará publicidade, referente ao Movimento pela Conciliação (campanha promovida pelo CNJ para estimular a conciliação nos Tribunais de Justiça do Brasil) pelo relatório gerencial a ser emitido, juntamente com os dados consolidados do ano de 2007.

4.6.3 III ENCONTRO DE GESTORES DO PJERJ

No dia 25/05/2007 foi realizado, no Guanabara Palace Hotel, o III Encontro de Gestores do PJERJ, onde os gestores tiveram a oportunidade de expor os resultados das medições dos indicadores do CNJ, bem como os objetivos estratégicos e metas de suas unidades para o biênio 2007/2008.

A DGDIN definiu com o Presidente os detalhes do Encontro, tais como conteúdo programático, público-alvo e convidados, com o objetivo de apresentar os indicadores do PJERJ que são encaminhados ao CNJ, bem como as minutas dos planos de ação dos objetivos estratégicos, a fim de demonstrar à Administração Superior do PJERJ as ações a serem implementadas para que os gestores alcancem as metas propostas em cada

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

objetivo, contando com a participação simultânea de todas as Unidades Executoras do PJERJ.

Estiveram presentes ao evento o Presidente, o 2º Vice-Presidente e a Presidente do Conselho Consultivo da ESAJ. Os Juízes Auxiliares da CGJ e da Presidência também participaram, assim como os consultores da FGV.

O evento contou com a participação de 258 pessoas, sendo que o percentual de servidores que compareceram em relação ao nº. de convidados foi de 118%, já que algumas unidades como GABPRES, DGTEC, DGPCF, CGJ, DGPES, DGOI, 02VP, OUVID, SETOE e SECCM levaram mais servidores do que o planejado inicialmente.

O III Encontro de Gestores, conduzido pela Diretora-Geral da DGDIN, foi uma continuação do II Encontro, realizado em agosto/2006, em Angra dos Reis, no qual foram apresentadas as intenções das Unidades Executoras do PJERJ para o biênio 2007/2008. Os objetivos estratégicos do PJERJ foram aprovados pela COGES em 08/05/2007.

Ao longo do mês de junho/2007, foram realizadas diversas reuniões de orientação com as unidades do PJERJ, para apoiar na formulação dos planos de ação, conforme deliberação da COGES, na reunião de maio/2007.

A partir da reflexão para elaborar os planos de ação dos objetivos estratégicos, alguns gestores solicitaram alterações nas metas estabelecidas, o que acarretou a revisão dos objetivos.

4.6.4 ENCONTRO DE RD

No dia 18/05/2007 foi realizado, no Auditório da CGJ, o Encontro de RD do PJERJ para esclarecer a importância do papel dos Representantes da Administração Superior (RD) e seus substitutos (RDS) nas Unidades Executoras do PJERJ e oferecer o apoio da DGDIN na elaboração dos planos de ação dos objetivos estratégicos das unidades.

No Encontro, foi distribuído cronograma com as principais atividades dos RD no mês e ao longo do ano e minuta de plano de ação para auxiliar na implementação do Documento Estratégico das unidades, na realização de reuniões de análise crítica, na elaboração das RAD de produtos não-conformes, bem como na formulação dos planos de

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

ação e no acompanhamento dos objetivos estratégicos, a fim de facilitar a implementação do SIGA nas unidades.

Estiveram presentes 43 servidores, entre Diretores Gerais, Diretores de Departamento, RD e RDS das Unidades Executoras convidadas, como: DGDIN, GABPRES, DGSEI, DGLOG, DGPCF, DGTEC, DGCON, SECCM, SETOE, 01VP, 02VP, DGCOI, CGJ e DGJUR.

No dia 30/05/2007, a DGDIN encaminhou à ESAJ o Memorando nº. 284/2007, solicitando o cômputo de pontos de capacitação para os participantes do Encontro.

4.6.5 I ENCONTRO DE AUDITORES INTERNOS DO PJERJ

Foi realizado nos dias 31/08/07, 01/09/07 e 02/09/07, o I Encontro de Auditores Internos do PJERJ, que contou com a presença dos Auditores Líderes constantes do Quadro do PJERJ, da Administração Superior, Juízes Auxiliares da Presidência e da CGJ, Diretores-Gerais, RAS/RD das Unidades Executoras do PJERJ e de servidores selecionados para participar do Curso de Auditor Líder em 2007, bem como de servidores que já acompanharam 4 ou mais auditorias no PJERJ, totalizando 200 participantes.

O Encontro teve a finalidade de aprimorar as competências técnicas e comportamentais dos auditores internos do PJERJ, proporcionando, ainda, a oportunidade de debates, aprendizado e interação.

Uma demonstração da importância e da repercussão deste encontro para o PJERJ foi a publicação, pelo Jornal do Commercio, em 04/09/2007, de matéria destacando a realização do encontro que, além de descrever as atividades promovidas, ressaltou a opinião do Corregedor, que afirmou “*que a auditoria são os “olhos” da administração*”, e trechos do discurso do Chefe do PJERJ, na abertura do encontro, como “*Vocês vão ver o fator multiplicador que é isso (...)*”, ao afirmar que o evento era importante para unir as experiências de cada um, e concluiu “*(...) Se nós perseverarmos, vamos caminhar bem. Que saíamos daqui com as idéias mais claras*”.

Ressalte-se que um dos objetivos estratégicos da DGDIN para o biênio é “Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ”, a fim de formar auditores aptos a realizarem auditorias de gestão no PJERJ, reduzindo os custos para a implementação do SIGA, ao mesmo tempo em que são multiplicadores dos conceitos da qualidade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008



Encerramento do I Encontro de Auditores Internos do PJERJ pelo Presidente

4.6.6 ELABORAÇÃO DO MAN-PJERJ-001 (MANUAL PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA NAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO DE PRIMEIRO GRAU)

No dia 06/07/07, foi disponibilizada na intranet, com vigência a partir de 23/07/2007, a revisão 01 do Documento Estratégico do PJERJ que, entre as diversas mudanças realizadas, teve vinculado o MAN-PJERJ-001 (Manual para Implementação do Sistema Integrado de Gestão nas Unidades Prestadoras de Jurisdição de Primeiro Grau), que visa a orientar as unidades de primeiro grau na implementação do SIGA. Assim, podem ser multiplicados os modelos resultantes da certificação de Varas Cíveis, Varas Criminais, Varas de Família, Juizados Especiais Cíveis e Criminais, como padrão para as demais unidades que se interessem.

4.6.7 DESENVOLVIMENTO DE MODELO DE GESTÃO NOS NÚCLEOS REGIONAIS

A DGDIN, como Unidade Executora da Administração Superior, participou do projeto de desenvolvimento do modelo de gestão nos Núcleos Regionais (NUR).

O projeto foi iniciado em 05/06/2007, após entrega à CGJ, pela FGV, da metodologia a ser utilizada no projeto e com a realização da primeira reunião com os servidores dos NUR, em que o grupo iniciou a capacitação em Elaboração de RAD, Diagrama de Contexto e desenvolvimento de Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores, conduzida pela FGV.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

Foram realizadas reuniões com as diretorias gerais do PJERJ, que têm interface com os NUR e, nos dias 26 e 27/06/2007, a DGDIN realizou sua apresentação para os representantes dos NUR, abordando, além do SIGA, a missão e a estrutura da unidade, as RAD da DGDIN e do PJERJ que impactam nas atividades do NUR e um panorama de como a DGDIN interpreta sua relação com os NUR e os principais serviços prestados. No dia 27/06/2007 os representantes dos Núcleos Regionais visitaram a DGDIN.

No dia 03/07/2007 foi realizada nova reunião da DGDIN com os representantes dos NUR, em que foram apresentados o Documento Estratégico do PJERJ e a RAD-PJERJ-003 (Controle de Documentos e de Registros).

Uma das ações desenvolvidas foi a elaboração de minuta de RAD para os NUR que, atualmente, estão em fase de revisão pela CGJ e pelos NUR, já tendo sido realizada, pela Consultoria da FGV, capacitação para os representantes dos NUR com a última versão das minutas das RAD. A RAD relacionada aos processos de trabalho da DGDIN que possuem interface com as atividades dos NUR foi denominada “Promover o Desenvolvimento Institucional” e validada com os representantes no dia 03/07/2007.

Nos dias 27 e 28/11/2007, a Administração do PJERJ realizou visita ao 05NUR – Volta Redonda, com a participação da Diretora-Geral da DGDIN, que, na ocasião, indicou ao Presidente que apresentasse filme com tema motivacional, que destaca a importância da equipe para a consecução de objetivos comuns.

4.6.8 MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO PARA VARAS CÍVEIS

Um dos objetivos estratégicos da DGDIN para o biênio 2007/2008 era “Desenvolver Modelo de Gestão Simplificado para Varas Cíveis”, com o objetivo utilizar metodologia de implementação do SIGA nas Varas Cíveis do PJERJ, sem a obrigatoriedade de certificação.

Foram realizadas reuniões das DGDIN com o RAS de uma Vara Cível certificada (01VCIV/CG) e um auditor interno lotado em Vara Cível, a fim de desenvolver metodologia para implementação do modelo simplificado e cartilhas para auxiliar na aplicação do modelo, além de 3 (três) reuniões realizadas com representantes do 12NUR nos dias 17/10/2007, 29/11/2007 e 07/12/2007, que foi indicado pelo Corregedor-Geral, em

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

outubro de 2007, para desenvolver o projeto piloto de implementação do SIGA utilizando a metodologia de Modelo de Gestão Simplificado, em conjunto com o 05NUR.

Para cada um dos 3 (três) níveis de implementação: níveis básico, planejado e gerenciado, foram desenvolvidos duas cartilhas: uma para o orientador, a ser utilizada pelos facilitadores do SIGA no NUR e outra para os gestores, que são os Escrivães ou os Responsáveis pelo expediente.

4.6.9 VISITAS DE INSTITUIÇÕES EXTERNAS

No ano de 2007, a DGDIN recebeu a visita de instituições que buscavam maiores informações sobre o Sistema Integrado de Gestão que está sendo implementado no PJERJ, especialmente, com relação às Rotinas Administrativas, interessadas em reproduzir o modelo. São elas:

- Tribunal de Justiça de Goiás (Visita realizada em Agosto/2007);
- Tribunal Regional do Trabalho – 1ª Região (Visita realizada em Agosto/2007);
- Ministério Público Federal (Visita realizada em Outubro/2007).

4.6.10 REUNIÕES DA COMISSÃO DE GESTÃO ESTRATÉGICA (COGES)

Uma das atribuições da DGDIN, estabelecida na Resolução 46/2006, é a operacionalização das decisões da COGES.

No ano de 2007, foram realizadas as seguintes reuniões:

Tabela VIII – Resumo das Reuniões da COGES

DATA DA REUNIÃO	PRINCIPAIS DELIBERAÇÕES
15/01/2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovação do Documento Estratégico do PJERJ (revisão 00), com novo texto para os Direcionadores Estratégicos, determinando que o mesmo fosse publicado na <i>intranet</i>, FEEDBACK: Documento Estratégico publicado na <i>intranet</i> em 15/01/2007. ▪ Determinação à DGDIN que realizasse reunião com as Diretorias Gerais do PJERJ para implementação do Documento Estratégico e apresentação do novo texto dos Direcionadores Estratégicos. FEEDBACK: Documento Estratégico implementado e Direcionadores apresentados para as UO em processo de certificação em 26/01/2007. Apresentação para os DG realizada em 02/02/2007.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

08/05/2007

- Aprovação do novo texto dos “Valores” e da “Política da Qualidade do PJERJ”, determinando que a DGDIN informasse às Diretorias Gerais e distribuisse novos cartazes até 31/05/2007;
FEEDBACK: Novos cartazes distribuídos em maio/2007.
- Aprovação da minuta dos objetivos estratégicos do PJERJ para o biênio 2007/2008, determinando que o quadro consolidado fosse publicado na *intranet*;
FEEDBACK: Quadro consolidado atualizado e publicado na *intranet* no mesmo dia. Atualmente, está na revisão 02 (aprovada pelos membros da COGES e publicada em 22/10/2007).
- Aprovação do conteúdo do AEC 96/2007, determinando que os Juízes das Varas indicadas fossem contactados até 11/05/2007 e que o referido ato fosse publicado até 16/05/07;
FEEDBACK: Os Juízes foram contactados até a data estabelecida, sendo o AEC posteriormente aprovado e publicado no dia 24/05/2007, em razão de dificuldade em coletar todas as assinaturas da Administração Superior.
- Determinado que a revisão 01 do Documento Estratégico do PJERJ, fosse publicada na *intranet*, somente após aprovação de Resolução, pelo Órgão Especial, modificando a competência dos Juizados Especiais Criminais e Juizados da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher;
FEEDBACK: Revisão 01 do Documento Estratégico publicada na *intranet* em 23/07/2007.

Fonte: Atas de Reunião da COGES

Além dessas reuniões, a COGES autorizou a atualização, em 25/07/07 da consolidação dos objetivos estratégicos do PJERJ (revisão 01) e, novamente, em 22/10/07 (revisão 02), que, no final do ano de 2007, ainda estava em vigor.

Também deve ser destacado que cabe a um desembargador, integrante da COGES, a análise crítica do conteúdo das RAD Gerais, para aprovação do Chefe do PJERJ.

4.6.11 REUNIÕES DE PRESTAÇÃO DE CONTAS DA GESTÃO

Nos dias 28 e 29/08/2007 foi realizada, com a operacionalização da DGDIN, a primeira reunião de prestação de contas do PJERJ, com a participação do Presidente, dos Juízes Auxiliares da Presidência, dos Diretores Gerais e dos RD.

A reunião, já prevista no Documento Estratégico do PJERJ teve como objetivo a prestação de contas da gestão das diretorias gerais do PJERJ no 1º semestre de 2007, com a apresentação dos primeiros resultados dos objetivos estratégicos e o resultados dos indicadores de cada unidade. As deliberações desta reunião foram registradas na ata DGDIN nº. 68/2007, aprovada pelo Chefe do PJERJ.

A II Reunião de Prestação de Contas, realizada nos dias 13, 14 e 17/12/2007, tinha como objetivo a apresentação dos resultados da gestão de cada diretoria geral no ano de 2007, com a finalidade de consolidar anuário do PJERJ, a ser apresentado pelo Presidente ao Órgão Especial, na abertura do ano judiciário, conforme determina parágrafo XXVIII do

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Proposto por: DGDIN/GBDIN	Aprovado por: DGDIN	Período: 2007

artigo 30 do Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro. As deliberações foram registradas na ata DGDIN nº. 94/2007, que está sendo revisada pelo Juiz Auxiliar da Presidência, Dr. José Guilherme Vasi Werner, para posterior apreciação do Chefe do PJERJ.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A DGDIN, unidade recentemente instituída no PJERJ, com pouco mais de 3 anos de criação na estrutura do PJERJ e com equipe ainda em formação, obteve muitos êxitos em 2007, que possibilitam à unidade perspectivas ainda mais ambiciosas para o próximo ano tais como, entre outras:

- Iniciar a implementação do projeto piloto de multiplicação do Modelo Simplificado do SIGA em parceria com os Núcleos Regionais, mediante a capacitação de facilitadores para a disseminação do SIGA;
- Apoio ao desenvolvimento de modelo de gestão descentralizada nos Núcleos Regionais;
- Certificar novas unidades, a serem indicadas pela Administração Superior do PJERJ (para as quais conta com o apoio da Consultoria);
- Apoiar o desenvolvimento e o aprimoramento de indicadores de desempenho das Unidades Executoras da Administração Superior;
- Avaliar os sistemas de gestão das Unidades Executoras da Administração Superior, com o apoio da Consultoria da FGV;
- Apoiar 25 unidades certificadas¹² na manutenção de seus sistemas de gestão, além da manutenção do próprio sistema da DGDIN, certificado em 2007.

¹²

UO Certificadas em 2004 & Recertificadas em 2007: EMERJ, 18CCIV e 13VCIV;

UO Certificadas em 200: DGPCF/DEGAR;

UO Certificadas em 2006: 12VFAM, IV JEC, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, IX JECRIM, 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV, DGCON/DEGEA, DGPES/ESAJ e 01VP/DECIV;

UO Certificadas em 2007: 01VCIV-CG, 06VCIV, 25VCIV, 03VCIV-SM/CADAT, DGLOG/DECAN, DGSEI/DESEP e CGJ/DGADM/DEDIS.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional
(DGDIN)

Proposto por:
DGDIN/GBDIN

Aprovado por:
DGDIN

Período:
2007

Emissão:
10/01/2008

É importante ressaltar que tornar real o desenvolvimento institucional e construir um sistema de gestão com uma única metodologia, na busca de um padrão onde atuam, aproximadamente, 900 Magistrados e 23.000 servidores (incluindo requisitados, ocupantes exclusivamente de cargos em comissão, conciliadores, Juízes Leigos, terceirizados, estagiários), não é tarefa trivial a ser realizada por apenas algumas pessoas, ou que se faça em pouco tempo. É preciso ir muito além.

Por isso, o engajamento gradativo de todos no PJERJ, conforme vem sendo observado pela DGDIN, é fundamental para o sucesso desta empreitada. Cada vez mais, há necessidade de reduzir os custos, concentrar-se em resultados e aumentar a qualidade dos serviços prestados, tendo o cidadão como beneficiário.

Juntos pelo desenvolvimento institucional!