



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES
GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO
INTERNO**

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

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

FEVEREIRO DE 2009

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO		
	Unidade Organizacional: DGDIN	Aprovado por: Cláudia Loretti Heinrici Diretora Geral da DGDIN	Período: Agosto a Dezembro

SUMÁRIO

1- RESUMO EXECUTIVO.....	3
2- PARTICIPANTES	6
3- A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS.....	8
4- HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO	9
5- CAPACITAÇÃO	30
6- O PROCESSO DE AVALIAÇÃO.....	31
7- ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	32
8- REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO.....	52
9- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

1 RESUMO EXECUTIVO

O **Modelo Simplificado de Gestão** objetiva implementar o Sistema Integrado de Gestão – SIGA nas Varas Cíveis com a finalidade de promover melhorias contínuas nos processos de gestão e é composto por três Níveis denominados: Básico, Planejado e Gerenciado.

A **Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional – DGDIN** é responsável por estabelecer as diretrizes técnicas e conceituais do projeto e dar prosseguimento ao trabalho de implementação com as Varas Cíveis do 05 e 12 NUR, sob coordenação dos Juízes Dirigentes.

O processo se desenvolveu com a parceria dos **Facilitadores do SIGA** abrangendo um total de **34 Varas Cíveis** distribuídas pelas Comarcas de: Volta Redonda, Barra Mansa, Resende, Barra do Piraí e Valença e pelas Regionais do: Méier, Madureira, Leopoldina, Ilha do Governador e Pavuna, envolvendo **34 Juízes e cerca de 350 servidores**.

A implementação teve início em ambos os NUR em agosto de 2008. Entretanto, em outubro de 2008 foram suspensas as atividades no 05 NUR em razão da adesão maciça dos servidores daquele Núcleo ao estado de greve do PJERJ, havendo planejamento de retomada da implementação nas Varas Cíveis das Comarcas pertencentes ao 05 NUR a partir de janeiro de 2009.

Esse relatório aborda o desenvolvimento da implementação em ambos os NUR, o estágio alcançado antes que as atividades fossem suspensas no 05 NUR e os resultados finais alcançados no 12 NUR, onde o trabalho pode ser concluído.

No **Nível Básico** foram implementados 7 (sete) Elementos primários de gestão que têm por finalidade capacitar servidores a atuarem por processos de trabalho, de forma unificada e integrada, a saber: 1- Sistema Integrado de Gestão; 2- Direcionadores Estratégicos do PJERJ; 3- Processos de Trabalho, Equipes e Rotinas administrativas; 4- Equipes de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Trabalho e Atribuições; 5- Textos Normativos Aplicáveis; 6- Ambiente de Trabalho e Gerenciamento dos Recursos e das Áreas de Apoio.

A implementação do **Nível Planejado**, que ora se conclui, aborda 5 (cinco) Elementos complementares que conduzem a um estado de planejamento na Vara Cível e que foram implementados no período de julho a novembro/2008: 1- Realização da comunicação interna; 2- Aplicação da Pesquisa de Satisfação e de Opinião; 3- Controle de documentos e de registros; 4- Acompanhamento de indicadores; 5- Gestão de competências da equipe.

Durante a implementação, a DGDIN promoveu 20 reuniões com os Facilitadores do SIGA nos NUR, 03 reuniões com as unidades de apoio do PJERJ, fez 07 viagens ao 05 NUR e 12 visitas ao 12 NUR, além de manter contato diário via e-mail e/ou telefone.

No decorrer da implementação os Facilitadores do SIGA evidenciaram como pontos fortes do projeto:

- A integração das equipes;
- O intercâmbio de informações;
- A melhoria do ambiente de trabalho.

A DGDIN evidenciou ainda:

- Maior interação dos Facilitadores do SIGA e Gestores das Varas Cíveis com as unidades de apoio do PJERJ;
- Amadurecimento dos envolvidos no projeto (Facilitadores do SIGA, Gestores e Servidores) em relação ao sistema de gestão.

No 12 NUR a avaliação do grau de manutenção da implementação do Nível Básico, obteve **96,4%** de êxito, com **crescimento de 11,1% em relação à avaliação realizada em**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

julho/08, e a avaliação do grau de implementação do Nível Planejado alcançou **95,8%** de sucesso.

Os resultados gráficos das avaliações são apresentados por Regionais/Núcleo e por Varas, sendo acompanhados de análise comparativa dos dados no duplo objetivo de registrar o trabalho desenvolvido e permitir o acompanhamento/aprimoramento das informações levantadas.

Ao final são apresentados os resultados das Pesquisas de Opinião realizadas nos 1º e 2º semestres de 2008, com os Gestores e Servidores dos 05 e 12 NUR, listando-se o tratamento dado às opiniões coletadas no objetivo de implementar a melhoria do Sistema de Gestão.

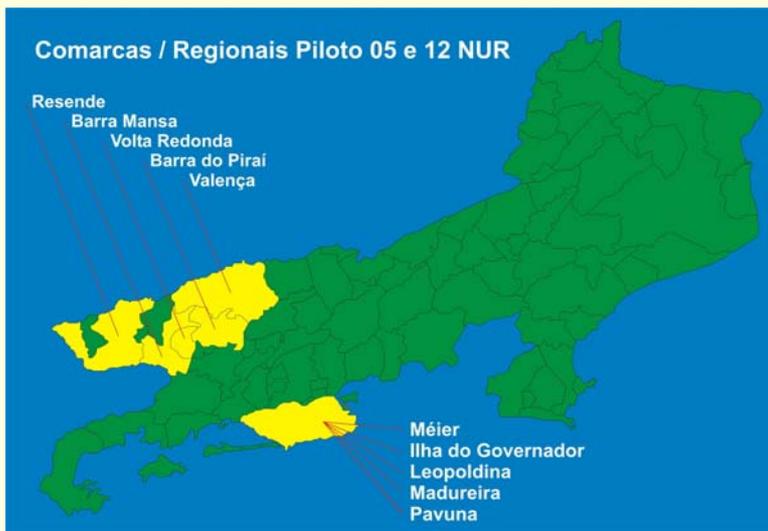
DGDIN

Rio de janeiro, 11 de fevereiro de 2009



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

2 PARTICIPANTES



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

05 NUR

JUIZ DIRIGENTE:

Dr. José Roberto Portugal Compasso

FACILITADORES DO SIGA:

Deise Maria Natividade Freitas; Regine Costa de Oliveira; Vander Francisco Rodrigues; Luiz Antônio Lima da Silva.

UNIDADES ORGANIZACIONAIS:

COMARCA SEDE DO NUR: VOLTA REDONDA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	FLÁVIO PIMENTEL DE LEMOS FILHO	JOSÉ CARLOS DA CRUZ
2ª VARA CÍVEL	JOSÉ ROBERTO PORTUGAL COMPASSO	TONY JOSÉ VEITAS
3ª VARA CÍVEL	LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO	CLEIDE VITÓRIA DA SILVA
4ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE CUSTÓDIO PONTUAL	SELMA S. DE FIGUEIREDO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

COMARCA SEDE DO NUR: VOLTA REDONDA	Juiz Titular	Escrivão/RE
5ª VARA CÍVEL	CELSO SILVA FILHO	SEBASTIÃO BARBOSA
6ª VARA CÍVEL	ANDRÉ AIEIX MARTINS	CÉLIA MARIA MACIEL
COMARCA: BARRA MANSA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	ANTÔNIO AUGUSTO GONÇALVES BALIEIRO DINIZ	LÚCIA HELENA GOMES
2ª VARA CÍVEL	FRANCISCO FERRARO JUNIOR	CARLA VAZ DESTER
3ª VARA CÍVEL	PAULO JOSÉ BASTOS COSENZA	SILVANA MOREIRA REINALDI
4ª VARA CÍVEL	CRISTIANE TOMAZ BUOSI	GISELLE PASCINI
COMARCA: RESENDE	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	LUIZ ALBERTO BARBOSA DA SILVA	MÁRCIA ABRANCHES
2ª VARA CÍVEL	ISABEL TERESA PINTO COELHO	ANA PAULA GOMES FLORENZANO
COMARCA: BARRA DO PIRAI	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	AROLDO GONÇALVES PEREIRA JUNIOR	DENISE ÁVILA CARDOSO
COMARCA: VALENÇA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	RAQUEL G.C. PORTUGAL	GIL DANTAS MOREIRA FILHO

12 NUR

JUIZ DIRIGENTE:

Dra. Cristiane Cantisano Martins

FACILITADORES DO SIGA:

Jorge Ricardo de Sousa Baptista; Marisa da Rocha Garcia; Cristiane de Souza Pinho e Jaqueline Souza Brito.

UNIDADES ORGANIZACIONAIS:

REGIONAL SEDE DO NUR: MÉIER	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	EDUARDO JOSÉ DA SILVA BARBOSA	MARIA HELENA ALVES
2ª VARA CÍVEL	ERICA DE PAULA RODRIGUES	MARCO VINICIUS CARVALHO
3ª VARA CÍVEL	MARCO ANTONIO CAVALCANTI	ADELDA MATOS SILVA
4ª VARA CÍVEL	MARCOS BENTO DE SOUZA	KÁTIA DA SILVEIRA SALVADOR
5ª VARA CÍVEL	SANDRO LÚCIO BARBOSA PITASSI	ÂNGELA DOS SANTOS AREA LEÃO
6ª VARA CÍVEL	CRISTIANE CANTISANO MARTINS	LUIS GUILHERME DOS SANTOS
7ª VARA CÍVEL	FABIANO REIS DOS SANTOS	ROSE MARIE FERREIRA GOMES
REGIONAL MADUREIRA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	DÉBORA MARIA BARBOSA SARMENTO	(RE) CLÁUDIA RODRIGUES
2ª VARA CÍVEL	LUIS CARLOS NEVES VELOSO	(RE) GLÓRIA MARIA BERLIN
5ª VARA CÍVEL	CARLOS EDUARDO COSTA	(RE) MARLENE DEUNER
6ª VARA CÍVEL	JORGE JANSEN COUNAGO NOVELLE	ANUNCIADA BASTOS DE SALES
REGIONAL ILHA DO GOV.	Juiz Titular	Escrivão/RE



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

REGIONAL SEDE DO NUR: MÉIER	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	GUILHERME PEDROSA LOPES	ROSÂNGELA QUEIROZ
2ª VARA CÍVEL	MARCELO RUBIOLI	(RE) RENATA SERBER
3ª VARA CÍVEL	VAGO	SUELY GONÇALVES
REGIONAL LEOPOLDINA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	PEDRO ANTÔNIO DE OLIVEIRA JUNIOR	FERNANDO DE ALMEIDA SILVA
2ª VARA CÍVEL	ANDRÉ FELIPE TREDINNICK	MANOEL JESUS DE OLIVEIRA
3ª VARA CÍVEL	MÁRCIA MALVAR BARAMBO	(RE) INGRID TUPPINI
4ª VARA CÍVEL	RENATO ROCHA BRAGA	ANA MARIA PEREIRA RODRIGUES
REGIONAL PAVUNA	Juiz Titular	Escrivão/RE
1ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE OLIVEIRA CAMACHO	MARIA DE FÁTIMA SILVA
2ª VARA CÍVEL	AFONSO HENRIQUE FERREIRA BARBOSA	MONICA CAVALCANTI

3 A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS:

No Nível Básico foram implementados os seguintes Elementos:

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

Os Elementos do Nível Básico tiveram seu grau de implementação/manutenção reavaliados ao final do Nível Planejado como forma de monitoramento dos conceitos anteriormente apreendidos e ratificação da prática dos procedimentos. Os resultados gráficos comparativos da evolução da avaliação ocorrida em julho/2008 com a de dezembro de 2008 estão apresentadas no item 7.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

O Nível Planejado prevê a implementação de cinco Elementos complementares ao sistema de gestão:

ELEMENTO	FINALIDADE
1º Realização da comunicação interna	Destacar a importância da transmissão de informações entre a equipe e abordar os meios de formalização do processo de comunicação.
2º Aplicação da Pesquisa de Satisfação e de Opinião	Abordar a finalidade e metodologia de aplicação das pesquisas de Satisfação e Opinião e promover a capacitação para sua realização.
3º Controle de Documentos e de Registros	Abordar os conceitos e formas de controle de documentos.
4º Acompanhamento dos Indicadores	Definir o conceito de Indicadores e promover a capacitação em seu acompanhamento
5º Gestão de Competências	Informar sobre os procedimentos para gerenciamento de competências e execução de Plano de Ação para o desenvolvimento profissional.

4 HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO:

Antes de promover a apresentação do Nível Planejado aos Facilitadores do SIGA e dar início à implementação com Juizes/Secretários, Gestores e Equipes, a DGDIN elaborou Cronograma Integrado de Atividades em parceria com o DGCON/DEGEA e o DGPES/DEDEP – unidades de apoio do PJERJ responsáveis pela realização de cursos e assessoramentos necessários à implementação dos 3º e 5º Elementos: “Controle de Documentos e Registros” e “Gestão de Competências”, submetendo-o à aprovação dos Facilitadores do SIGA.

A composição antecipada do Cronograma Integrado permitiu aos Facilitadores do SIGA a visualização do conjunto de atividades que seriam desenvolvidas, a adequação de agendas com as unidades de apoio envolvidas na implementação e a comunicação prévia, aos Gestores e Equipes, das datas de visitas, cursos e palestras, o que facilitou o planejamento dos participantes.

A divulgação antecipada do cronograma de atividades evitou ainda a reincidência das reclamações feitas na Avaliação do Nível Básico referentes à falta de conhecimento prévio de datas e prazos das atividades a serem realizadas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Segue abaixo o Cronograma Integrado de Atividades (cronograma base) elaborado pela DGDIN, que se desdobra em seis outros cronogramas de atividades complementares realizadas pelos Facilitadores do SIGA e pelas unidades de apoio do PJERJ.

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO						Revisão:	Emissão:	
Implementação do Nível 2 - Planejado						02	26/01/2009	
ELEM.	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO		
1º Elemento Comunicação Interna	Reunião de apresentação do Nível Planejado para NUR	GBDIN	23/07/08	DGDIN	11:00	Facilitadores do SIGA		
	Reunião de apresentação do Nível Planejado para Juizes e Gestores	GBDIN	[05] 12/08/08 [12] 14/08/08	Sede do NUR Sala de Vídeo Conferência	MANHÃ	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários - Magistrados		
	Implementação da RAD-PJERJ-010	GBDIN	[05] 12/08/08 [12] 14/08/08		TARDE	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários		
2º Elemento Pesquisa e Opinião dos Usuários	Apoio na Contagem de população e amostra nas Varas Cíveis	[05] GBDIN [12] DEMED	18/08/08	[05] Resende [12] Madureira	Expediente	Varas Cíveis das Comarcas / Regionais		
		Facilitadores	18/08/08 a 22/08/08	NUR				
	Apoio na Realização da 1ª Pesquisa de Satisfação	GBDIN/ DEMED	[05] 01/09/08 [12] 02/09/08	01/09/08 a 15/09/08	[05] B.Pirai / Valença [12] Leopoldina	Expediente	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos	
		Facilitadores	[05] 18/09/08 [12] 16/09/08		Sede do NUR			
	Apoio na Avaliação e Tratamento dos resultados da Pesquisa	GBDIN/DEM ED	[05] 18/09/08 [12] 16/09/08	16/09/08 a 30/09/08	Sede do NUR	TARDE	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos	
Facilitadores		[05] 09/10/08 [12] 07/10/08	Sede do NUR	Expediente				
<ul style="list-style-type: none"> • Apoio no Tratamento e divulgação dos resultados da Pesquisa de Satisfação; • Treinamento na Consolidação dos resultados da Pesquisa de Opinião; 		GBDIN/DEM ED	[05] 09/10/08 [12] 07/10/08	Sede do NUR	Expediente	Facilitadores		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO						Revisão:	Emissão:
Implementação do Nível 2 - Planejado						02	26/01/2009
	Orientação sobre Análise da PSU / POU	GBDIN/DEMED	[05] 09/10/08 [12] 07/10/08	[05] Sede do NUR [12] Méier	MANHÃ	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários	
	Treinamento na Consolidação dos resultados da Pesquisa de Opinião	GBDIN	[05] 21/10/08 [12] 23/10/08	Sede do NUR Sala de Vídeo Conferência	TARDE		
ELEM.	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO	
3º Elemento Controle de Documentos e Registros	INTERFACE DGCON/DEGEA	---	---	---	---	----	
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação da RAD-PJERJ-003 • Revisão da Análise da PSU / POU 	GBDIN/DEMED	[05] 21/10/08 (suspensão em razão da greve) [12] 23/10/08	Sede do NUR	11:00 às 13:00	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários	
	Visita às Varas Cíveis para verificação de controle de documentos	GBDIN/DEDOC	[05] 28/10/08 [12] 30/10/08	[05] Volta Redonda (suspensão em razão da greve) [12] I. do Governador	Expediente	Varas Cíveis das Comarcas / Regionais	
4º Elemento Acompanhamento de Indicadores	Introdução ao Acompanhamento de Indicadores	GBDIN/DEMED	[05] 18/09/08 [12] 16/09/08	Sede do NUR	MANHÃ	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários	
5º Elemento Gestão de Competências	INTERFACE DGPES/DEDEP	---	[05] até 14/11/08 [12] até 21/11/08	---	---	----	
Avaliação	Reunião para estabelecimento dos procedimentos de Avaliação	GBDIN	[05] 21/10/08 [12] 23/10/08	DGDIN	10:00	FACILITADORES DO SIGA	
	Avaliação	GBDIN	[05] condicionado ao término da greve [12] 24/11/08	REGIONAL A DEFINIR	Expediente	Varas Cíveis das Comarcas / Regionais	
		Facilitadores	[05] condicionado ao término da greve [12] 24 a 28/11/08	NUR			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO						Revisão:	Emissão:
Implementação do Nível 2 - Planejado						02	26/01/2009
	Elaboração e envio de Relatório	Facilitadores	[05] condicionado ao término da greve [12] 01 a 05/12/08	NUR	A DEFINIR	FACILITADORES DO SIGA	
	Reavaliação	GBDIN Facilitadores	[12] 09 a 12/12/08	a definir datas e locais do apoio DGDIN	A DEFINIR	FACILITADORES DO SIGA	
	Consolidação	GBDIN Facilitadores	15 a 19/12/08	DGDIN	A DEFINIR	FACILITADORES DO SIGA	
Cerimônia de Diplomação		GBDIN Facilitadores	JAN/2009	A DEFINIR	A DEFINIR	Varas Cíveis das Comarcas / Regionais	

A tabela abaixo apresenta a ordem cronológica das principais atividades realizadas pela DGDIN.

NÍVEL PLANEJADO – JULHO A NOVEMBRO DE 2008				
ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	PARA QUEM/ PARA QUE
REUNIÃO COM EQUIPE DGCON/DEGEA	DGDIN/GBDIN	02/07/08	ARQUIVO CENTRAL	ORIENTAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DE CRONOGRAMA DE ATIVIDADES
REUNIÃO COM EQUIPE DGCON/DEGEA E DGPES/DEDEP	DGDIN/GBDIN	17/07/08	DGDIN	ELABORAÇÃO E ADEQUAÇÃO DE CRONOGRAMA INTEGRADO DE ATIVIDADES
APRESENTAÇÃO DO NÍVEL PLANEJADO E CRONOGRAMA DE ATIVIDADES INTEGRADO	DGDIN/GBDIN	23/07/08	DGDIN	FACILITADORES DO SIGA (05 E 12 NUR)
ORIENTAÇÕES SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO				
RETROSPECTIVA DO NÍVEL BÁSICO E APRESENTAÇÃO DO NÍVEL PLANEJADO	DGDIN/GBDIN	12/08/08 (MANHÃ)	05 NUR	JUÍZES E SECRETÁRIOS / GESTORES / FACILITADORES
		12/08/08 (TARDE)		
IMPLEMENTAÇÃO DA RAD-PJERJ-010		14/08/08 (MANHÃ)	12 NUR	
		14/08/08 (TARDE)		
APOIO AOS FACILITADORES NA CONTAGEM DE POPULAÇÃO E ESTABELECIMENTO DE AMOSTRA NAS VCIV	DGDIN/GBDIN	18/08/08	05 NUR RESENDE	FACILITADORES. GESTORES E EQUIPES
			12 NUR MADUREIRA	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

NÍVEL PLANEJADO – JULHO A NOVEMBRO DE 2008				
ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	PARA QUEM/ PARA QUE
APOIO NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	DGDIN/DEMED	01/09/08	05 NUR	BARRA DO PIRAI E VALENÇA
APOIO NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	DGDIN/DEMED	02/09/08	12 NUR	LEOPOLDINA
APOIO NA AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	DGDIN/DEMED	16/09/08 (MANHÃ)	12 NUR (SEDE)	FACILITADORES E GESTORES
		16/09/08 (TARDE)		
TREINAMENTO SOBRE INDICADORES	DGDIN/DEMED	18/08/08 (MANHÃ)	05 NUR (SEDE)	
		18/08/08 (TARDE)		
Greve dos servidores do PJERJ a partir de 23/09/08, com média de 95% de adesão ao "movimento paredista" nas Comarcas do 05 NUR inviabilizando a continuidade das atividades da DGDIN e dos Facilitadores do SIGA com as Varas Cíveis.				
REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA	DGDIN/GBDIN	06/10/08	DGDIN	ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS ATÉ O MOMENTO / ADEQUAÇÃO DE CRONOGRAMA / ADEQUAÇÃO DA METODOLOGIA DE IMPLEMENTAÇÃO
1-APOIO NO TRATAMENTO E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO; 2- TREINAMENTO NA CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO	DGDIN/GBDIN	07/10/08	12 NUR (SEDE)	FACILITADORES
		09/10/08	05 NUR (SEDE)	
APOIO NA ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PSU E ELABORAÇÃO DO FRM-PJERJ-010-02	DGDIN/GBDIN	13/10/08	12 NUR (MÉIER)	GESTORES
CAPACITAÇÃO NA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	DGDIN/GBDIN	21/10	05 NUR (SEDE)	FACILITADORES
CAPACITAÇÃO NA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	DGDIN/GBDIN	23/10	12 NUR (SEDE)	FACILITADORES
IMPLEMENTAÇÃO DO 3º ELEMENTO "CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS" - RAD-PJERJ-003;				FACILITADORES E GESTORES
CAPACITAÇÃO DE GESTORES NA CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS DA PO				
APOIO NA VERIFICAÇÃO DO CONTROLE DE DOCUMENTOS	DGDIN/DEDOC	30/10	12 NUR (ILHA DO GOVERNADOR)	FACILITADORES E GESTORES
APOIO NA AVALIAÇÃO	DGDIN/GBDIN	24/11	12 NUR (MÉIER)	VARAS CÍVEIS
CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS DA 1ª AVALIAÇÃO DO 12 NUR	DGDIN	01/12/08	DGDIN	FACILITADORES DO SIGA DO 12 NUR



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

NÍVEL PLANEJADO – JULHO A NOVEMBRO DE 2008				
ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	PARA QUEM/ PARA QUE
REUNIÃO PARA ELABORAÇÃO DE PLANO DE AÇÃO PARA RETOMADA DA IMPLEMENTAÇÃO	DGDIN/GBDIN	02/12/08	DGDIN	FACILITADORES DO SIGA DO 05 NUR
APOIO NA RE-AVALIAÇÃO	DGDIN/GBDIN	15/12/08	12 NUR (LEOPOLDINA)	FACILITADORES E GESTORES
APOIO NA RE-AVALIAÇÃO	DGDIN/GBDIN	16/12/08	12 NUR (MÉIER)	FACILITADORES E GESTORES
CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS DA 2ª AVALIAÇÃO DO 12 NUR	DGDIN/GBDIN	17/12/08	DGDIN	FACILITADORES DO SIGA DO 12 NUR
ELABORAÇÃO DE CRONOGRAMA PARA RETOMADA DE ATIVIDADES NO 05 NUR	DGDIN/GBDIN	DEZ./08	DGDIN	FACILITADORES DO SIGA DO 05 NUR

4.1 1º ELEMENTO “REALIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO INTERNA”

Para a implementação do 1º Elemento a DGDIN elaborou retrospectiva do Nível Básico, que foi apresentada a Magistrados, Gestores e equipes das Varas Cíveis em agosto/08, como forma de revisão dos conceitos abordados no Nível Básico e veiculação dos resultados alcançados pelas unidades na implementação dos elementos.

Nessa oportunidade foi apresentado o passo a passo da implementação do Nível 1- Básico e os gráficos consolidados dos resultados alcançados na implementação pelas Comarcas/Regionais e pelos NUR.

Exemplificando a prática da comunicação interna, a DGDIN promoveu reunião de introdução ao Nível 2 - Planejado com os Facilitadores do SIGA, Magistrados, Gestores e Equipes (foram realizadas visitas diretas às unidades), veiculando o Cronograma de Atividades Integrado e apresentando os elementos a serem implementados no Nível 2 - Planejado.

A divulgação das atividades foi bem recebida pelos servidores, concluindo-se favoráveis ao processo de comunicação e ao planejamento dos envolvidos tanto a revisão do Nível anterior quanto a veiculação prévia das informações pertinentes ao Nível que se iria implementar. Seguem fotos de algumas reuniões realizadas no 05 NUR.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO



*Retrospectiva Nível Básico e Apresentação
Nível Planejado – 02 VCIV- Resende –
19/09/09*



*Retrospectiva Nível Básico e Apresentação
Nível Planejado – Volta Redonda - 12/08/08*



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO



*Reunião com Facilitadores do SIGA e Escrivã
01 VCIV- Resende – 18/08/08*



*Retrospectiva Nível Básico e Apresentação
Nível Planejado – 01 VCIV- Resende –
19/08/08*



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Atividades realizadas no 12 NUR:



Retrospectiva Nível Básico e Apresentação Nível Planejado – Méier – 14/08/08



Capacitação de Gestores - Méier – 23/10/08



*Apresentação do Nível Planejado - Méier
14/08/08*



*Implementação da RAD-PJERJ-010– Méier
14/08/08*



Capacitação de Gestores - Méier – 23/10/08



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

A DGDIN, ciente da importância de estabelecer um processo de comunicação eficaz entre as equipes cartorárias e os gabinetes, orientou os Facilitadores do SIGA no sentido de promoverem o sentimento de unidade nas serventias trabalhando pela integração de secretários e servidores durante toda a implementação do Nível Planejado.

Em todas as oportunidades de interação com os Facilitadores do SIGA, Gestores e equipes das Varas Cíveis a DGDIN esclareceu dúvidas, prestou orientações e promoveu a comunicação com intercâmbio de informações entre os participantes. Modelo de ata de reunião foi encaminhado aos Facilitadores do SIGA com orientação para veiculação às unidades e sugestão de utilização para registro das reuniões de equipe.

4.2 2º ELEMENTO “APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO”

Para a abordagem do 2º Elemento a DGDIN promoveu a Implementação da RAD-PJERJ-010 “Medir a Percepção do Usuário” com os Facilitadores e Gestores das Varas Cíveis em ambos os NUR, apresentou os procedimentos para realização da Pesquisa de Satisfação e apoiou os Facilitadores do SIGA na preparação das unidades.

Sob a orientação do DGDIN/DEMED os Facilitadores do SIGA foram capacitados nos procedimentos para realização da Pesquisa de Satisfação e foi solicitado à DGTEC que promovesse treinamento no Sistema SIPDIN em ambos os NUR. O treinamento foi efetuado com cadastramento de logins dos responsáveis pela leitura futura dos formulários.

Também sob orientação do DGDIN/DEMED os formulários e urnas foram solicitados e entregues às unidades e a contagem de população e o estabelecimento da amostra das Varas Cíveis foram efetuados.

Os formulários da pesquisa foram disponibilizados aos usuários em 01/09, dando-se início à realização da 1ª Pesquisa de Satisfação nas unidades.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Seguem os quadros com as amostras estabelecidas em ambos os NUR e o modelo do formulário aplicado na 1ª Pesquisa de Satisfação do Usuário.

05 NUR	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	AMOSTRA
01 VCIV/VR	90
02 VCIV/VR	90
03 VCIV/VR	90
04 VCIV/VR	83
05 VCIV/VR	90
06 VCIV/VR	90
01 VCIV/BM	83
02 VCIV/BM	90
03 VCIV/BM	83
04 VCIV/BM	83
01 VCIV/RES	83
02 VCIV/RES	83
01 VCIV/VAL	90
01 VCIV/BP	90

12 NUR	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	AMOSTRA
01 VCIV/MECP	90
02 VCIV/MECP	90
03 VCIV/MECP	90
04 VCIV/MECP	95
05 VCIV/MECP	90
06 VCIV/MECP	90
07 VCIV/MECP	90
01 VCIV/MACP	90
02 VCIV/MACP	83
05 VCIV/MACP	83
06 VCIV/MACP	90
01 VCIV/LECP	90
02 VCIV/LECP	90
03 VCIV/LECP	83
04 VCIV/LECP	90
01 VCIV/IGCP	90
02 VCIV/IGCP	90
03 VCIV/IGCP	83
01 VCIV/PVCP	83
02 CIV/PVCP	83



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 RG R P

OBJETIVIDADE NAS INFORMAÇÕES?

- O B RG R P

CORTESIA DO ATENDENTE?

- O B RG R P

COMO FOI O ATENDIMENTO?

- O B RG 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 JURISDICIONAL:

MARQUE APENAS UMA OPÇÃO
SERVIÇO CARTORÁRIO
(Juntada de Petições, Publicação, etc.)?

- O B RG R P

PRAZO PARA MARCAÇÃO DE AUDIÊNCIAS?

- O B RG R P

TEMPO DECORRIDO ENTRE A DISTRIBUIÇÃO DA
PETIÇÃO INICIAL E A SENTENÇA (de Conhecimento)?

- O B RG R P

FRM-VCIV-003-03

Rev.:00

Data: 01/10/2007



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

As unidades de ambos os NUR encerraram a coleta dos formulários, com alcance da amostra, no prazo previsto de 15 dias e procederam tempestivamente à leitura e emissão dos relatórios no Sistema SIPDIN, sob supervisão e apoio dos Facilitadores do SIGA e da DGDIN.

Durante a leitura dos formulários e a emissão dos relatórios no sistema SIPDIN foi feita a introdução ao 4º Elemento do Nível Planejado “Acompanhamento de Indicadores” apresentando-se aos Gestores o Mapa de ID de Varas Cíveis, correlacionando-o aos resultados alcançados na Pesquisa de Satisfação.

Foram analisados os Mapas de cada unidade referentes ao mês de setembro/08, destacando-se, especialmente, a importância dos seguintes indicadores:

- 1- Acervo Geral
- 2- Autos paralisados + de 90 dias
- 3-Tempo Médio para a juntada de petições

Aos 30 de setembro, as três primeiras fases da pesquisa (preparação, realização e leitura de formulários) estavam concluídas, evidenciando-se, entretanto, dificuldades na conclusão das fases subsequentes (análise, tratamento e divulgação dos resultados).

Nesse momento, no que se refere à implementação do 2º Elemento no 05 NUR, e em atendimento às orientações do Juiz Dirigente, foram suspensas as atividades com as Varas Cíveis em razão da greve dos servidores do PJERJ que, obtendo adesão média de 95% naquele Núcleo, inviabilizou a interação da DGDIN e dos Facilitadores do SIGA com as unidades.

Em relação ao 12 NUR, buscando sanar a dificuldade evidenciada na análise, tratamento e divulgação dos resultados, a DGDIN promoveu novo encontro com os Gestores das Varas Cíveis (Regional Méier) para orientações e revisão dos procedimentos, associando os



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

resultados da PSU com a observância do Mapa de Indicadores da unidade para o estabelecimento das ações gerenciais pertinentes.

A DGDIN elaborou documento com sugestões de ações gerenciais voltadas para o processamento cartorário (quesito escolhido para ser trabalhado pelas unidades) e orientou os Facilitadores do SIGA na composição dos modelos de análise de cada unidade integrante do 12 NUR.

Os Facilitadores do SIGA compuseram as propostas, encaminharam os modelos às unidades, prestaram orientações aos Gestores e solucionaram dúvidas durante a análise e tratamento dos resultados da PSU.

Os Facilitadores do SIGA do 12 NUR cumpriram cronograma de visitas às unidades prestando apoio na elaboração das análises e auxiliando os Gestores na divulgação dos resultados para fechamento do ciclo de realização da Pesquisa de Satisfação.

Em outubro teve início a realização da Pesquisa de Opinião – PO nas Varas Cíveis do 12 NUR e os Facilitadores do SIGA e Gestores das VCIV foram capacitados, pela DGDIN, nos procedimentos de consolidação dos resultados e composição do Quadro de Respostas aos usuários.

Segue modelo do formulário de PO aplicado e Modelo do Quadro de Respostas à Pesquisa de Opinião.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO



QUADRO DE RESPOSTAS - PESQUISA DE OPINIÃO -
MES/2008 - UO

Página

1/1

Quantidade	Elogios / Sugestões / Reclamações	Resposta
Elogios		
Sugestões		
Reclamações		

Em (mês e ano) foram recolhidos (X) formulários de Pesquisa de Opinião - P.O. e observou-se o seguinte resultado: (X) reclamações, (X) elogios e (X) sugestões na (nome da UNIDADE)

4.3 3º ELEMENTO “CONTROLE DE DOCUMENTOS E DE REGISTROS”

A implementação do 3º Elemento em ambos os NUR contou com a colaboração do DGCON/DEGEA por duas vias: na capacitação dos servidores pelo Curso “Gestão de Registros e Arquivos Correntes” e na prestação de Assessoramento Técnico Arquivístico às unidades com a elaboração de relação documental nas unidades com base no Código de Classificação de Documentos - CCD e na Tabela de Temporalidade de Documentos - TTD.

A DGDIN acompanhou o trabalho desenvolvido pelo DEGEA e pelos Facilitadores do SIGA junto às unidades apoiando o processo de implementação feito em cada Vara Cível.

Os Facilitadores do SIGA do 12 NUR elaboraram Manual de Assessoramento Técnico Arquivístico e uma Relação Documental Padrão, documentos que foram encaminhados às unidades, por meio eletrônico, para apoio à implementação. A DGDIN repassou ao 05



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

NUR o material elaborado pelos facilitadores do SIGA do 12 NUR com a sugestão de utilização.

Os Facilitadores do SIGA, junto com os Gestores, procederam aos ajustes, quando necessário, na identificação e na ordenação das unidades de arquivamento.

Foram designados, em cada unidade, servidores responsáveis pela manutenção e guarda dos arquivos correntes.

As unidades foram orientadas a manter legíveis, identificados e prontamente recuperáveis os registros evidenciados nas rotinas de trabalho (RAD), com codificação feita de acordo com o Código de Classificação de Documentos igual a descrita na tabela de gestão de registro das rotinas administrativas.

A DGDIN procedeu à implementação, de forma simplificada, da RAD-PJERJ-003 – “Controle de Documentos e de Registros”, para os Gestores e Facilitadores do 12 NUR. Na implementação foram abordados os critérios e procedimentos adotados no PJERJ para a organização dos arquivos correntes e para o tratamento dado aos documentos públicos, no objetivo de atender as exigências da norma ISO 9001:2000 quanto aos requisitos de documentação.

A DGDIN elaborou CD com a apresentação feita e encaminhou cópias aos Facilitadores para encaminhamento aos Juízes e Gestores das Varas Cíveis como forma de veiculação/revisão dos conceitos implementados.

4.4 4º ELEMENTO “ANÁLISE DE INDICADORES”

Conforme anteriormente colocado, a introdução à implementação do 4º Elemento ocorreu por ocasião do apoio prestado às unidades na análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação, com veiculação aos gestores do caminho para extração do Mapa de ID e seleção dos tópicos que seriam trabalhados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Considerando a dificuldade encontrada pelas unidades na análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação e no estabelecimento das ações gerenciais pertinentes os procedimentos para análise dos indicadores foram revistos pela DGDIN em reunião de análise crítica ocorrida aos 06 de outubro/08.

Após a análise crítica dos elementos implementados até aquele momento, estabeleceu-se que, para a gestão do Nível Planejado do Modelo Simplificado, bastaria que as unidades soubessem emitir o Mapa de ID e monitorar os resultados encontrados, de forma correlacionada com os resultados da PSU e das Pesquisas de Opinião – PO subseqüentes, focando-se a melhoria do serviço cartorário.

A DGDIN orientou os Facilitadores do SIGA a acompanharem as unidades na extração mensal dos indicadores e no monitoramento dos índices encontrados. O NUR encaminhou e-mail às unidades ao final de cada mês com lembrete sobre o caminho de acesso à extração do Mapa de Indicadores no Sistema DCP.

Com base nos Mapas de Indicadores extraídos, e considerando que o acompanhamento dos dados estatísticos relativos aos cartórios das serventias revelaram discrepâncias em relação aos acervos contabilizados nos sistemas informatizados do PJERJ que, computando feitos “virtuais” deturpavam os números dos acervos reais e comprometiam o conceito de eficiência dos serviços judiciais, a DGDIN evidenciou a necessidade de proceder-se ao recenseamento dos acervos cartorários para reduzi-los às reais dimensões.

Nesse sentido, a DGDIN encaminhou Ofício à Corregedoria Geral da Justiça – CGJ, que originou o processo de nº: 2008-264072, onde se propôs a formação do Grupo Especial de Auxílio Programado Cartorário (GEAP-C), instituído no âmbito do Projeto “Justiça Permanente” (Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 31 de 22/09/04), que, com o objetivo de atuar nas 14 Varas Cíveis do 05 NUR e nas 22 Varas Cíveis do 12 NUR, com o estabelecimento de metas e acompanhamento de indicadores desdobrando-se nas seguintes atividades:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

- 1- Inventariar todos os processos em cartório;
- 2- Emitir relatório do acervo geral e dos autos paralisados há mais de 90 dias;
- 3- Orientar o Escrivão e equipe quanto ao controle dos processos fora de cartório;
- 4- Proceder ao arquivo especial dos autos não encontrados submetendo-o à DGFAJ.

A proposta obteve aprovação da CGJ, da Comissão de Apoio à Qualidade – COMAQ e da Presidência e o Grupo teve início no 12 NUR na Regional do Méier (com as 01, 02, 03, 04, 05 e 06 Varas Cíveis) no dia 07 de janeiro de 2009, com previsão de término em 30/01/2009.

No 05 NUR o Grupo abrangeu a Comarca de Volta Redonda (01, 03, 05 e 06 Varas Cíveis) com início dos trabalhos em 07 de janeiro e previsão de término em 30/01/2009.

Segue abaixo tabela comparativa do acervo das unidades trabalhadas no 05 e 12 NUR.

GEAP- C 05 NUR				
CARTÓRIO	ACERVO DEZEMBRO/08	ACERVO ATUAL	AUTOS PARALISADOS HÁ + 90 DIAS DEZEMBRO/08	SALDO * AUTOS PARALISADOS HÁ + 90 DIAS JANEIRO/08
01 VCIV/VR	4937	4852	2914	436
03 VCIV/VR	3633	3689	1099	227
05 VCIV/VR	3714	3783	1707	245
06 VCIV/VR	4053	3871	735	106
TOTAL	16.337	16.195	6.455	1.014

* os números apresentados como saldo foram extraídos com 20 dias de trabalho realizado. Os Facilitadores do SIGA de ambos os NUR encaminharão cópia do Relatório Final à DGDIN quando da conclusão do projeto.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

GEAP- C 12 NUR

CARTÓRIO	ACERVO DEZEMBRO/08	ACERVO ATUAL	AUTOS PARALISADOS HÁ + 90 DIAS DEZEMBRO/08	SALDO* AUTOS PARALISADOS HÁ + 90 DIAS JANEIRO/08
01 VCIV/MECP	4246	4205	1155	80
02 VCIV/MECP	4783	4724	1679	201
03 VCIV/MECP	4201	4242	821	86
04 VCIV/MECP	5124	5009	866	43
05 VCIV/MECP	4685	4641	955	54
06 VCIV/MECP	5036	4807	1361	203
TOTAL	28.075	27.628	6.837	667

* os números apresentados como saldo foram extraídos com 20 dias de trabalho realizado. Os Facilitadores do SIGA de ambos os NUR encaminharão cópia do Relatório Final à DGDIN quando da conclusão do projeto.

4.5 5º ELEMENTO “GESTÃO DE COMPETÊNCIAS”

O trabalho para a implementação do 5º Elemento teve a participação ativa do DGPES/DEDEP que, sob coordenação da DGDIN interagiu com os Facilitadores do SIGA e os Gestores das Varas Cíveis evidenciando as competências e planejando as ações de capacitação necessárias.

O trabalho foi cumprido tempestivamente e com sucesso em ambos os NUR. Em conjunto com a ESAJ e o DEDEP os Facilitadores do SIGA elaboraram planilha de cursos para o ano de 2009 considerando as matrizes de competências estabelecidas e as necessidades específicas dos servidores.

4.6 RETOMADA DA IMPLEMENTAÇÃO NO 05 NUR

O percentual de adesão à greve dos servidores do 05 NUR, que inviabilizou a consecução das atividades de implementação do Modelo com os Gestores e servidores das Varas Cíveis, não chegou a obstar as atividades de capacitação dos Facilitadores do SIGA com quem a DGDIN implementou todos os Elementos do Nível Planejado, expôs os



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

procedimentos de Avaliação e debateu o conteúdo dos questionários. Desta forma, os Facilitadores do SIGA estão prontos para a retomada do projeto com as unidades.

Ainda em dezembro/08 a DGDIN promoveu a elaboração de cronograma de atividades para retomada da implementação em janeiro/09, com previsão de término até final de março/09.

Segue o cronograma de retomada, que lista as atividades que chegaram a ser realizadas e aponta a previsão de realização daquelas que ficaram pendentes.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO							Revisão: 02	Emissão: 30/01/2009		
05 NUR										
ELEM.	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO	OBS.			
1º Elemento Comunicação Interna	Reunião de apresentação do Nivel Planejado para NUR	GBDIN	23/07/08	DGDIN	11:00	Facilitadores do SIGA	REALIZADO			
	Reunião de apresentação do Nivel Planejado para Juizes e Gestores	GBDIN	12/08/08	Sede do NUR Sala de Vídeo Conferência	MANHÃ	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários - Magistrados				
	Implementação da RAD-PJERJ-010	GBDIN	12/08/08		TARDE	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários				
2º Elemento Pesquisa de Satisfação e Opinião dos Usuários	Apoio na Contagem de população e amostra nas Varas Cíveis	GBDIN	18/08/08	Resende	Expediente	Varas Cíveis das Comarcas	REALIZADO			
		Facilitadores	18/08/08 a 22/08/08	Todas as Comarcas						
	Apoio na Realização da 1ª Pesquisa de Satisfação	GBDIN/DEMED	01/09/2008	B. Pirai / Valença						
		Facilitadores	01/09/08 a 15/09/08	Todas as Comarcas						
	Apoio na Avaliação e Tratamento dos resultados da Pesquisa de Satisfação	GBDIN/DEMED	18/09/08	Sede do NUR				TARDE	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos	REALIZADO
		Facilitadores	18/09/08 a 26/09/08	Sede do NUR				Expediente		
	Apoio no Tratamento e divulgação dos resultados da Pesquisa de Satisfação;	DGDIN	09/10/2008	Sede do NUR				Expediente	Facilitadores	REALIZADO. NESTA DATA FICOU DEFINIDA PARALISAÇÃO DAS ATIV. C/SERV. EM RAZÃO DA GREVE
Análise dos resultados da PSU (reiteração de cobrança)	FACILITADORES	12/01/09 a 28/01/09	e-mails, telefone, visitas	Expediente	Varas Cíveis	REALIZADO				
Treinamento na Consolidação dos resultados da Pesquisa de Opinião	GBDIN	29/01/09	Sede do NUR	11:00 h às 13:30 h	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários					
3º Elemento Cont. de Doc. e Reg.	Assessoramento Técnico Arquivístico	SEACO / FACILITADORES	14/08/08 a 05/11/08	Comarcas de Resende/Barra Mansa / Barra do Pirai e Valença	Expediente	Varas Cíveis	REALIZADO			
	Assessoramento Técnico Arquivístico	SEACO / FACILITADORES	02/02/09 a 27/02/09	Comarca de Volta Redonda	Expediente	Varas Cíveis	POR REALIZAR			
	Implementação da RAD-PJERJ-003 - Controle de Documentos Registros;	GBDIN/DEDOC	15/01/09 e 16/01/09	Sede do NUR	11:00 às 13:00	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários	REALIZADO			
	Visita às Varas Cíveis para verificação de controle de documentos	GBDIN/DEDOC	16/02/09	Barra Mansa	Expediente	Varas Cíveis	POR REALIZAR			
Facilitadores		16/02/09 a 20/02/09	Todas as Comarcas							
4º Elemento Acompanhamento de Indicadores	Introdução ao Acompanhamento de Indicadores	GBDIN/DEMED	18/09/08	Sede do NUR	MANHÃ	Facilitadores - Escrivães/RE - Substitutos - Secretários	REALIZADO			
	Verificação da coleta e análise dos indicadores com as unidades	FACILITADORES	16/02/09 a 20/02/09	Todas as Comarcas	Expediente	Varas Cíveis	POR REALIZAR			
5º Elemento Gestão de Competências	Evidenciamento de Habilidades / Matriz de Competências	DEDEP/FACILITADORES	30/09/08 A 21/11/08	Comarcas de Volta Redonda / Resende/Barra Mansa / Barra do Pirai e Valença	Expediente	Varas Cíveis	REALIZADO. PROGRAMAÇÃO 2009 OK!			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - MODELO SIMPLIFICADO							Revisão:	Emissão:
05 NUR							02	30/01/2009
ELEM.	ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	HORÁRIO	PÚBLICO ALVO	OBS.	
Avaliação	Reunião para estabelecimento dos procedimentos de Avaliação	GBDIN	16/02/09	sede do NUR	10:00	FACILITADORES DO SIGA	POR REALIZAR	
	Avaliação	GBDIN	02/03/09	Volta Redonda	Expediente	Varas Cíveis a definir		
		Facilitadores	02/03/09 a 12/03/09	Todas as Comarcas	Expediente	Varas Cíveis		
	Reunião para consolidação da 1ª Avaliação	GBDIN Facilitadores	17/03/09	DGDIN	11:00	FACILITADORES DO SIGA		
	Elaboração e envio de Relatório	Facilitadores	03/03/09 a 13/03/09	—	—	Varas Cíveis		
	Reavaliação	FACILITADORES	23/03/09 a 27/03/09	—	—	Varas Cíveis		
	Consolidação Final	GBDIN Facilitadores	31/03/09	DGDIN	11:00	FACILITADORES DO SIGA		
CERIMÔNIA DE DIPLOMAÇÃO								

5 CAPACITAÇÃO

A DGDIN estabeleceu a capacitação necessária à implementação do Nível Planejado especificando público alvo, carga horária e conteúdo programático dos cursos a serem ministrados.

Em parceria com a ESAJ promoveu o oferecimento dos cursos e intermediou o contato com os Facilitadores, que compuseram as turmas e convocaram os servidores a participarem.

Por solicitação da Juíza Dirigente do 12 NUR, em atendimento a manifestações dos servidores na Pesquisa de Opinião – PO realizada no fechamento do Nível Básico, que solicitavam a revisão da capacitação necessária à implementação do Nível Planejado e a diminuição de cursos e palestras que implicassem deslocamento para a sede do NUR, a DGDIN reviu a capacitação proposta excluindo-se, nesse Núcleo, a realização do curso “Gestão de Pessoas”, que será realizado em 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

A DGDIN acompanhou a realização dos cursos em ambos os NUR, onde as atividades foram concluídas com sucesso.

Já o cumprimento das visitas de assessoramento apenas puderam ser levadas a termo no 12 NUR, tendo sido interrompidas no 05 NUR em razão da greve.

Segue abaixo tabela da capacitação efetuada e o grau de participação alcançado.

CAPACITAÇÃO			05 NUR			12 NUR		
CURSO	OBJETIVO	PÚBLICO ALVO	Nº de Turmas	Inscritos	Concluintes	Nº de Turmas	Inscritos	Concluintes
Gestão de Registros e Arquivos Correntes	Capacitar servidores para o trato com arquivos correntes	Todos os servidores	05	157	152	02	63	63
Gestão de Pessoas	Capacitar servidores para o gerenciamento de cartório	Escrivães e Substitutos	02	46	46	----	----	----
GRAU DE PARTICIPAÇÃO			97,5%			100%		

Observa-se que no 05 NUR não foram atingidos os 100% no grau de participação em razão de afastamentos dos servidores por férias, licença especial, gestante, aleitamento, etc.

6 O PROCESSO DE AVALIAÇÃO:

Ao final da implementação dos cinco Elementos pertinentes ao Nível Planejado a DGDIN promoveu, para os Facilitadores do SIGA no 12 NUR a capacitação nos procedimentos de avaliação apresentando-se os documentos: “Questionário de Avaliação do Modelo de Gestão Simplificada – Nível Básico” (Anexo I) e o “Questionário de Avaliação do Modelo de Gestão Simplificada – Nível Planejado” (Anexo II).

A avaliação, realizada em dezembro de 2008, foi conduzida pelos Facilitadores do SIGA e pela DGDIN, tendo as unidades respondido, de forma objetiva, a 98 perguntas (SIM ou



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

NÃO) no primeiro questionário - Nível Básico e 75 perguntas (SIM ou NÃO) no segundo questionário - Nível Planejado.

Com base nas avaliações feitas a DGDIN orientou os Facilitadores do SIGA a elaborarem relatório dos resultados alcançados enviando às unidades sugestões de ações para a retificação e o aprimoramento dos quesitos que tiveram “NÃO” como resposta.

Segue abaixo o modelo do relatório preenchido pelos Facilitadores do SIGA e encaminhado às unidades.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO PARA VARA CÍVEL				
NIVEL:	NUR:	COMARCA/REGIONAL:	UNIDADE_AVALIADA:	DATA DA AVALIAÇÃO:
JUIZ:		ESCRIVÃO/RE:		
FACILITADOR DO SIGA:		MATRICULA:	TELEFONE:	
1- RESULTADO				
a) PONTOS FORTES:				
b) QUANTIDADE DE RESPOSTAS POSITIVAS (S):				
c) QUANTIDADE DE RESPOSTAS NEGATIVAS (N):				
2- ANÁLISE DAS RESPOSTAS NEGATIVAS (N)				
DESCRIÇÃO DO FATO	JUSTIFICATIVA		PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS	
DATA DA RE-AVALIAÇÃO:				
ASSINATURA DO FACILITADOR DO SIGA:			DATA DA REMESSA A UNIDADE:	

7 ANÁLISE DOS RESULTADOS:

7.1 NÍVEL BÁSICO – DEZEMBRO/08

Feita a 1ª Avaliação do Nível Básico, a DGDIN consolidou os resultados alcançados e orientou os Facilitadores do SIGA a elaborarem quadro de sugestões de melhoria para encaminhamento às Varas Cíveis, com foco nos quesitos que apresentaram maior



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

incidência de repetição e naqueles cujo descumprimento implicava a inobservância de requisito regulamentar. Seguem os quadros elaborados (questionário no Anexo I):

CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO BÁSICO 1ª AVALIAÇÃO			
COMARCA	VARA	QTD.	RESPOSTAS “NÃO”
Ilha	01VCIV	5	7E3; 7C1; 7B1; 6B4; 3E10
	02VCIV	3	7E3; 7C1; 7B1
	03VCIV	7	7E3; 7E2; 7C1; 7B2; 7B1; 6B4; 3E21
Leopoldina	01VCIV	13	7F1; 7E1; 7D1; 7B2; 7B1; 6C6; 6C2; 6B5; 6B4; 5C3; 3E7; 3D3; 2A3
	02VCIV	12	1A3; 7E3; 7E2; 7D1; 7C1; 7B2; 7B1; 7A3; 6B4; 5C3; 5B3; 3E11
	03VCIV	9	7E3; 7D1; 7C2; 7C1; 7B4; 7B2; 6B5; 6B4; 3E21
	04VCIV	12	4B1; 3C1; 3A1; 7E3; 7D1; 7C1; 7A1; 5C1; 5B1; 5A1; 2A1; 1A1
Madureira	01VCIV	2	7E3; 7C1
	02VCIV	3	7E3; 7C1; 7B2
	05VCIV	2	6B5; 3E21
	06VCIV	5	7E3; 7E2; 7E1; 7B1; 3E21
Méier	01VCIV	3	7E2; 7C1; 7B1
	02VCIV	4	7C1; 7B2; 7B1; 3E21
	03VCIV	2	7C1; 3E21
	04VCIV	2	7E2; 7C1
	05VCIV	5	7E2; 7C1; 7B1; 6B4; 3E21
	06VCIV	3	7C1; 3E21; 3E10
	07VCIV	6	7E3; 7C2; 7C1; 7B2; 7B1; 3E13
Pavuna	01VCIV	7	7F1; 7E3; 7C1; 7B1; 6B4; 3E21; 3E10
	02VCIV	8	7E3; 7C1; 7B2; 7B1; 6C2; 6B4; 3E21; 3E10
Total geral		113	

Nível Básico	
RESPOSTAS “NÃO”	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
7C1	17
7B1	12
7E3	12
3E21	10
6B4	8
7B2	8
7E2	6
3E10	4
7D1	4
6B5	3
7E1	2
5C3	2
7F1	2
7C2	2
6C2	2
1A1	1
7A1	1
6C6	1
7A3	1
3C1	1
3A1	1
7B4	1
5C1	1
5B3	1
5B1	1
5A1	1
1A3	1
3E13	1
3E11	1
4B1	1
3E7	1
3D3	1
2A3	1
2A1	1
Total geral	113



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL BÁSICO - 12 NUR

PERGUNTA	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	CONTEÚDO	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELOS GESTORES
7C1	17	O fornecimento de "Computadores" é adequado?	As unidades consideram insatisfatório o fornecimento dos serviços elencados	Orientações prestadas aos gestores para que façam consignar as insatisfações / reclamações referentes às unidades de apoio no Questionário de levantamento de necessidades ou através de Ofício encaminhando-as às unidades específicas.
7B1	12	O fornecimento de "Materiais de consumo" é adequado?		
7B2	8	O fornecimento de "Materiais permanentes" é adequado?		
7E3	12	O fornecimento do serviço de "Segurança contra incêndio" é adequado?		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL BÁSICO - 12 NUR

PERGUNTA	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	CONTEÚDO	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELOS GESTORES
3E21	10	É Verificada, quinzenalmente, a existência de autos parados por mais de 30 dias? Requisito Regulamentar: Livro II – (Foro Judicial); Título I – Dos Serviços Judiciais; Cap. I – Das Escrivanias; Seção II – Das rotinas de processamento; Subseção I – Das rotinas aplicáveis às serventias judiciais em geral; Art. 216 IX	As unidades não procedem à verificação quinzenal	Solicitação aos Gestores para que atendam ao requisito regulamentar.
6B4	8	O layout está adequado?	Espaço físico pequeno. Acúmulo de processos nas mesas, devido ao estado de greve.	Realizar mutirão com a equipe, assim que a greve acabar, para organizar o Cartório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL BÁSICO - 12 NUR

PERGUNTA	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	CONTEÚDO	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELOS GESTORES
3E10	4	Os relatórios para avaliação dos conciliadores são emitidos mensalmente?	Desconhecimento do procedimento para emissão dos relatórios.	Os relatórios deverão ser emitidos pelos secretários que devem analisar cada item com os Conciliadores visando a melhoria das audiências. Caminho de acesso: DCP – Estatística – Impressão – Cartório – Impressão de Relatório de Audiências Realizadas x Marcadas – Escolher – “Agenda do Conciliador” e o “Tipo de Audiência”.. ver RAD do secretário visando melhoria... Guardar em pasta própria.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL BÁSICO - 12 NUR

PERGUNTA	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	CONTEÚDO	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELOS GESTORES
3E13	1	<p>A tabela de custas está afixada no cartório, no Quadro de Avisos?</p> <p>Requisito Regulamentar: Livro I – Parte Geral; Título II – Dos Servidores da Justiça; Capítulo V – Das Custas e Emolumentos; Seção I – Disposições Gerais; Art. 149 I; Responsabilidade do Titular: Livro I – (Parte Geral); Cap. II – Dos direitos e dos deveres; Seção II – Dos deveres; Subseção II – Dos deveres dos titulares; Art. 126 XXIV.</p>	<p>Não havia tabelas afixadas sob alegação de que alguns usuários as retiram do quadro.</p>	<p>Afixar a Tabela de Custas no Quadro de Avisos, por se tratar de requisito regulamentar.</p>
5B2	1	<p>O Escrivão/RE (substituto) consegue localizar os textos normativos no Banco do Conhecimento?</p>	<p>Desconhecimento do “caminho” para acesso ao Banco do Conhecimento.</p>	<p>A Escrivã deverá orientar todos os integrantes da equipe a localizar os</p>



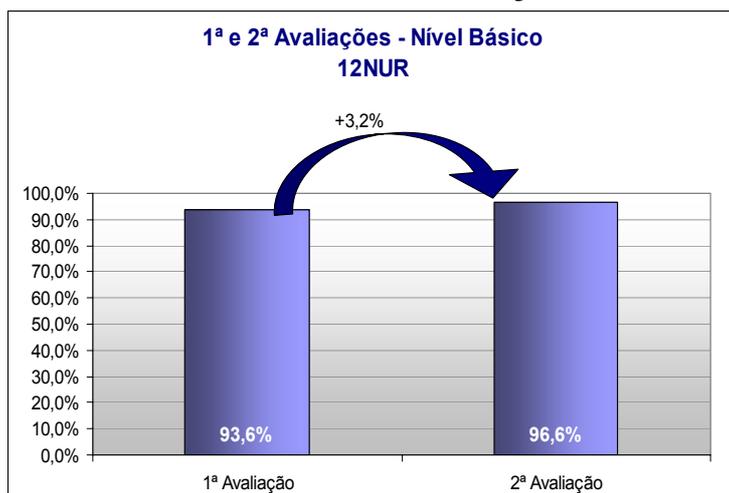
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL BÁSICO - 12 NUR

PERGUNTA	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	CONTEÚDO	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELOS GESTORES
5B3	1	Os demais integrantes da equipe conseguem localizar os textos normativos no Banco do Conhecimento?		textos normativos acessando o Banco do Conhecimento pela INTRANET – “Onde Encontro” – Selecionar – “Banco do Conhecimento”.

Os relatórios foram encaminhados às unidades por meio eletrônico com agendamento de data de retorno dos Facilitadores do SIGA para a re-avaliação.

Resultado Geral - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08



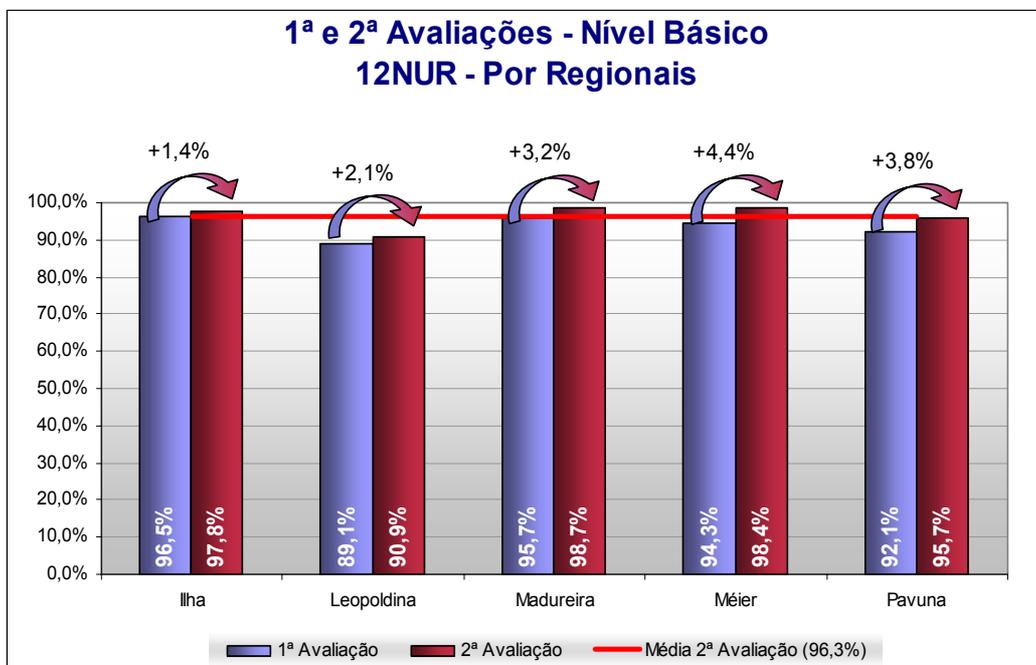
Fonte: Questionários de Avaliação do SIGA

O percentual de melhoria alcançado (3,2%) ratifica que a atuação da DGDIN e dos Facilitadores do SIGA na composição dos relatórios de avaliação, aliada às ações dos gestores com as equipes cartorárias surtiram efeito positivo no desempenho geral das unidades.



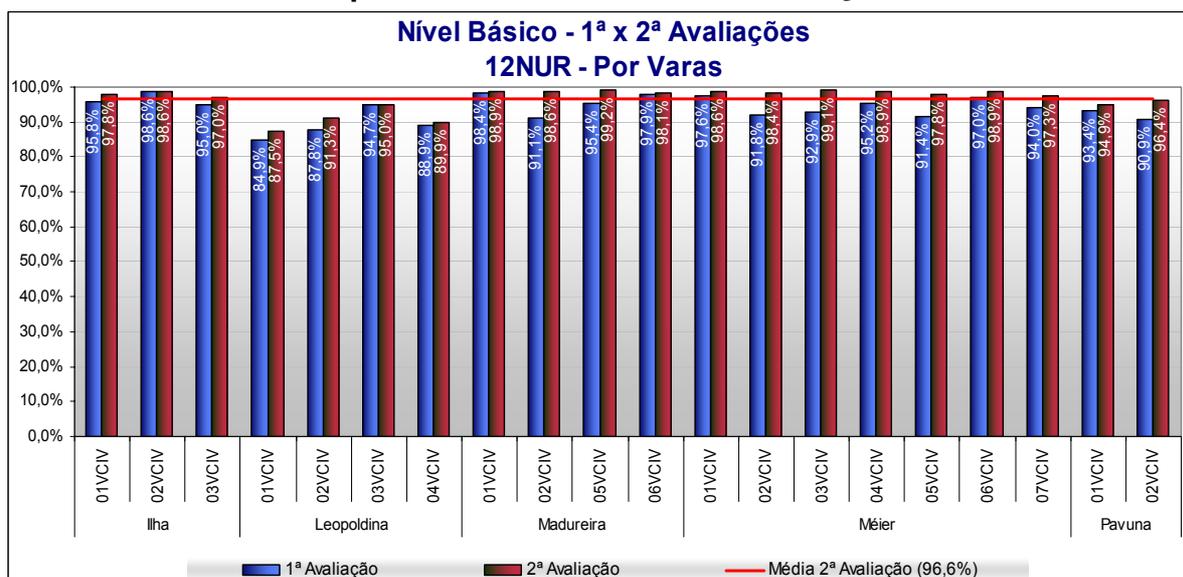
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Resultado por Regionais - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08



A Regional Méier foi a que apresentou maior percentual de melhoria nos seis meses decorridos entre uma e outra avaliação (4,4%), seguida pelas Regionais Pavuna (3,8%), Madureira (3,2%), Leopoldina (2,1%) e Ilha do Governador (1,4%).

Resultado por Varas Cíveis - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08

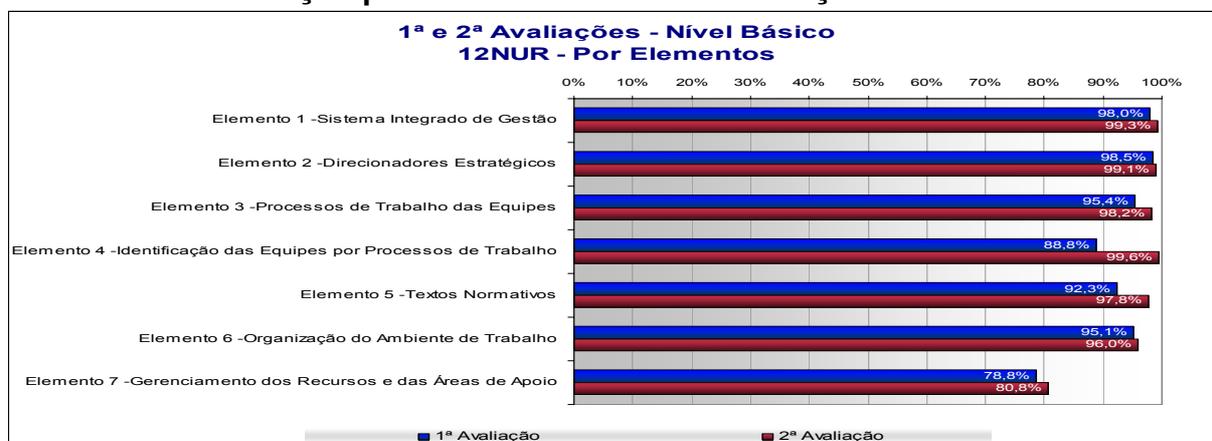




RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Esse corte permite a visualização do desempenho específico de cada unidade em cada uma das avaliações, sendo possível, desta forma, a percepção da melhoria ocorrida em cada Vara Cível, a detecção das unidades que apresentaram desempenho abaixo da linha média em relação às demais e a análise do impacto causado por cada unidade no resultado de sua Regional assim como na performance do NUR como um todo.

Evolução por Elementos - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08



Fonte: Questionário de Avaliação de SICA

ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO - DEZEMBRO/08

NÍVEL	ELEMENTO	RESULTADO	JUSTIFICATIVA	AÇÕES GERENCIAIS	
				REALIZADAS	PLANEJADAS
BÁSICO	6º ELEMENTO "ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO"	96,0%	O período de greve ocasionou acúmulo atípico de autos em cartório (sobre mesas e em caixas pelo chão) aguardando processamento.	DGDIN orientou Facilitadores a solicitarem aos gestores a organização de mutirão de processamento logo após a retomada das atividades por todos os servidores	Facilitadores irão cumprir cronograma de visitas às unidades em março de 2009 para verificação da regularização do processamento e conseqüente organização das estantes.
	7º ELEMENTO "GERENCIAMENTO DAS ÁREAS DE APOIO"	80,8%	As unidades apontaram reclamações específicas e insatisfações generalizadas em relação à informática	DGDIN promoveu reunião com o representante do Núcleo Descentralizado de Informática – NDI naquela Regional para repasse das reivindicações.	Facilitadores irão verificar em março de 2009 o status das reivindicações.

7.1.1 A



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ANÁLISE COMPARATIVA NÍVEL BÁSICO (RESULTADOS JULHO/08 E DEZEMBRO/08)

Após a análise dos resultados obtidos na avaliação de julho/08 foram elencados os elementos que apresentaram pior desempenho e estabelecidas as ações gerenciais pertinentes.

Segue o quadro de acompanhamento das atividades realizadas:

ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO NÍVEL BÁSICO - JULHO/08				
NÍVEL	ELEMENTO	RESULTADO	ANÁLISE	AÇÕES GERENCIAIS
BÁSICO	2º Elemento Direcionadores Estratégicos	78,9%	Os Gestores tiveram dificuldade no repasse do elemento prejudicando a absorção do conteúdo pelos servidores. A DGDIN concluiu ser prematura a delegação da responsabilidade, aos Gestores, pela comunicação do conteúdo dos elementos implementados.	<ul style="list-style-type: none">•A DGDIN orientou os Facilitadores a promoverem a comunicação não apenas para os Escrivães/RE e substitutos como também para toda a equipe incluindo o gabinete;• Realizou a retrospectiva dos elementos do Nível Básico e reviu conceitos antes de dar início à implementação do Nível Planejado;• Encaminhou cópia da apresentação em CD aos NUR para distribuição às Varas Cíveis como forma de revisão/atualização dos procedimentos.
	5º Elemento Textos Normativos Aplicáveis	88,2%;	Observada falta de atualização e utilização de textos normativos - desconhecimento por parte dos Servidores do Banco do Conhecimento	<ul style="list-style-type: none">•A DGDIN divulgou os canais de acesso ao Banco do Conhecimento e telefones dos servidores responsáveis na DGCON para contato;•Promoveu a atualização dos Textos Normativos de referência das RAD-VCIV, remetendo-os por meio eletrônico aos NUR e orientando os Facilitadores para encaminhamento do documento aos Gestores e equipes.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

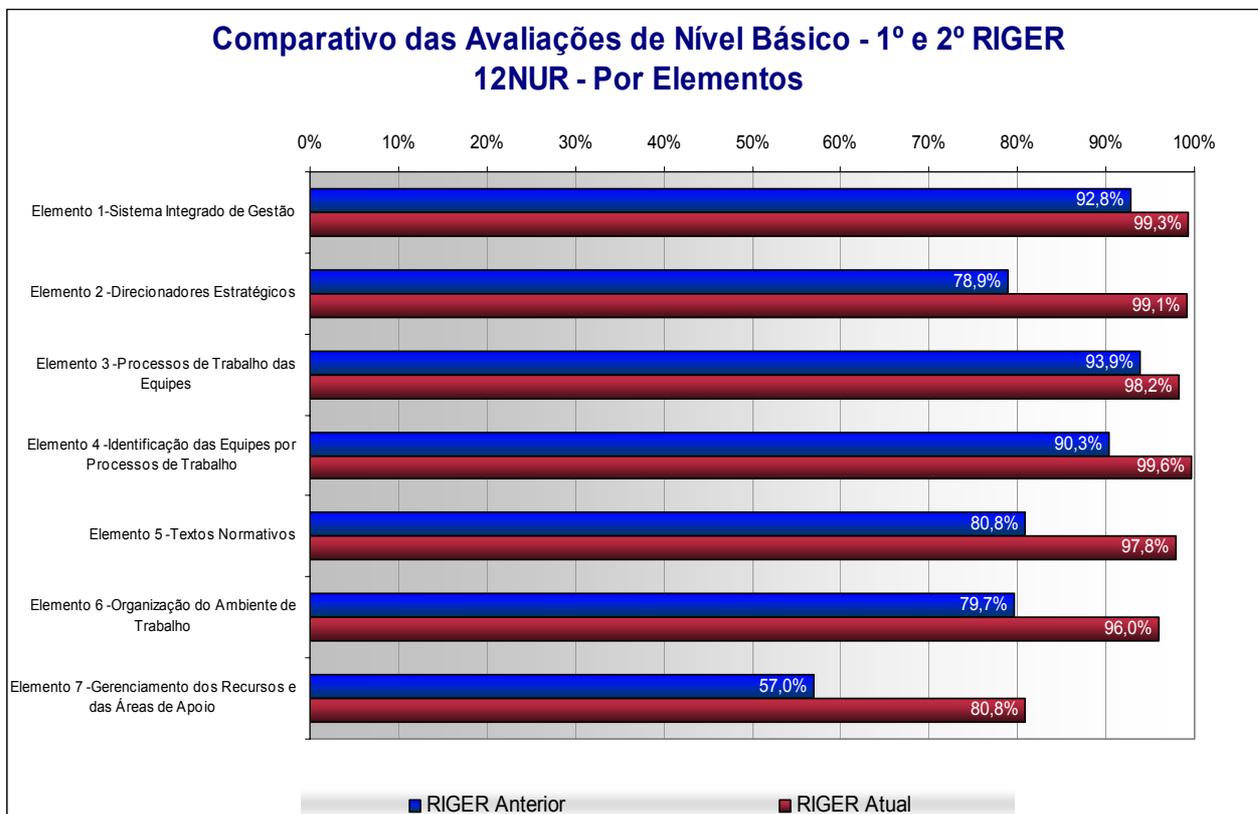
ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO NÍVEL BÁSICO - JULHO/08

NÍVEL	ELEMENTO	RESULTADO	ANÁLISE	AÇÕES GERENCIAIS
	6º Elemento Ambiente de Trabalho	79,7%	Observada necessidade de melhoria (limpeza, retirada de material inservível, arrumação das estantes e atendimento às regras básicas de higiene no trabalho).	<ul style="list-style-type: none">• DGDIN promoveu intercâmbio de informações entre Facilitadores do SIGA e Gestores de unidades certificadas do PJERJ;• Orientou instrutor do curso "5S" a visitar as unidades para prestar orientações de melhorias "in loco";• Orientou os Facilitadores a promoverem palestras sobre postura laboral e regras de higiene no ambiente de trabalho. No 05 NUR foi estabelecida parceria com a Faculdade de Educação Física para desenvolvimento do projeto;• Elaborou sugestão de leiaute para as unidades e encaminhou ao NUR para divulgação.
BÁSICO	7º Elemento Gerenciamento dos Recursos e das Áreas de Apoio	57,0%	As varas consideram problemática a interação com as unidades de apoio (em especial DGTEC) e insatisfatória a prestação de serviços. Observada a falta de hábito dos gestores em oficiar às unidades consignando suas reclamações.	<ul style="list-style-type: none">• A DGDIN promoveu apresentação das unidades de apoio aos Gestores em vídeo conferência promovendo a integração Jurisdicional X Administrativa;• Promoveu reuniões de Facilitadores com DGPEs, DGCON e ESAJ;• Intermediou solicitações das Varas Cíveis e acompanhou o atendimento;• Elaborou o Questionário de Identificação de Necessidades orientando o NUR a promover a pesquisa com as Varas Cíveis e a consolidar os resultados alcançados para encaminhamento dos pleitos às unidades;• As necessidades apontadas pelas Varas Cíveis foram consolidadas pelos Facilitadores, que acompanham o desdobramento das ações gerenciais estabelecidas na busca de soluções;• A DGDIN acompanha o andamento das ações ratificando as solicitações das Varas Cíveis e intermediando sua relação com as unidades de apoio sempre que possível. <p>O Anexo III apresenta os Questionários Consolidados do 05 NUR e 12 NUR.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Evolução das Avaliações - Julho/08 → Dezembro/08 -



Fonte: Questionários de Avaliação do SIGA

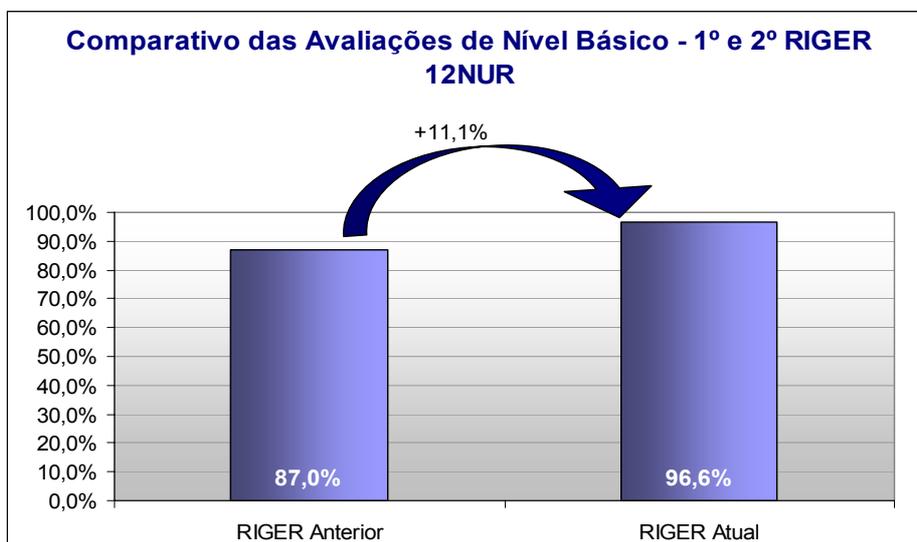
QUADRO COMPARATIVO DOS PERCENTUAIS DE MELHORIA DO NÍVEL BÁSICO JULHO/08 → DEZEMBRO/08			
DESEMPENHO POR ELEMENTOS	JULHO/08	DEZEMBRO/08	% DE MELHORIA
2º ELEMENTO "DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS"	78,9%	96,9%	22,81%
5º ELEMENTO "TEXTOS NORMATIVOS APLICÁVEIS"	80,6%	97,1%	20,47%
6º ELEMENTO "AMBIENTE DE TRABALHO"	79,7%	96,0%	20,45%
7º ELEMENTO "GERENCIAMENTO DOS RECURSOS E DAS ÁREAS DE APOIO"	57,0%	80,8%	41,75%

Pelo resultado verifica-se que as ações gerenciais foram eficazes e que o maior percentual de evolução foi alcançado nos elementos que haviam tido pior desempenho na avaliação de julho/08. O resultado comparativo revela melhoria na interação entre as áreas jurisdicionais e administrativas com o monitoramento das necessidades das unidades jurisdicionais em relação às áreas de apoio do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Evolução Geral das Avaliações - Julho/08 → Dezembro/08



Fonte: Questionários de Avaliação do SIGA

O crescimento de 11,1% e o resultado geral de 96,6% de sucesso na implementação demonstra a maturidade dos gestores em relação ao sistema de gestão e a eficácia das ações gerenciais na busca à melhoria do Sistema.

7.2 NÍVEL PLANEJADO – DEZEMBRO/08

Seguem os resultados consolidados após a 1ª Avaliação do Nível Planejado e o quadro de sugestões de providências elaborado pelos Facilitadores do SIGA para encaminhamento aos Gestores das Varas Cíveis (questionário no Anexo II).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO PLANEJADO 1ª AVALIAÇÃO			
Comarca	Vara	Qtd	RESPOSTAS “NÃO”
Ilha	01VCIV	4	2D8; 2D7; 2D6; 2D5
	03VCIV	5	4B6; 3F1; 3E2; 3E1; 2D3
Leopoldina	01VCIV	10	4B5; 4B4; 3E2; 3E1; 3C5; 3C2; 3C1; 3B1; 3A6; 1B4
	02VCIV	15	3E2; 3E1; 3C3; 3C2; 3C1; 3B1; 2D8; 2D7; 2D6; 2D5; 2D4; 2D3; 2D2; 2B9; 2B8
	04VCIV	4	4B5; 3C3; 3C2; 3C1
Méier	01VCIV	1	3F1
	02VCIV	13	4B3; 3F1; 2D8; 2D7; 2D6; 2D5; 2D4; 2D3; 2D2; 2B9; 2B8; 2B7; 2B6
	03VCIV	8	4B5; 4B4; 4B3; 3F1; 3A5; 3A4; 3A3; 3A1
	05VCIV	7	4B1; 3A6; 3A5; 3A4; 3A3; 3A2; 3A1
	06VCIV	1	3F1
	07VCIV	1	3A1
Pavuna	02VCIV	2	3A6; 2B6
Total Geral		71	

Nível Planejado	
RESPOSTAS “NÃO”	Nº DE OCORRÊNCIAS
3F1	5
2D3	3
4B5	3
2D5	3
2D6	3
2D7	3
2D8	3
3E2	3
3E1	3
3A1	3
3A6	3
3C2	3
3C1	3
2B6	2
3B1	2
3A5	2
3A4	2
3A3	2
2B8	2
3C3	2
2B9	2
2D2	2
4B4	2
4B3	2
2D4	2
1B4	1
4B1	1
4B6	1
3C5	1
2B7	1
3A2	1
Total geral	71



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL PLANEJADO - 12 NUR

PERGUNTAS	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	CONTEÚDO	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELOS GESTORES
3F1	5	A UO elimina os documentos, nos termos da RAD-DGCON-020? Dos Deveres: Livro I – (Parte Geral); Título II – Dos Servidores da Justiça ; Capítulo II – Dos Direitos e Deveres; Seção II – Dos Deveres; Art. 125	As unidades desconheciam os procedimentos para a eliminação de documentos	Encaminhado aos Gestores o passo-a-passo para a eliminação dos documentos com orientação para divulgação à equipe.
2D3	3	Os resultados das Pesquisas de Opinião (PO)são analisados com a Administração Superior (Juiz)?	As unidades não analisaram os resultados da Pesquisa de Opinião - PO	Encaminhado aos Gestores a apresentação sobre os procedimentos de consolidação e tratamento dos resultados da PO orientando-se por sua divulgação com a equipe.
2D5	3	O Quadro de Respostas é elaborado até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua realização?	As unidades não elaboraram o Quadro de Respostas à Pesquisa de Opinião - PO	
2D6	3	O Quadro de Respostas é divulgado aos usuários até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua realização?	As unidades não divulgaram o Quadro de Respostas à Pesquisa de Opinião - PO	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL PLANEJADO - 12 NUR

PERGUNTAS	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	CONTEÚDO	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE PROVIDÊNCIAS A SEREM TOMADAS PELOS GESTORES
2D7	3	Cópia do Quadro de Respostas é encaminhada ao NUR até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua realização?	As unidades não encaminharam o Quadro de Respostas à Pesquisa de Opinião - PO ao NUR	
2D8	3	Os processos de trabalho estão sendo retroalimentados pelas sugestões ou reclamações dos usuários?	As unidades não retroalimentaram os processos de trabalho pelas sugestões /reclamações dos usuários	
4B5	3	É executada a revisão, no mínimo semanalmente, de petições ou outros documentos não juntados?	As unidades não procedem à revisão semanal.	Solicitado aos gestores que procedam à revisão, no mínimo semanal, das petições a serem juntadas.

Resultado Geral - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08



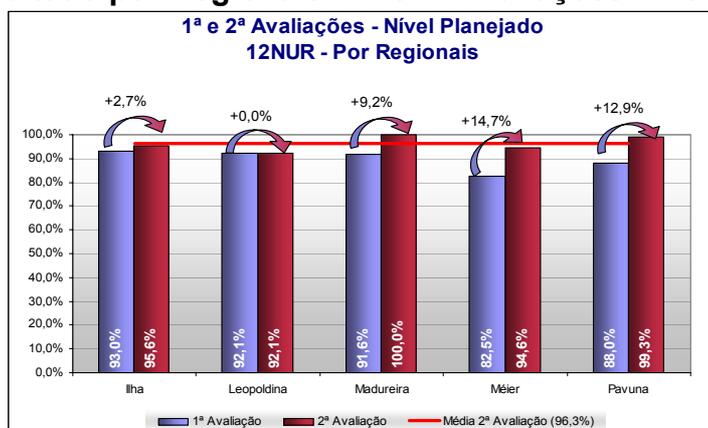
Fonte: Questionários de Avaliação do SIGA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Os percentuais alcançados e a melhoria de 8,4% entre a 1ª e a 2ª avaliações demonstram o empenho das unidades em seguir as orientações/sugestões dos Facilitadores do SIGA veiculadas nos relatórios de avaliação e o sucesso do trabalho feito pela melhoria do desempenho.

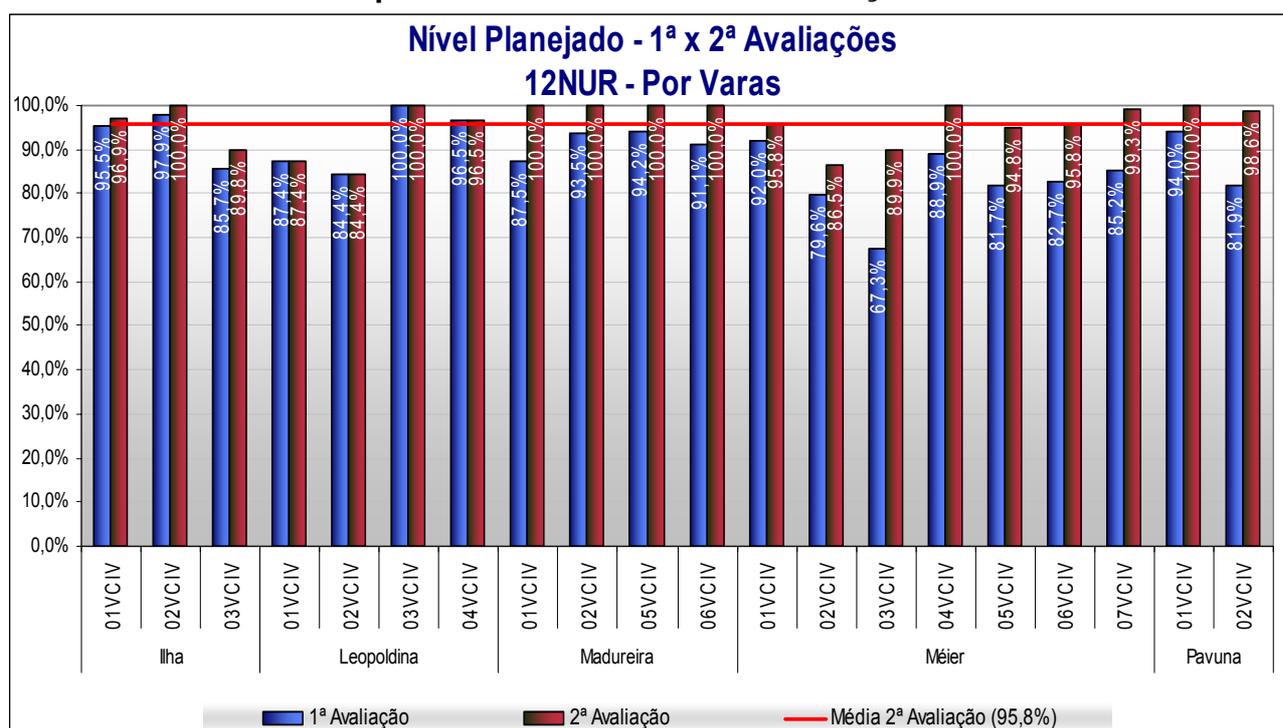
Resultado por Regionais - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08



Fonte: Questionários de Avaliação do SIGA

A Regional Méier foi a que obteve o mais alto percentual de melhoria (14,7%), seguida pelas Regionais Pavuna (12,9%), Madureira (9,2%) e Ilha do Governador (2,7%).

Resultado por Varas Cíveis - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08



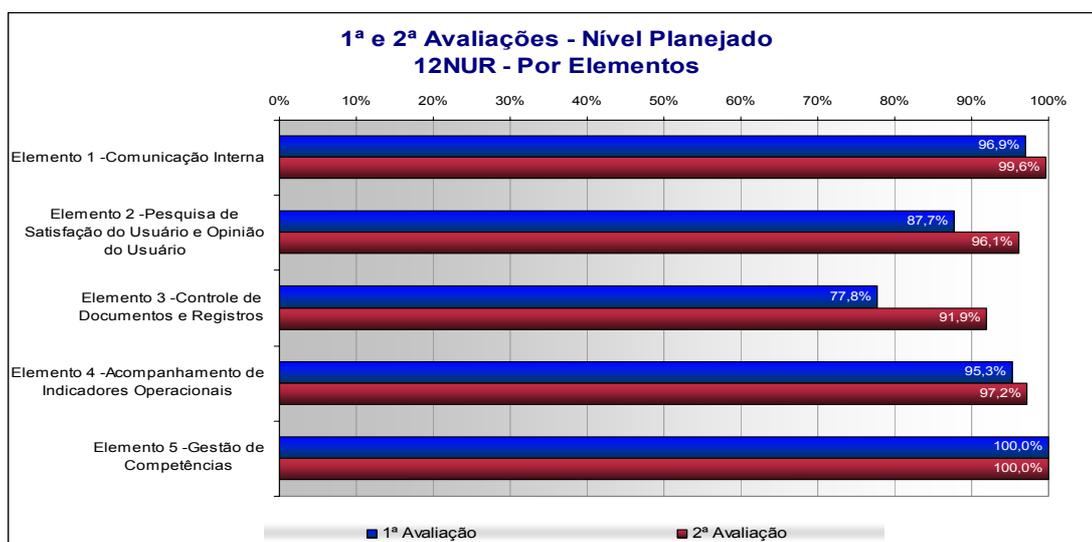
Fonte: Questionários de Avaliação do SIGA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Esse corte propicia a visualização do desempenho específico de cada unidade, a percepção da melhoria ocorrida entre uma e outra avaliação e a análise do impacto causado por cada unidade no resultado de sua Regional assim como na performance do NUR como um todo.

Evolução por Elementos - 1ª e 2ª Avaliações – Dezembro/08



ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO - DEZEMBRO/08

NÍVEL	ELEMENTO	RESULTADO	JUSTIFICATIVA	AÇÕES GERENCIAIS	
				REALIZADAS	PLANEJADAS
PLANEJADO	2º ELEMENTO "REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO"	96,1%	Evidenciada dificuldade das equipes na elaboração e divulgação das análises da PSU	DGDIN prestou apoio aos Facilitadores e gestores na composição das análises e divulgação dos resultados da PSU.	Os procedimentos de análise e divulgação dos resultados de PSU serão revistos com gestores e servidores quando da realização da 2ª PSU prevista para março de 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO - DEZEMBRO/08

NÍVEL	ELEMENTO	RESULTADO	JUSTIFICATIVA	AÇÕES GERENCIAIS	
				REALIZADAS	PLANEJADAS
	3º ELEMENTO "CONTROLE DE DOCUMENTOS E DE REGISTROS"	91,9%	Evidenciada dificuldade das equipes no controle dos documentos divulgados e na identificação das revisões / alterações das RAD.	DGDIN orientou Facilitadores a encaminhar aos gestores apresentação sobre o 3º Elemento como forma de e atualização e os gestores foram convocados a participar da implementação da revisão 09 da RAD-PJERJ-003 e revisão 04 da RAD-PJERJ-002 ocorrida em 15 e 16/01/09 como forma de revisão dos conceitos.	Facilitadores irão cumprir cronograma de visitas às unidades em março de 2009 para esclarecimento de dúvidas e verificação de melhorias.

7.3 PONTOS FORTES X PONTOS FRACOS

PONTOS FORTES DEZEMBRO/08
Integração das equipes
Intercâmbio de informações
Estreitamento das relações entre as áreas jurisdicional e administrativa
Amadurecimento no sistema de gestão

Segue tabela com os pontos fracos observados, a fonte das diferentes ocorrências e o ordenamento das ações gerenciais tomadas (pelos Gestores, pelos Facilitadores do SIGA ou pela DGDIN) com registro dos resultados alcançados até o momento e sinalização dos itens que permanecem pendentes de solução.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

PONTOS FRACOS	AÇÕES GERENCIAIS DO	AÇÕES GERENCIAIS DA DGDIN	RESULTADOS
Evidenciado pelos Facilitadores do SIGA a necessidade de intensificar a integração da equipe da 03 VCIV/IGCP ao Modelo.	O NUR solicitou agendamento de visita da Diretora Geral da DGDIN com objetivo de promover a integração da equipe.	Visita DGDIN em 30/10 e acompanhamento contínuo das atividades	Solucionado
A 06VCIV Regional de Madureira apresentou problemas de desempenho devido ao número reduzido de servidores, à falta de capacitação para execução dos serviços cartorários e a problemas de relacionamento entre os servidores	Juíza Dirigente solicitou capacitação à ESAJ; elaboração de estudo social e alocação de servidores à CGJ	Acompanhamento contínuo do desenvolvimento das atividades	
Problemas na rede de informática (lentidão e falta de acesso ao sistema)	Reclamações efetuadas junto à DGTEC	Ratificação da solicitação por e-mail.	
Existência de processos em duplicidade e distribuição eletrônica antiga - desde 2004 – anterior à instalação das Varas nas Regionais Madureira e Méier.	Contato do NUR com DGTEC e DGFAJ (CGJ)	Acompanhamento	
Necessidade de servidores em todas as Varas Cíveis das Regionais vinculadas a este 12º NUR.	Contato com o DENUR	Acompanhamento	
Necessidade da instalação de computador na mesa da R/E da 05 VCIV Regional de Madureira	Solicitação feita à DGTEC que esclareceu não ser possível proceder à instalação no momento	Ratificação da solicitação por e-mail e via telefone	
As Varas Cíveis Regionais da Pavuna necessitam da elaboração de projeto para melhor aproveitamento do espaço físico.	NUR sugeriu às Varas Cíveis que solicitassem elaboração de leiaute para adequação e redistribuição de mobiliário	Encaminhado ao NUR sugestão de leiaute elaborado pela DGDIN. Solicitação de atendimento ao DGENG via e-mail e telefone	Pendente DGTEC informa pelo Ofício nº: 1374/2008 que será feita reavaliação do quantitativo dos equipamentos disponíveis para as serventias no biênio 2009/2010 visando a troca dos micros com mais de 5 anos de uso.

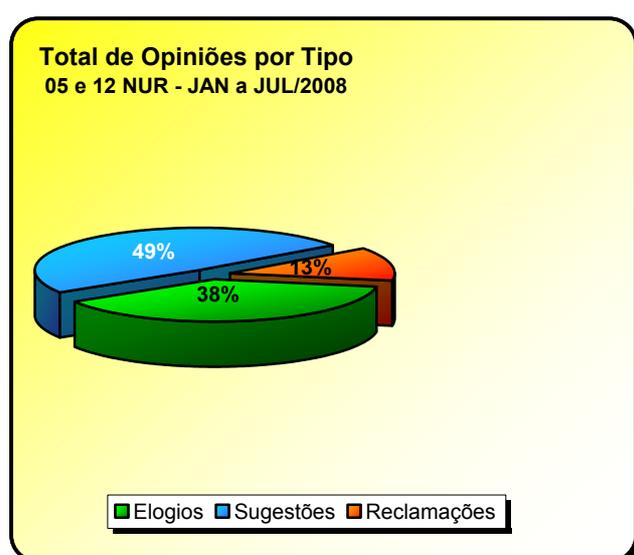
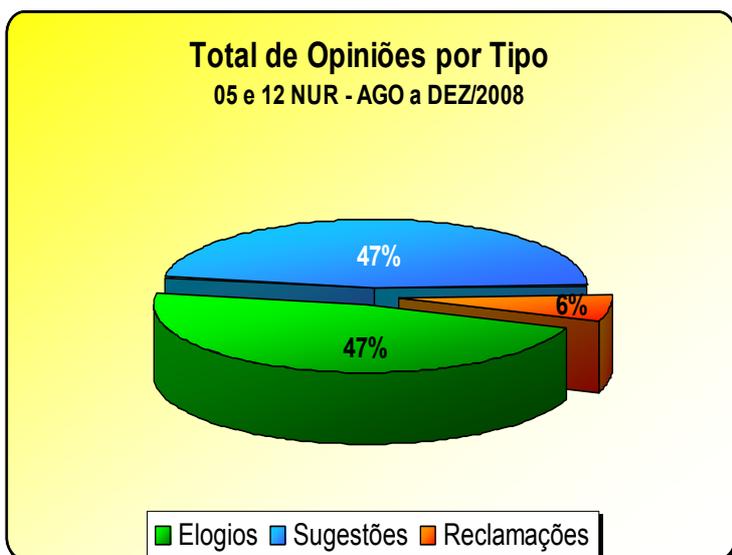


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

PONTOS FRACOS		AÇÕES GERENCIAIS DO	AÇÕES GERENCIAIS DA DGDIN	RESULTADOS
* 05 NUR	<ul style="list-style-type: none">• Computadores da 01 VCIV de Barra do Pirai e 01 VCIV de Valença necessitando troca em caráter urgente• 01 e 02 VCIV de Resende necessitando troca de computadores em caráter Urgente;• 02 VCIV de Resende com quantitativo insuficiente de Computadores	Dada ciência à DGDIN e à DGTEC da demanda.	Ratificação da demanda via e-mail e telefone	Pendente
*Demandas referentes ao 05 NUR que permanecem pendentes				

8 REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO:

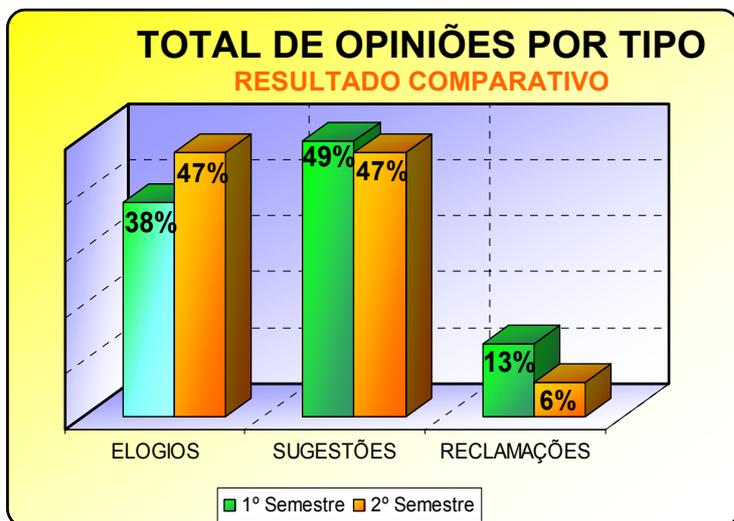
Como o Modelo é participativo, e está sob constante análise para aprimoramento do projeto, a aplicação da Pesquisa de Opinião com os envolvidos (gestores e servidores) ocorre com o objetivo de abrir oportunidades para que a DGDIN trabalhe as questões reclamadas, analise as sugestões propostas e implemente as melhorias possíveis ao Modelo Simplificado.





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

O resultado obtido no 2º semestre de 2008 aponta **47%** de elogios dirigidos à DGDIN, aos Facilitadores do SIGA, ao SIGA e à Alta Administração; **47%** de sugestões referentes ao SIGA, aos recursos/infra-estrutura e à Alta Administração e **6%** de reclamações quanto aos recursos/infra-estrutura e capacitação.



Observa-se, pelo aumento do percentual de elogios (47%) e diminuição do percentual de reclamações recebidas (6%), que houve crescimento no grau de satisfação de Gestores e Servidores para com o Projeto. Analisando-se o conteúdo das sugestões (quadro abaixo) se pode observar ainda que houve maturidade e aumento do grau de percepção dos envolvidos em relação ao Sistema de Gestão. As reclamações foram respondidas, estão sendo trabalhadas e serão levadas à Administração Superior por esse

RESULTADOS CONSOLIDADOS AGOSTO A DEZEMBRO/08

TOTAL – 27 formulários | **Elogios – 15** | **Sugestões – 16** | **Reclamações – 04**

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

Origem	ELOGIOS	Resposta
12NUR	1. O trabalho do SIGA está ótimo. Manoel Oliveira – 3976-5797	
	2. É importante conhecer e fazer parte da inovação (modernização) do PJERJ. As rotinas ajudam os serventuários a desenvolver melhor seus serviços e ajudam nossos serventuários a conhecer e desenvolver seu trabalho. Fernanda Chianello – 9855-5062	
	3. Acho que toda situação que envolve projetos para a melhoria do melhor atendimento, da melhor prestação de serviços por parte do Judiciário, deve ser acolhida com o intuito de desenvolver pilares importantes que possam contribuir para a construção de um trabalho melhor.	
	4. Quero deixar o elogio a esta ilustre instituição no aperfeiçoamento dos trabalhos (...) Maria Helena – 3279-8097	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

	<p>5. Estou achando muito interessante a iniciativa e a vontade de melhorar. Maritza – 2583-3548</p> <p>6. Na minha opinião, tudo que é feito para melhorar o dia-a-dia de nosso trabalho é bem vindo, tornando as coisas mais simples e eficientes.</p> <p>7. (...) todos os cursos são bem válidos e muito bons.</p> <p>8. Esta escritã agradece a DGDIN toda a informação do SIGA, no apoio às Varas Cíveis em relação aos elementos pertinentes aos Níveis 1 e 2. Um grande abraço a todos os colegas. Ana Maria – ana2008@globo.com</p> <p>9. A atuação da DGDIN, na etapa do Nível Planejado, foi bastante esclarecedora no sentido de viabilizarmos cada vez mais a implementação deste nível, e assim melhorar a qualidade do serviço prestado ao público, bem como do nosso ambiente de trabalho. Andréa – 3279-8110</p> <p>10. A DGDIN está fazendo um bom trabalho, sempre com muita clareza nas informações.</p> <p>11. Entendo excelente o trabalho de informação e esclarecimento executado pelo Departamento. Arnaldo Telles – 9849-2290 arnaldotelles@globo.com</p>	<p>A DGDIN agradece os elogios recebidos, reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação do serviço e se coloca à disposição para esclarecimentos.</p>
05 NUR	<p>12. Não há o que se falar quanto ao comprometimento da DGDIN no que tange a implementação do Nível Planejado do Projeto SIGA nas Varas Cíveis desta região, a Cláudia e a Siléa são “10”. Deise M. N. Freitas – 3347-5229 deisemn@tj.rj.gov.br</p> <p>13. Desejo elogiar a forma muito carinhosa como são tratados os Facilitadores do SIGA no 5º NUR. Nunca nos sentimos desamparados. Elogio, em particular, a Siléa Macieira que sempre fez eco às nossas dúvidas e angústias no decorrer deste lapidado caminho do SIGA. Vander F. Rodrigues – 3347-4465 vanderfr@tj.rj.gov.br</p> <p>14. O trabalho é sempre conduzido com muito profissionalismo e qualidade. Luiz Antônio Lima</p> <p>15. O processo muito embora tenha sido impactado por ora por força do movimento de paralisação dos serventuários da justiça, a implementação vem acontecendo em ritmo mais lento, porém sem sofrer paralisação por conta do interesse da DGDIN. Deise M. N. Freitas – 3347-5229 deisemn@tj.rj.gov.br</p>	<p>Algumas atividades foram suspensas devido à greve, porém será feito novo planejamento para retomada da implementação do Modelo Simplificado nas Varas Cíveis das Comarcas do 05NUR.</p>

Origem	SUGESTÕES	Resposta
05 NUR	<p>1. Maior participação dos juizes, incentivando serventuários, e os conscientizando da necessidade e importância do trabalho e da participação de todos. Tentar eliminar resistências às mudanças. Superando isso, acredito muito no SIGA, acredito que o projeto tem tudo para dar certo. Ressalto que as resistências são muitas. Ressalto, ainda, o comprometimento do quadro de funcionários, a adoção de 2º e 3º secretários, sem substituição.</p> <p>2. O projeto SIGA teve grande aceitação pelos serventuários, porém para sua real eficácia é necessário observar que da lotação ideal das serventias tem-se levado em consideração os 2º e 3º secretários dos juizes, porém estes não estão lotados nas serventias e sim nos gabinetes, o que compromete a qualidade do serviço nos cartórios, pois o quadro da serventia real é desfalcado em 2 ou 3 funcionários, o que gera um comprometimento da carga emocional daqueles que realmente constam na serventia devido à sobrecarga de tarefas e à responsabilidade pessoal. Cleide Vitória da S. Ramos</p>	<p>O Nível Planejado exige maior participação dos Juizes em todo o processo. Além disso, foi oferecido curso de Gestão Contemporânea on line com o objetivo de mostrar a importância da liderança e da gestão. Sua sugestão será encaminhada à Administração Superior em relatório consolidado de informações gerenciais para análise.</p> <p>Sua sugestão será encaminhada à CGJ/DGADM para análise e apresentação à Administração Superior.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Origem	SUGESTÕES	Resposta
	<p>3. Nas apresentações envolver o maior número “possível” de servidores e não somente escrivão/substituto. Infelizmente, muitos colegas não sabem “transmitir” o que recebem de informação. Luiz Antonio Lima</p>	<p>Os Facilitadores do SIGA serão orientados para que, nas visitas às UO, indaguem se o escrivão/RE teve possibilidade de comunicar e passar o conteúdo do último encontro com a DGDIN. Caso isto não tenha ocorrido, a DGDIN e os Facilitadores assim o farão, reforçando com o escrivão/RE a importância da comunicação interna. A DGDIN orientará também os Facilitadores do SIGA para que observem os escrivães/RE com dificuldade de comunicação, a fim de estudar com o agente de capacitação como desenvolver esta habilidade.</p>
	<p>4. Divulgação das fotos dos encontros ocorridos, pois retrata ainda mais a seriedade de todo o projeto. Vander F. Rodrigues – 3347-4465 vanderfr@tj.rj.gov.br</p>	<p>Continuaremos a registrar a implementação do Modelo com fotos.</p>
	<p>5. Gostaria de sugerir que o projeto em si seja mais cobrado de “alguns” magistrados, pois o líder é que faz acontecer. Como temos uma fórmula com “alguns”, todos devem ser envolvidos. Um e-mail do Corregedor já é uma forma de envolvimento. Luiz Antonio Lima</p>	<p>Sua sugestão será encaminhada à Administração Superior.</p>
12 NUR	<p>6. Sugiro que as opiniões dos usuários sejam avaliadas visando sempre o lado de quem realiza as tarefas diariamente.</p>	<p>A pesquisa de opinião é uma oportunidade de saber como o serviço prestado está sendo percebido pelo usuário.</p>
	<p>7. Sugiro que o estacionamento seja liberado para que não se gaste dinheiro em estacionamento particular.</p>	<p>A solução será estudada com os Facilitadores do NUR e o DGLOG/DETRA.</p>
	<p>8. Precisamos de mais computadores urgentemente para melhor atendermos a demanda de tarefas e feitos. Precisamos de mais funcionários para melhor distribuição de trabalho. Liberação do estacionamento nesta regional, já que todos que aqui comparecem vem com o propósito de colaboração. Rosângela Gomes – 3396-3633</p>	<p>Quanto aos computadores, o NUR já fez o levantamento das necessidades das UO e encaminhou à DGTEC. Em relação aos funcionários, a DGDIN informa que a CGJ está lotando os novos servidores de forma que todas as Varas Cíveis tenham o mesmo quantitativo. Em relação ao estacionamento, a solução será estudada com os Facilitadores do NUR e o DGLOG/DETRA.</p>
	<p>9. (...) Acrescento ainda a necessidade de estruturar os cartórios com computadores e impressoras para que realmente o objetivo do SIGA seja alcançado com o aumento da qualidade do serviço. Renata Serber – 3396-6001 R: 309 renataserber@gmail.com</p>	<p>O NUR já fez o levantamento das necessidades das UO e encaminhou à DGTEC.</p>
	<p>10. Que as reuniões sejam realizadas fora do horário de expediente. (Ex.: 08h às 12h). Adeldida M. Silva – 3279-8107</p>	<p>Existe a preocupação em atender às necessidades das UO, porém a maior parte dos servidores prefere que as reuniões sejam realizadas dentro do horário de trabalho para não impactar nas atividades pessoais.</p>
	<p>11. Sugiro que as reuniões sejam feitas nos próprios fóruns regionais, devido à exigüidade de tempo e excesso de trabalho.</p>	<p>O projeto do Modelo Simplificado visa, além de passar o conteúdo de sistema de gestão, integrar escrivães/RE, facilitadores etc. para que haja troca de conhecimento. Entretanto, no projeto há também visita individual às Varas.</p>
	<p>12. Gostaria de receber o material fornecido para a dinâmica de grupo via e-mail. Claudia L. C. Rodrigues – 2583-3520 1ª Vara Cível de Madureira</p>	<p>O material será enviado para as unidades para que repassem às equipes.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

Origem	SUGESTÕES	Resposta
12 NUR	13. O material utilizado nesta reunião deverá ser encaminhado às serventias. Em relação aos relatórios, os mesmos deveriam ser realizados trimestralmente em razão do prejuízo que pode haver à atividade fim.	
	14. Penso que todas as mudanças são necessárias. Contudo, antes da implementação a Administração Pública deveria fornecer os meios necessários para sua consecução, tais como equipamentos e mão-de-obra . Por outro lado, deve-se também, inicialmente, valorizar o servidor para que este também possa valorizar o usuário.	A implementação do SIGA é uma oportunidade para que as UO se manifestem quanto às suas necessidades (infra-estrutura etc.). As sugestões são repassadas à Administração, a fim de serem examinadas e atendidas de acordo com os recursos disponíveis.
	15. Sugiro que haja sempre meios de comunicação, a fim de viabilizar o bom andamento cartorário. Afinal, esse novo processo de implementação (SIGA) já visa a busca contínua dos nossos serviços. Entretanto, a infra-estrutura deveria ser mais compatível com as cobranças .	
	16. Gostaria de sugerir que os cursos, na medida do possível, fossem sempre efetuados no mesmo dia, ou melhor, no horário integral para evitar a vinda em vários dias.	Existe a preocupação em atender às UO nos períodos de treinamento, entretanto a maior parte das UO prefere que não sejam ocupados dias inteiros por causa da disponibilidade de pessoal e do volume de trabalho.

Origem	RECLAMAÇÕES	Resposta
12 NUR	1. Apenas lamento o pouco tempo que o gestor dispõe para atender a demanda no gerenciamento da serventia e atender a todas as avaliações. Marlene de Oliveira – 2583-3540 mdeuner@ig.com.br	O PJERJ está vivendo um novo tempo de formação de gestores, dessa forma os conceitos de gestão transmitidos pela DGDIN devem ser utilizados para auxiliá-los neste momento.
	1. Reclamo no tocante aos funcionários serem obrigados a pagar estacionamento , face a proibição de estacionar no Fórum. Arnaldo Telles – 9849-2290 arnaldotelles@globo.com	A solução será estudada com os Facilitadores do NUR e o DGLOG/DETRA.
	3. Para que possamos implementar com total eficiência, é necessário que sejam fornecidas melhores condições, como o aumento do número de funcionários .	A CGJ está lotando os novos servidores de forma que todas as Varas Cíveis tenham o mesmo quantitativo.
	4. Os cursos e palestras devem ser moderados para não prejudicar o bom andamento das serventias e gabinetes.	Durante a implementação do Modelo Simplificado há necessidade de mais tempo para assimilar novos conhecimentos, porém com a maturidade do sistema de gestão o tempo despendido tende a diminuir.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Evidenciou-se, durante o trabalho de implementação do Nível Planejado no 12 NUR a evolução dos Facilitadores do SIGA, dos Gestores das Varas Cíveis e dos servidores em geral em relação ao Sistema de Gestão da Qualidade.

No decorrer do processo houve aumento no nível de interesse dos participantes e maior integração entre os gabinetes e as equipes cartorárias o que viabilizou o desenvolvimento das atividades de implementação do Nível Planejado e acarretou melhorias na manutenção dos elementos pertinentes ao Nível Básico.

O resultado geral alcançado, **96,4%** no Nível Básico e **95,8%** no Nível Planejado apontam para o amadurecimento dos participantes nos procedimentos de gestão e nos conceitos desenvolvidos pelo Projeto.

Em relação ao 05 NUR, apesar de terem sido suspensas as atividades diretas com os gestores e servidores em razão da greve, manteve-se a continuidade das reuniões e atividades de capacitação dos Facilitadores que não deixaram de interagir com a DGDIN e participaram ativamente do estabelecimento dos procedimentos de Avaliação opinando no conteúdo dos Questionários.

A DGDIN elaborou, em parceria com os Facilitadores do SIGA, cronograma de continuidade da implementação do Nível Planejado no 05 NUR, com previsão de retomada das atividades a partir de 15/01/09 e expectativa de conclusão até o final de março de 2009.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

10 ANEXOS

- Anexo 1 - Questionário de Avaliação do Modelo de Gestão Simplificada - Nível Básico
- Anexo 2 - Questionário de avaliação do Modelo de Gestão Simplificada - Nível Planejado;
- Anexo 3 - Consolidação da Pesquisa de Atendimento das Unidades de Apoio do Sistema Simplificado.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA - NÍVEL BÁSICO

		QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA					
UNIDADE:		JUIZ:	ESCRIVÃO/RE:				
		nomedojuiz	nomedoescrivão				
NUR.:	DATA DA AVALIAÇÃO:	AVALIADOR(ES):					
		nomedosavaliadores					
NÍVEL BÁSICO							
1º ELEMENTO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO - SIGA			SIM	NÃO	Observações:		
1	a	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem os elementos que compõem o SIGA?				
		2	O Escrivão/RE (substituto) conhece os elementos que compõem o SIGA?				
		3	Os demais integrantes da equipe conhecem os elementos que compõem o SIGA?				
	b	1	Há evidência de capacitação de todos os servidores da UO no SIGA?				
		c	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem os serviços prestados pela unidade?			
			2	O Escrivão/RE (substituto) conhece os serviços prestados pela unidade?			
	3		Os demais integrantes da equipe conhece os serviços prestados pela unidade?				
	d	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem quem são seus usuários?				
		2	O Escrivão/RE (substituto) conhece quem são seus usuários?				
3		Os demais integrantes da equipe conhecem quem são seus usuários?					
2º ELEMENTO: DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS			SIM	NÃO	Observações:		
2	a	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem os Direcionadores Estratégicos do PJERJ? <i>(Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade)</i>				
		2	O Escrivão/RE (substituto) conhece os Direcionadores Estratégicos do PJERJ?				
		3	Os demais integrantes da equipe conhecem os Direcionadores Estratégicos do PJERJ?				
	b	1	Todos os cartazes dos Direcionadores Estratégicos estão afixados nos quadros de aviso?				
		c	1	O Juiz e o(s) secretário(s) sabem em que contribuem para os resultados da unidade alinhados com os Direcionadores Estratégicos?			
			2	O Escrivão/RE (substituto) sabe em que contribue para os resultados da unidade alinhados com os Direcionadores Estratégicos?			
3	Os demais integrantes da equipe sabem em que contribuem para os resultados da unidade alinhados com os Direcionadores Estratégicos?						
3º ELEMENTO: PROCESSOS DE TRABALHO DAS EQUIPES			SIM	NÃO	Observações:		
3	a	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem a estrutura organizacional da unidade?				
		2	O Escrivão/RE (substitutos)conhecem a estrutura organizacional da unidade?				
		3	Os demais integrantes da equipe conhecem a estrutura organizacional da unidade?				
	b	1	De acordo com o Nível Básico, o Juiz e o(s) secretário(s) conhecem suas responsabilidades dentro de seus respectivos processos de trabalho?				
		2	De acordo com o Nível Básico, o Escrivão/RE (substituto) conhece sua responsabilidade dentro de seus respectivos processos de trabalho?				
		3	De acordo com o Nível Básico, os demais integrantes da equipe conhecem sua responsabilidade dentro de seus respectivos processos de trabalho?				
	c	1	De acordo com o Nível Básico, o Juiz e o(s) secretário(s) conhecem a finalidade de cada processo de trabalho?				
		2	De acordo com o Nível Básico, o Escrivão/RE (substituto) conhece a finalidade de cada processo de trabalho?				
		3	De acordo com o Nível Básico, os demais integrantes da equipe conhecem a finalidade de cada processo de trabalho?				
d	1	De acordo com o Nível Básico, o Juiz e o(s) secretário(s) conhecem suas respectivas RAD?					
	2	De acordo com o Nível Básico, o Escrivão/RE (substituto) conhece suas respectivas RAD?					
	3	De acordo com o Nível Básico, os demais integrantes da equipe conhecem suas respectivas RAD?					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA - NÍVEL BÁSICO (CONTINUAÇÃO)

4º ELEMENTO: EQUIPES POR PROCESSOS DE TRABALHO		SIM	NÃO	Observações:
a	1	Foi elaborado, pelo Escrivão/RE (substituto) o Quadro Equipe por Processo de Trabalho (FRM-VCIV-003-01)? <i>Requisito Regulamentar: Dos Deveres: Livro I - (Parte Geral); Título II – Dos Servidores da Justiça; Capítulo II – Dos Direitos e Deveres; Seção II – Dos Deveres; Art. 125.</i>		
	2	O Juiz aprova o Quadro Equipe por Processo de Trabalho?		
b	1	O Secretário conhece o Quadro Equipe por Processo de Trabalho?		
	2	Os demais integrantes da equipe conhecem o Quadro Equipe por Processo de Trabalho?		
	3	O Quadro Equipe por Processo de Trabalho está divulgado no quadro de avisos da UO?		
c	1	O Escrivão/RE (substituto) executa suas tarefas em conformidade com o Quadro Equipe por Processo de Trabalho?		
	2	Os demais integrantes da equipe executam suas tarefas em conformidade com o Quadro Equipe por Processo de Trabalho?		
	3	Há rodízio de funções entre os servidores?		
d	1	O formulário Horário de Atendimento ao Balcão está preenchido e assinado?(FRM-VCIV-003-02)?		
	2	O formulário Horário de Atendimento ao Balcão está afixado no quadro de avisos da unidade?		
5º ELEMENTO: TEXTOS NORMATIVOS		SIM	NÃO	Observações:
a	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem os textos normativos aplicáveis aos seus processos de trabalho?		
	2	O Escrivão/RE (substituto) conhece os textos normativos aplicáveis aos seus processos de trabalho?		
	3	Os demais integrantes da equipe conhecem os textos normativos aplicáveis aos seus processos de trabalho?		
b	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conseguem localizar os textos normativos no Banco do Conhecimento?		
	2	O Escrivão/RE (substituto) consegue localizar os textos normativos no Banco do Conhecimento?		
	3	Os demais integrantes da equipe conseguem localizar os textos normativos no Banco do Conhecimento?		
c	1	O Juiz e o(s) secretário(s) possuem o hábito de verificar periodicamente a validade / atualização dos textos normativos?		
	2	O Escrivão/RE (substituto) possui o hábito de verificar periodicamente a validade / atualização dos textos normativos?		
	3	Os demais integrantes da equipe possuem o hábito de verificar periodicamente a validade / atualização dos textos normativos?		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA - NÍVEL PLANEJADO

UNIDADE:		JUIZ:	ESCRIVÃO/RE:		
NUR.:	DATA DA AVALIAÇÃO:	AVALIADOR(ES):			
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA					
NÍVEL PLANEJADO					
1º ELEMENTO: COMUNICAÇÃO INTERNA			SIM	NÃO	Observações:
1	a	1	Existe Quadro de Aviso na UO para comunicação entre os servidores?		
		2	Existe Quadro de Aviso na UO para comunicação com os usuários?		
		3	Os Quadros de Aviso da UO estão devidamente organizados e atualizados?		
	b	1	Há comunicação entre Juiz (secretários) e Escrivão/RE (substitutos)?		
		2	Há comunicação entre Juiz (secretários) e demais integrantes da equipe?		
		3	Há comunicação entre Escrivão/RE (substitutos) e demais integrantes da equipe?		
		4	Acontecem reuniões periódicas com a equipe?		
	c	1	Juiz (secretários) utilizam o correio eletrônico?		
		2	Escrivães/RE (substitutos) utilizam o correio eletrônico?		
	2º ELEMENTO: PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DE OPINIÃO DO USUÁRIO			SIM	NÃO
2	a	1	O Escrivão/RE (substituto) foram capacitados nos procedimentos de realização da Pesquisa de Satisfação (PSU)?		
		2	A equipe foi informada sobre os procedimentos de realização da PSU?		
		1	A unidade promoveu a contagem de população e definição de amostra?		
	b	2	A Pesquisa de Satisfação foi realizada?		
		3	Os formulários foram lidos no SIPDIN?		
		4	Os resultados da PSU foram analisados (junto com ao Mapa de Indicadores) com a Administração Superior (Juiz)?		
		5	Os resultados da PSU foram comunicados e debatidos com os servidores?		
	c	6	Os resultados da PSU foram comunicados aos usuários?		
		7	Cópia da análise dos resultados foi encaminhada ao NUR até o 10º dia útil do mês subsequente ao da realização da pesquisa?		
		8	As ações gerenciais, quando necessárias, foram implementadas?		
9		As ações gerenciais, quando implementadas, estão sendo acompanhadas?			
d		1	O Escrivão/RE (substituto) foi capacitado nos procedimentos de realização da Pesquisa de Opinião (PO)?		
		2	A equipe foi informada sobre os procedimentos de realização da Pesquisa de Opinião (PO)?		
3		a	1	A Pesquisa de Opinião (PO) está sendo realizada?	
	2		Os resultados das Pesquisas de Opinião (PO) são consolidados mensalmente?		
	3		Os resultados das Pesquisas de Opinião (PO) são analisados com a Administração Superior (Juiz)?		
	4		Os resultados das Pesquisas de Opinião são comunicados e debatidos com os servidores?		
	5		O Quadro de Respostas é elaborado até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua realização?		
	6		O Quadro de Respostas é divulgado aos usuários até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua realização?		
	7		Cópia do Quadro de Respostas é encaminhada ao NUR até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua realização?		
	8		Os processos de trabalho estão sendo retroalimentados pelas sugestões ou reclamações dos usuários?		
3º ELEMENTO: CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS			SIM	NÃO	Observações:
3	a	1	Há relação do acervo documental na UO?		
		2	Há servidor responsável pelo Arquivo Corrente no cartório?		
		3	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem a Relação do Acervo Documental da UO?		
		4	O Escrivão/RE (substituto) conhece a Relação do Acervo Documental da UO?		
		5	Os demais integrantes da equipe conhecem a Relação do Acervo Documental na UO?		
		6	O arquivo corrente da U.O está organizado, com todas as pastas criadas e identificadas conforme Tabela de Temporalidade dos Documentos (TTD)? <i>Responsabilidade do Titular: Livro I – (Parte Geral); Cap. II – Dos direitos e dos deveres; Seção II – Dos deveres, Subseção II – Dos deveres dos titulares; Art. 125; Art. 126 IX – CN CGJ</i>		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA - NÍVEL PLANEJADO (CONTINUAÇÃO)

3º ELEMENTO: CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS (Cont.)		SIM	NÃO	Observações:
b	1			O Escrivão/RE (substituto) sabe acessar a Tabela de Temporalidade de Documentos - TTD no portal do PJE/J?
	2			O servidor responsável pelo Arquivo corrente sabe acessar a Tabela de Temporalidade de Documentos - TTD no portal do PJE/J?
c	1			O Escrivão/RE (substituto) sabe identificar as alterações em uma RAD, Manual ou Formulário?
	2			O Escrivão/RE (substituto) sabe identificar a versão atualizada de uma RAD?
	3			O Juiz (secretários) identificam os registros de suas respectivas RAD?
	4			O Escrivão/RE (substituto) identifica os registros de suas respectivas RAD?
	5			Os demais integrantes da equipe identificam os registros de suas respectivas RAD?
d	1			As emissões/ revisões de RAD são implementadas para a equipe?
	2			As emissões/ revisões de RAD são evidenciadas na Folha de Implementação?
e	1			O Escrivão/RE (substituto) conhece o Banco de Dados - FRM-PJE/J-003-03 para envio de sugestões ao NUR?
	2			Os demais integrantes da equipe têm conhecimento sobre a possibilidade de utilização do Banco de Dados para envio de sugestões ao NUR?
f	1			A UO elimina os documentos, nos termos da RAD-DGCON-020? Dos Deveres: Livro I - (Parte Geral); Título II - Dos Servidores da Justiça; Capítulo II - Dos Direitos e Deveres; Seção II - Dos Deveres; Art. 125
	1			Os servidores recuperam (localizam) os registros em tempo razoável?
h	1			Há evidência de que o Escrivão/RE (substituto) elaborou o quadro "Equipes por processo de trabalho" (FRM-VCIV-003-01)?
	2			Há evidência de que o Juiz aprovou o quadro "Equipes por processo de trabalho" (FRM-VCIV-003-01)?
	3			Há evidência de que o Escrivão/RE (substituto) elaborou o quadro "Horário de Balcão" (FRM-VCIV-003-02)?
	4			Há evidência de que o Juiz aprovou o quadro "Horário de Balcão" (FRM-VCIV-003-02)?
4º ELEMENTO: ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES OPERACIONAIS - ID		SIM	NÃO	Observações:
a	1			Foi iniciada a extração do Mapa de ID pela UO? <i>Dos Deveres: Livro I Parte Geral; Título II - Dos Servidores da Justiça Capítulo II - Dos Direitos e Deveres; Seção II - Dos Deveres; Art. 125</i>
	2			É observada, mensalmente, a extração do Mapa de ID? <i>Requisito Regulamentar: Livro I (Parte Geral); Título I - Da CGJ; Capítulo II - Planejamento - Da estatística da Serventia; Art. 57 Responsabilidade do Titular; Livro I (Parte Geral); Título II - Dos Servidores da Justiça; Capítulo II - Dos Direitos e Deveres; Seção II - Dos Deveres; Subseção II - Dos Deveres dos titulares; Art. 126 - XVIII.</i>
	3			É observado no Mapa de ID o indicador "Acervo Geral"?
	4			É observado no Mapa de ID o indicador "Autos paralisados há mais de 90 dias"?
	5			É observado no Mapa de ID o indicador "Arquivados definitivos"?
	6			É observado no Mapa de ID o indicador "Número de petições juntadas"?
	7			É observado no Mapa de ID o indicador "Audiências marcadas X Audiências realizadas"?
4	1			Os processos conclusos são devolvidos em até 30 dias?
	2			Os processos conclusos são devolvidos em até 60 dias?
	3			As peças são juntadas em até 30 dias?
	4			Existe ação gerencial para solucionar a juntada?
b	5			É executada a revisão, no mínimo semanalmente, de petições ou outros documentos não juntados?
	6			A Serventia efetua exclusão da mensagem "petições a serem juntadas" nos casos considerados como petições de juntada impossível? <i>Requisito Regulamentar: Provimento CGJ 16/2008, de 21/08/2008</i>
	7			As cartas precatórias são cumpridas (30 dias) no prazo legal? <i>Requisito Regulamentar: Livro II - (Foro Judicial); Título I - Dos serviços judiciais; Cap. I - Das Escrivarias; Seção II - Das rotinas de processamento; Subseção I - Das rotinas aplicáveis às serventias judiciais em geral; Art. 220</i>
	8			Os expedientes do juízo são respondidos no prazo legal (10 dias)?
5º ELEMENTO: GESTÃO DE COMPETÊNCIAS		SIM	NÃO	Observações:
a	1			As matrizes de competência foram estabelecidas?
	2			A identificação das competências profissionais do (s) secretário(s) foi realizada?
	3			A identificação das competências profissionais do Escrivão/RE (substituto) foi realizada?
	4			A identificação das competências profissionais da equipe foi realizada?
b	1			As necessidades de desenvolvimento de conhecimento/habilidades foram evidenciadas?
	2			As ações de capacitação previstas estão sendo acompanhadas? (se houver necessidade de ação de capacitação)
	3			A consolidação das necessidades de desenvolvimento da UO foi encaminhada ao agente de capacitação da ESAJ no NUR? (se houver ação de capacitação)
De acordo com as informações da avaliação:				
Rubricar todas as páginas desta avaliação.		Assinatura do Escrivão/RE		Assinatura do(s) Avaliador(res)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

ANEXO 3- CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE APOIO DO SISTEMA SIMPLIFICADO

CONSOLIDADO DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE APOIO DO SISTEMA SIMPLIFICADO						
	NÍVEL: 2 - Planejado	NUR: 05	FACILITADOR DO SIGA: VANDER e LUIZ ANTÔNIO	JUIZ DE DIREITO DIRIGENTE: DRº JOSÉ ROBERTO PORTUGAL CAMPASSO	DATA: 22/10/2008	
Avaliação Consolidada do NUR					Necessidades Levantadas	Ações Sugeridas
		ATENDE	ATENDE PARCIALMENTE	NÃO ATENDE		
1	MATERIAL DE CONSUMO (QUANTIDADE)	3	9	2	<ul style="list-style-type: none">- Material sempre insuficiente (reclamação de 4 cartórios: 01VARA/BP; 01VCIV/VR; 02VCIV/BM e 04VCIV/BM);- Canetas, lápis, fitas adesivas, grampo encadernador, raramente são enviados (reclamação de 2 cartórios: 01VCIV/BM e 04VCIV/BM);- Se o pedido é feito no último dia do prazo é certo de não receber nada (reclamação de 1 cartório: 02VCIV/BM).	<ul style="list-style-type: none">- Possibilitar o envio de todos os materiais solicitados;- Caso negativo, que informem com base técnica e legal tal carência, evitando-se expressões isoladas como "não há no estoque".
2	MATERIAL DE CONSUMO (QUALIDADE)	2	9	3	<ul style="list-style-type: none">- Baixa qualidade (queixa de 8 cartórios: 01VARA/BP; 02VCIV/BM; 03VCIV/BM; 04VCIV/BM; 01VCIV/VR; 02VCIV/VR; 03VCIV/VR e 05VCIV/VR);- Fitas impressoras ressecadas (reclamação de 2 cartórios: 01VCIV/BM e 05VCIV/VR);- Canetas defeituosas, Capas de Processos ruins, corretivos aguados, apontadores "cegos", etiquetas que não colam, formulários contínuos "presos" (queixa de 5 cartórios: 01VCIV/BM; 02VCIV/BM; 04VCIV/BM; 02VCIV/VR e 03VCIV/VR).	<ul style="list-style-type: none">- Melhorar a qualidade do material adquirido.- Ouvir as Unidades Organizacionais quanto a qualidade periodicamente de forma individualizada por material.
3	MATERIAL PERMANENTE (QUANTIDADE)	8	6	0	<ul style="list-style-type: none">- Reclamação isolada da 02-VCIV-VR quanto a pedido de agosto ainda não atendido.	<ul style="list-style-type: none">- Manter as boas referências verificadas.- Atender ao pedido ainda pendente.

TEMP-NUR-002

Data: 22/09/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CONSOLIDADO DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE APOIO DO SISTEMA SIMPLIFICADO					
	NÍVEL: 2 - Planejado	NUR: 05	FACILITADOR DO SIGA: VANDER e LUIZ ANTÔNIO	JUIZ DE DIREITO DIRIGENTE: DRº JOSÉ ROBERTO PORTUGAL CAMPASSO	DATA: 22/10/2008

Avaliação Consolidada do NUR		 ATENDE	 ATENDE PARCIALMENTE	 NÃO ATENDE	Necessidades Levantadas	Ações Sugeridas
4	MATERIAL PERMANENTE (QUALIDADE)	7	6	1	- Reclamação isolada quanto a má qualidade das cadeiras, algumas novas já quebradas (04VCIV/BM).	- Manter as boas referências observadas. - Verificar o problema detectado.
5	COMPUTADOR (QUANTIDADE)	1	6	7	- Necessidade de um micro por servidor (solicitação de 2 cartórios: 01VCIV/BM e 04VCIV/BM); - Necessidade de mais impressoras (solicitação de 1 cartório: 01VCIV/BM); - Impressora jato de tinta para o processo de certificação (1 cartório: 04VCIV/BM); - Solicitando mais computadores (1 cartório: 01VCIV/RS); - Equipamentos do gabinete em boa quantidade (informação de 1 cartório: 05VCIV/VR).	- Readequação do perfil de cada serventia para a composição e complementação dos equipamentos faltosos.
6	COMPUTADOR (QUALIDADE)	2	4	7	- Solicitando troca de equipamentos (4 cartórios: 01VCIV/RS; 04VCIV/BM; 03VCIV/VR e 06VCIV/VR); - Reclamando da lentidão dos equipamentos de informática (3 cartórios: 01VCIV/RS; 02VCIV/RS e 02VCIV/VR); - Equipamentos com defeitos repetentes (1 cartório: 01VCIV/RS); - A deficiência do equipamento prejudica os andamentos dos trabalhos (opinião de 3 cartórios: 01VCIV/RS; 03VCIV/VR e	- Providenciar com urgência a troca dos computadores nas Comarcas de Resende e Valença (Únicas Comarcas participantes da Certificação ISO que ainda não foram agraciadas com algum equipamento novo). - As maiores reclamações advieram de locais onde ainda não sobrevieram mudanças dos equipamentos.

TEMP-NUR-002

Data: 22/09/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CONSOLIDADO DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE APOIO DO SISTEMA SIMPLIFICADO					
	NÍVEL: 2 - Planejado	NUR: 05	FACILITADOR DO SIGA: VANDER e LUIZ ANTÔNIO	JUIZ DE DIREITO DIRIGENTE: DRº JOSÉ ROBERTO PORTUGAL CAMPASSO	DATA: 22/10/2008

Avaliação Consolidada do NUR					Necessidades Levantadas	Ações Sugeridas
		ATENDE	ATENDE PARCIALMENTE	NÃO ATENDE		
					06VCIV/VR); - Necessidades de mais impressoras (2 cartórios: 02VCIV/BM e 04VCIV/BM); - Reclamação de máquinas obsoletas (3 cartórios: 02VCIV/RS; 01VCIV/VR e 03VCIV/VR).	
7	INFORMÁTICA (SERVIÇOS)	7	7	0	- Muita demora no conserto dos equipamentos – mesmo em caso de urgência (reclamação de 3 cartórios: 01VARA/BP; 01VARA/VL e 01VCIV/RS).	- As reclamações foram das Comarcas onde não há técnicos locais (Resende, Barra do Pirai e Valença), portanto, verificar a possibilidade de montar pólos regionais para agilizar esses atendimentos.
8	TELEFONIA	8	6	0	- Apenas uma serventia reclamou da mudez dos telefones (às vezes: 04VCIV/BM).	- Manter as boas referências observadas.
9	SEGURANÇA PATRIMONIAL	12	1	0	- Uma serventia não respondeu por desconhecer o trabalho desenvolvido (04VCIV/VR).	- Manter as boas referências observadas. - Divulgar os trabalhos desempenhados.

TEMP-NUR-002

Data: 22/09/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CONSOLIDADO DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE APOIO DO SISTEMA SIMPLIFICADO				
	NÍVEL: 2 - Planejado	NUR: 05	FACILITADOR DO SIGA: VANDER e LUIZ ANTÔNIO	JUIZ DE DIREITO DIRIGENTE: DRº JOSÉ ROBERTO PORTUGAL CAMPASSO
				DATA: 22/10/2008

Avaliação Consolidada do NUR		 ATENDE	 ATENDE PARCIAL- MENTE	 NÃO ATENDE	Necessidades Levantadas	Ações Sugeridas
10	SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO	5	6	2	<ul style="list-style-type: none">- Uma serventia não respondeu por desconhecer o trabalho desenvolvido (04VCIV/VR);- Reclamação da ausência de extintor na Unidade Organizacional (1 cartório – 01VARA/VL);- Ausência de treinamento contra incêndio (3 cartórios: 01VCIV/BM; 02VCIV/BM e 04VCIV/BM).	<ul style="list-style-type: none">- Providenciar treinamento para todos os servidores quanto a prevenção contra incêndios.- Divulgar os trabalhos desempenhados.- Realizar a correção dos extintores de forma regulamentar, pois foram detectados alguns do ano de 2004 sem manutenção.
11	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	7	5	2	<ul style="list-style-type: none">- Reclamação devido a ambiente sujo (1 cartório: 01VCIV/VR);- A Comarca de Volta Redonda, com a mudança de fórum queixa-se da falta de limpeza freqüente (02VCIV/VR);- Uma sugestão para que a limpeza seja operacionalizada antes ou após o expediente normal, sob a alegação de não haver perda de concentração e produtividade (05VCIV/VR).	<ul style="list-style-type: none">- Averiguar o caso concreto da Comarca de Volta Redonda.- Divulgar as operações realizadas nos diversos fóruns da região.
12	MANUTENÇÃO PREDIAL	6	7	1	<ul style="list-style-type: none">- Reclamação isolada quanto ao banheiro disponibilizado para o uso de serventuários na Comarca de Resende (uma única pia para atender 4 cartórios) – 02VCIV/RS.- Reclamação quanto ao tipo de piso do fórum da Comarca de Barra Mansa (placas soltas que podem ocasionar acidentes) – 04VCIV/BM.	<ul style="list-style-type: none">- Verificar os problemas citados e providenciar sua divulgação entre as Comarcas.

TEMP-NUR-002

Data: 22/09/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

CONSOLIDADO DA PESQUISA DE ATENDIMENTO DAS UNIDADES DE APOIO DO SISTEMA SIMPLIFICADO					
	NÍVEL: 2 - Planejado	NUR: 05	FACILITADOR DO SIGA: VANDER e LUIZ ANTÔNIO	JUIZ DE DIREITO DIRIGENTE: DRº JOSÉ ROBERTO PORTUGAL CAMPASSO	DATA: 22/10/2008

Avaliação Consolidada do NUR	Índice de Atendimento			Necessidades Levantadas	Ações Sugeridas
	ATENDE	ATENDE PARCIALMENTE	NÃO ATENDE		
13 CAPACITAÇÃO DE PESSOAL	4	9	1	- Queixa face a ausência de cursos específicos para a atuação na serventia (1 cartório: 01VCIV/BM); - Sugestão para aumentar os cursos na área do direito e de informática, em especial o sistema DCP (1 cartório: 05VCIV/VR). - Treinamento mais específico com a lotação de novos servidores (02VCIV/RS).	- Acelerar a importância das evidências das matrizes de competência e providenciar sua divulgação e importância.

Se desejar, utilize o espaço abaixo para avaliar outros itens não elencados acima

Todas as 14 serventias judiciais, Varas Cíveis, que participam da implantação do Projeto Simplificado do SIGA, encaminharam suas sugestões e críticas quanto ao atendimento dispensado pelas Unidades de Apoio do Poder Judiciário, a saber:

- 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª e 6ª Varas Cíveis da Comarca de Volta Redonda;
- 1ª, 2ª, 3ª e 4ª Varas Cíveis da Comarca de Barra Mansa;
- 1ª e 2ª Varas Cíveis da Comarca de Resende;
- 1ª Vara da Comarca de Barra do Pirai; e
- 1ª Vara da Comarca de Valença.