



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

Diretoria Geral de Desenvolvimento
Institucional (DGDIN)

1º Trimestre - 2006



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Unidade Organizacional:
Diretoria Geral de
Desenvolvimento Institucional (DGDIN)

Aprovado por:
Diretora-Geral da DGDIN

Período:
1º Trimestre-2006

Emissão:
10/04/2006

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA.....	3
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	3
2.2 Objetivos Estratégicos.....	3
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	13
3.1 Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional.....	13
3.2 Departamento de Documentação do SIGA – DGDIN/DEDOC.....	19
3.3 Departamento de Auditoria do SIGA – DGDIN/DEAUD.....	20
3.4 Departamento de Melhoria do Desempenho – DGDIN/DEMED.....	20
3.5 Gabinete – DGDIN/GBDIN.....	21
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23



1 APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo retratar a gestão estratégica e operacional da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) durante os meses de janeiro, fevereiro e março de 2006, demonstrando o grau de implementação dos objetivos estratégicos planejados para o período, bem como os resultados decorrentes da medição e monitoramento dos indicadores de desempenho da gestão operacional por processo de trabalho.

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

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

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

O texto dos direcionadores estratégicos foi analisado em reunião realizada com a equipe da DGDIN em 25/01/06 para apresentação do RIGER Anual da unidade, conforme ata de reunião nº 17/2006, tendo sido alteradas a missão e a Política da Qualidade da DGDIN¹.

2.2 Objetivos Estratégicos

A DGDIN, após realizar um replanejamento dos planos de ação dos objetivos estratégicos de 2005 fixou 9 objetivos para o ano de 2006, detalhando, para cada objetivo estabelecido em 2005, o motivo de seu replanejamento, permanência ou exclusão da relação de objetivos para 2006, conforme apresentado a seguir:

¹Direcionadores Estratégicos da DGDIN:

-Missão: Apoiar o planejamento, a implementação, a manutenção e a melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ, promovendo o desenvolvimento institucional;

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

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

2005				2006	
OBJETIVOS	PLANEJADO	REALIZADO	SITUAÇÃO	OBJETIVOS (REV. 01)	PERÍODO
FOCO 1: IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA DO PJERJ					
1.5.1) Implementar Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas	100%	77%	Apesar de ter sido realizado 77% do objetivo, verificou-se que as ações implementadas não foram eficazes, razão pela qual o objetivo foi replanejado para 2006 (AEC 06/2006)	1.5.1) Implementar Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas	Abril a Dezembro 06
1.5.2) Elaborar Árvore de Indicadores de Desempenho do PJERJ	100%	26%	Verificou-se que este objetivo deverá ser implementado em conjunto com o objetivo 1.5.1.		
1.5.3) Elaborar o Manual de Gestão Estratégica do PJERJ	100%	70%	Verificou-se que este objetivo deverá ser implementado em conjunto com o objetivo 1.5.1.		
1.5.4) Implementar o Siglário do PJERJ	100%	100%	O objetivo foi 100% implementado.		
1.5.5) Implementar (Elaborar) o Regimento de Atribuições do PJERJ	100%	100%	O objetivo foi 100% implementado.		
1.5.6) Implementar (Elaborar) Árvore de Indicadores de Desempenho da DGDIN	100%	100%	O objetivo foi 100% implementado.		
1.5.7) Implementar o Documento Estratégico da DGDIN	100%	36%	O objetivo foi replanejado para 2006, em razão do baixo percentual de realização em 2005.	1.5.2) Elaborar o Documento Estratégico da DGDIN	Janeiro a Outubro 06
1.5.8) Implementar o Documento Estratégico do PJERJ	80%	30%	O objetivo foi replanejado para 2006, em razão do baixo percentual de realização em 2005	1.5.3) Elaborar o Documento Estratégico do PJERJ	Janeiro a Novembro 06
1.5.9) Planejar a automatização do SIGA	100%	100%	O objetivo foi 100% implementado.		
				NOVO 1.5.4) Construir o SIGA da DGDIN	Janeiro a Dezembro 06



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

2005

2006

OBJETIVOS

PLANEJADO

REALIZADO

SITUAÇÃO

OBJETIVOS (REV. 01)

PERÍODO

FOCO 2: IMPLEMENTAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO PJERJ

2.5.1) Revisão das atribuições da Res. 19/2004	100%	100%	O objetivo foi 100% implementado.		
2.5.2) Implementar RAD da DGDIN	100%	40%	O objetivo não foi concluído e foi replanejado para 2006, em razão do baixo percentual de realização em 2005	2.5.1) Elaborar RAD da DGDIN	Janeiro a Agosto de 2006
2.5.3) Capacitar servidores da DGDIN	100%	70%	Apesar do objetivo não ter sido 100% implementado, foi considerado como atividade operacional para 2006.		

2005

2006

OBJETIVOS

PLANEJADO

REALIZADO

SITUAÇÃO

OBJETIVOS (REV. 01)

PERÍODO

FOCO 3: SISTEMA DE GESTÃO ORIENTADO PARA O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2000

3.5.1) Apoiar a certificação das unidades certificadas pelo Organismo Certificador Credenciado: EMERJ, 18CCIV e 13VCIV.	100%	100%	O objetivo foi 100% implementado e foi considerado como atividade operacional para 2006 (AEC 06/2006).		
3.5.2) Acompanhar as unidades em processo de certificação em 2005: IV JEC, 08CCRI, FETJ/DEGAR, 12VFAM	100%	59%	Apesar do objetivo não ter sido 100% implementado, foi considerado como atividade operacional em 2006 (AEC 06/2006).		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

3.5.3) Realizar a multiplicação do modelo 13VCIV do PJERJ: 3ª, 7ª, 8ª, 11ª, 18ª e 35ª Varas Cíveis (1º grupo) e 5ª, 6ª, 14ª e 25ª Varas Cíveis da Capital, 1ª Vara Cível de Niterói e 1ª Vara Cível de Campo Grande (2º grupo)	100%	72%	O objetivo não foi concluído e foi replanejado para 2006 (AEC 06/2006).	3.5.1) 3.5.3) Realizar a multiplicação do modelo 13VCIV do PJERJ: 3ª, 7ª, 8ª, 11ª, 18ª e 35ª Varas Cíveis (1º grupo).	Janeiro a Dezembro de 2006
				3.5.2) Realizar a multiplicação do modelo 13VCIV do PJERJ 5ª, 6ª, 14ª e 25ª Varas Cíveis da Capital, 1ª Vara Cível de Niterói e 1ª Vara Cível de Campo Grande (2º grupo)	Janeiro a Dezembro de 2006
3.5.4) Realizar a multiplicação do modelo 18CCIV nas Câmaras Cíveis do PJERJ	88%	52%	O objetivo não foi concluído e foi replanejado para 2006 (AEC 06/2006).	3.5.3) Realizar a multiplicação do modelo SIGA/CCIV nas Câmaras Cíveis do PJERJ: 2ª, 6ª e 7ª Câmaras Cíveis	Março a Dezembro de 2006
3.5.5) Propor e acompanhar o programa de capacitação do SIGA	100%	20%	Apesar do objetivo não ter sido 100% implementado, foi considerado como atividade operacional para 2006.		
3.5.6) Apoiar a implementação do novo modelo de pesquisa de satisfação do usuário para os órgãos prestadores de jurisdição	100%	90%	O saldo negativo de implementação deve-se ao atraso na multiplicação das Câmaras Cíveis. Como o restante do objetivo transcorreu sem problemas, foi considerado como atividade operacional em 2006 (AEC 06/2006) e as orientações para a 1ª pesquisa de satisfação e de opinião, bem como as orientações após auditorias internas, pré-auditorias e auditorias de certificação, estão incluídas como ação dos objetivos estratégicos 3.5.1 e 3.5.2		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

3.5.7) Comunicar SIGA para atender à demanda da ESAJ	100%	90%	Apesar do objetivo não ter sido 100% implementado, foi considerado como atividade operacional em 2006. Como os diretores de departamento da DGDIN e um servidor do GBDIN foram treinados para os PIF, em 2006 haverá, quase que certamente, 100% de atendimento às demandas da ESAJ.
NOVO 3.5.4) Apoiar a realização de auditorias internas nas unidades de apoio: DGJUR, DGCON, DGTEC, DGLOG, DGPES, DGSEI e DGDIN.			Março a Dezembro de 2006



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	SITUAÇÃO ATUAL	GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO (NO TRIMESTRE)				PRÓXIMAS AÇÕES
			PLANEJADO	REALIZADO	SALDO (-)	IMPLEMENT. ACUMULADO	
Foco 1 Implementação da Gestão Estratégica do PJERJ	1.5.1) Implementar análise de dados e melhorias contínuas	--	0%	0%	0%	--	<ul style="list-style-type: none">• Revisar a árvore de ID das U.O. estratégicas até o 4º nível com o apoio da FGV;• Revisar as RAD-PJERJ-006 e RAD-PJERJ-007 e o Manual de Gestão Estratégica;• Alinhar os Focos Estratégicos do PJERJ, biênio 2007/2008, ao Plano de Ação Governamental.
	ANÁLISE DE DADOS: Não há ações planejadas a serem realizadas no 1º trimestre/2006. O objetivo está em fase de desenvolvimento.						
	1.5.2) Elaborar o Documento Estratégico da DGDIN	<ul style="list-style-type: none">• 1ª versão do Documento Estratégico da DGDIN em fase de elaboração.	15%	15%	--	--	<ul style="list-style-type: none">• Concluir o preenchimento dos FRM de Mapeamento de Processos de Trabalho;• Elaborar Diagrama de Contexto;• Elaborar Matriz de Correlação;• Elaborar Fluxograma Geral;• Elaborar a 1ª versão do Documento.
ANÁLISE DE DADOS: 100% do planejado foi executado.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	SITUAÇÃO ATUAL	GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO (NO TRIMESTRE)				PRÓXIMAS AÇÕES
			PLANEJADO	REALIZADO	SALDO (-)	IMPLEMENT. ACUMULADO	
	1.5.3) Elaborar o Documento Estratégico do PJERJ	<ul style="list-style-type: none">1ª minuta do Documento Estratégico do PJERJ em fase de análise.	15%	7,5%	-7,5%	--	<ul style="list-style-type: none">Discutir com a FGV a minuta do Documento Estratégico;Apresentar o Documento Estratégico para os gestores (DG) das áreas.
	ANÁLISE DE DADOS: Ainda não foi agendada reunião com a FGV para discussão da minuta preliminar do Documento Estratégico do PJERJ.						
	AÇÕES GERENCIAIS: Agendar reunião com a FGV para análise da minuta do Documento Estratégico do PJERJ.						
Foco 1 Implementação da Gestão Estratégica do PJERJ	1.5.4) Construir o SIGA da DGDIN	<ul style="list-style-type: none">Grupos e subgrupos de trabalho da DGDIN em fase de reestruturação.	31,5%	21,5%	-10%	--	<ul style="list-style-type: none">Propor os grupos e subgrupos de trabalho, examinando os objetivos estratégicos;Diretores e DG discutirem os subgrupos;Consolidar grupos e subgrupos com os respectivos códigos;Divulgar grupos e subgrupos;Elaborar o Documento "Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos da DGDIN";Estabelecer os requisitos relacionados aos usuários da DGDIN.
	ANÁLISE DE DADOS: A finalização tardia do replanejamento dos objetivos estratégicos da DGDIN dificultou a realização de algumas ações, tais como a apresentação dos objetivos e a formação dos subgrupos de trabalho.						
	AÇÕES GERENCIAIS: Apresentar os objetivos estratégicos e os subgrupos de trabalho à equipe DGDIN, de forma a recuperar o saldo negativo acumulado para o 2º trimestre.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	SITUAÇÃO ATUAL	GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO (NO TRIMESTRE)				PRÓXIMAS AÇÕES
			PLANEJADO	REALIZADO	SALDO (-)	IMPLEMENT. ACUMULADO	
Foco 2 Implementação da Estrutura Organizacional	2.5.1) Elaborar RAD da DGDIN	<ul style="list-style-type: none">Fluxogramas das RAD elaborados e em fase final de análise.	57,5%	40%	-17,5%	--	<ul style="list-style-type: none">Elaborar passo a passo;Revisar ID;Identificar registros;Elaborar texto;Elaborar FRM, se houver;Validar minutas com RD ou com Diretor de Departamento;Validar minutas com DG;
							<p>ANÁLISE DE DADOS: A elaboração das RAD sofreu um atraso, em razão da tardia elaboração de cronograma adequado de acompanhamento da elaboração das mesmas.</p>
							<p>AÇÕES GERENCIAIS: Adiantar a finalização das próximas etapas do cronograma, de forma a recuperar o saldo negativo acumulado, revendo o cronograma.</p>
Foco 3 Sistema de Gestão Orientado para o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	3.5.1) Realizar a multiplicação do modelo SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do PJERJ 1º grupo: 03, 07, 08, 11, 18 e 35VCIV	<ul style="list-style-type: none">2ª auditoria interna acompanhada.	19%	19%	--	--	Implementação das oportunidades de melhoria observada na 2ª auditoria interna. <ul style="list-style-type: none">Acompanhar abertura de RACAP;Orientar a equipe, no que couber, se necessário;Acompanhar a implementação das oportunidades de melhoria.
<p>ANÁLISE DE DADOS: 100% do planejado foi executado.</p>							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	SITUAÇÃO ATUAL	GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO (NO TRIMESTRE)				PRÓXIMAS AÇÕES
			PLANEJADO	REALIZADO	SALDO (-)	IMPLEMENT. ACUMULADO	
Foco 3 Sistema de Gestão Orientado para o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	3.5.2) Realizar a multiplicação do modelo SIGA/VCIV nas Varas Cíveis do PJERJ 2º grupo: 05, 06, 14 e 25VCIV da Capital, 01VCIV de Niterói e 01VCIV de Campo Grande	<ul style="list-style-type: none">Visita às unidades pelo DGJUR/DEIGE para desenvolvimento do diagnóstico das unidades realizadas.	22,5%	19%	-2,5%	--	Diagnóstico das unidades: <ul style="list-style-type: none">Promover reunião com DEIGE;Avaliação dos resultados;Preparação da reunião;Comunicação do resultado da reunião aos Juizes e sugerir ações.Implementação das RAD operacionais;Apresentação dos Objetivos Estratégicos e ID;Construir Árvore de ID.
	ANÁLISE DE DADOS: O atraso de 2,5% deve-se a não-apresentação dos objetivos estratégicos e indicadores de desempenho VCIV às U.O.						
	AÇÕES GERENCIAIS: O material para apresentação dos objetivos estratégicos e indicadores de desempenho VCIV encontra-se em fase de conclusão e deve ser apresentado às unidades no início do 2º trimestre.						
	3.5.3) Realizar a multiplicação do modelo SIGA/CCIV nas Câmaras Cíveis do PJERJ: 2ª, 6ª e 7ª Câmaras Cíveis	<ul style="list-style-type: none">Reunião de análise crítica realizada em 2 Câmaras: 06CCIV e 07CCIV.	28%	14%	-14%	--	<ul style="list-style-type: none">Acompanhar reunião de análise crítica na 02CCIV;Acompanhamento da aplicação da 2ª pesquisa;Compilação dos dados e apresentação dos resultados;Orientação às U.O. quanto à pesquisa de opinião;Acompanhar a revisão e implementar Doc. Estrat.;Rever RAD operacionaisImplementar RAD-PJERJ-004.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

FOCO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	SITUAÇÃO ATUAL	GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO (NO TRIMESTRE)				PRÓXIMAS AÇÕES
			PLANEJADO	REALIZADO	SALDO (-)	IMPLEMENT. ACUMULADO	
Foco 3 Sistema de Gestão Orientado para o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	ANÁLISE DE DADOS: Alterações em normas que impactam as Câmaras Cíveis do PJERJ (Resolução O.E.11/2005 publicada em 08/02/06 06/2006, publicada em 8/03/06 e republicada em 15/03/06) causaram atraso nas atividades planejadas para o 1º trimestre.						
	AÇÕES GERENCIAIS: Foi realizada reunião com o Presidente e os DG da DGJUR e DGDIN, no dia 06/04/06, de modo a reorientar o processo de multiplicação nas Câmaras. Foram adiadas as auditorias internas das 3 CCIV em processo de multiplicação e o DG da DGJUR será responsável por uma avaliação mensal com as Secretárias dos indicadores. A DGDIN irá excluir a multiplicação das Câmaras Cíveis dos objetivos estratégicos, atendendo à DGJUR e às Secretarias das Câmaras, quando solicitada.						
	3.5.4) Apoiar a realização de auditorias internas nas unidades de apoio DGJUR, DGCON, DGTEC, DGLOG, DGPESE, DGSEI e DGDIN	<ul style="list-style-type: none">• Apresentação às unidades, com base no AEC 06/2006, "Preparação para Auditoria Interna" agendada e preparada.	24%	20%	-4%	--	<ul style="list-style-type: none">• Realização da reunião para as unidades de apoio;• Verificação da eficácia da reunião (Feedback dos auditores internos contratados durante as auditorias);• Implementação da RAD-PJERJ-004• Acompanhamento das revisões das RAD;• Acompanhamento da 1ª e da 2ª auditoria interna das unidades de apoio.
	ANÁLISE DE DADOS: A apresentação para as unidades "Preparando para auditoria", planejada para o 1º trimestre, não pôde ser realizada, em razão da incompatibilidade para agendamento.						
AÇÕES GERENCIAIS: A apresentação para as unidades foi realizada no início de abril (03/04/06), de forma a recuperar o saldo negativo acumulado para o 2º trimestre.							

Fonte: Planos de Ação dos Objetivos Estratégicos & Formulários de Acompanhamento de Indicadores de Desempenho Estratégicos



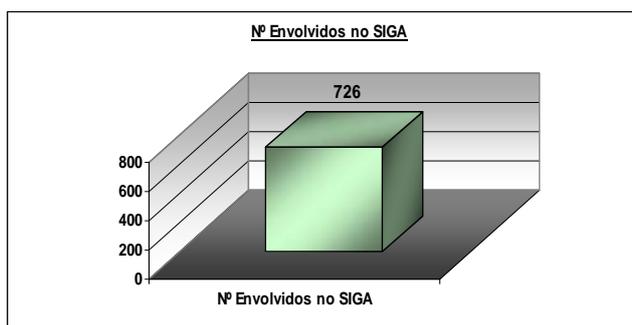
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional

Processo de Trabalho: Impulsionar o desenvolvimento institucional do PJERJ –
Indicadores de 1º nível

3.1.1 ID.11-1 Quantidade de sistemas de gestão implementados & ID.11-2 Quantidade de pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ



Fonte: Banco de Dados DEAUD e DEDOC

ANÁLISE DE DADOS: 17 unidades com Sistema de Gestão Implementados: EMERJ, 18CCIV, 18VCIV, 13VCIV, 08CCRI, 12VFAM, IV JEC, 11VCIV, 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 35VCIV, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, DEGEA e DEGAR, tendo um total de 726 pessoas envolvidas. A partir do 1º trimestre, ficou estabelecido como critério para monitoramento dos referidos indicadores que serão considerados como Sistema de Gestão Implementado as unidades que tiverem Documento Estratégico e tiverem participado de uma primeira auditoria interna. Assim, cabe a correção do RIGER anual da DGDIN, conforme a tabela a seguir:

Tabela I – Nº de envolvidos no SIGA/PJERJ

FINAL DE 2004		FINAL DE 2005	
U.O.	Nº PESSOAS ENVOLVIDAS	U.O.	Nº PESSOAS ENVOLVIDAS
3	183	17	726

Fonte: Banco de Dados DEAUD e DEDOC

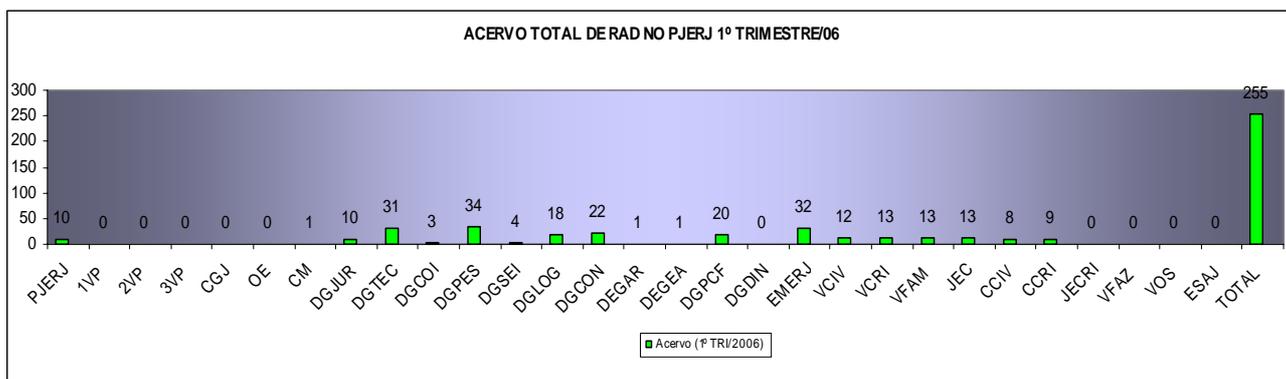
AÇÕES GERENCIAIS: Solicitar aos RD das unidades de apoio o número de pessoas envolvidas naquelas unidades e a data prevista para publicação do Documento Estratégico, pois pretende-se que seja cumprido um dos objetivos estratégicos de 2005 das unidades de apoio, a elaboração do Documento Estratégico. Tão logo as unidades publiquem e implementem seus Documentos Estratégicos e passem por uma auditoria



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

em toda a unidade, com controle de registros e de indicadores, podem ser consideradas como integrantes do SIGA/PJERJ. Assim, poderá ser realizada uma projeção para o final de 2006.

3.1.2 ID.11-3 Acervo total de RAD do PJERJ



Fonte: Banco de Dados DEDOC

ANÁLISE DE DADOS: Finalizamos o ano de 2005 com um acervo total de 257 RAD, sendo que as rotinas administrativas do SIGA/VCIV foram implementadas em 07 unidades: 13ª, 03, 07, 08,11, 18, 35 Vara Cível e as do SIGA/VCRI em 03 unidades: 09,19, 32 Vara Criminal. O acervo total do 1º trimestre de 2006 é de 255 RAD, em fevereiro, 04 RAD foram canceladas 03 RAD da DGTEC (RAD-DGTEC-013- Administrar Dados, 015 - Receber de Sistemas de Terceiros, os procedimentos deixaram de ser efetuados e a RAD-DGTEC-014 -Receber e Tratar Requisições, que o procedimento passou a constar da RAD-DGTEC-003 -Atender ao Usuário) e uma RAD de Vara Cível (RAD-VCIV-006 - Entranhar Documentos, o procedimento passou a constar como subprocesso da RAD-VCIV-007- Processar). A DGJUR e a DGSEI aumentaram os seus acervos com duas novas RAD (RAD-DGJUR-019 - lançar inteiro Teor de Decisões Monocráticas e Acórdãos em Sistemas Informatizados e DGSEI-005 - Atender a Contingências de Incêndio em Dependências do PJERJ), que passaram a vigorar, respectivamente, em 03/02/2006 e 06/02/2006.

3.1.3 ID.11-4 Auditorias realizadas

Tabela II – Auditorias realizadas no 1º trimestre/2006

SIGA	TIPO DE AUDITORIA	DATA
EMERJ	4ª Auditoria Interna	20 a 23 / MAR / 2006
8ª Câmara Criminal	3ª Auditoria Interna	08 / FEV / 2006
	Auditoria de <i>Follow up</i>	15 / FEV / 2006



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

18ª Câmara Cível	4ª Auditoria Interna	09 e 10 / MAR / 2006
IV JEC/CP	Pré-auditoria	09 e 10 / FEV / 2006
	2ª Auditoria Interna	20 / FEV / 2006
	Auditoria de Certificação	20 e 21 / MAR / 2006
3ª Vara Cível	2ª Auditoria Interna	16 e 17 / MAR / 2006
7ª Vara Cível	2ª Auditoria Interna	21 e 22 / MAR / 2006
8ª Vara Cível	2ª Auditoria Interna	13 e 14 / MAR / 2006
11ª Vara Cível	2ª Auditoria Interna	14 e 15 / MAR / 2006
13ª Vara Cível	4ª Auditoria Interna	07 e 08 / MAR / 2006
18ª Vara Cível	2ª Auditoria Interna	28 e 29 / MAR / 2006
35ª Vara Cível	2ª Auditoria Interna	30 E 31 / MAR / 2006
12ª Vara de Família	Auditoria de Certificação	16 e 17 / FEV / 2006
9ª Vara Criminal	Pré-auditoria	14 e 15 / FEV / 2006
	2ª Auditoria Interna	13 / MAR / 2006
	Auditoria de Certificação	22 e 23 / MAR / 2006
19ª Vara Criminal	Pré-auditoria	13 / FEV / 2006
	2ª Auditoria Interna	13 / MAR / 2006
	Auditoria de Certificação	24 e 27 / MAR / 2006
32ª Vara Criminal	Pré-auditoria	20 / FEV / 2006
	2ª Auditoria Interna	13 / MAR / 2006
	Auditoria de Certificação	28 e 29 / MAR / 2006
DGCON/DEGEA	1ª Auditoria Interna	03 a 06 / JAN / 2006
	Pré-auditoria	30 e 31 / MAR / 2006
Total de auditorias realizadas – 1º trimestre / 2006		26

Fonte: Programa de Auditorias

ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas 26 auditorias no 1º trimestre de 2006. Verifica-se que os SIGA do IV JEC, bem como das Varas Criminais passaram por auditoria interna após a pré-auditoria de certificação, a fim de integrar no SIGA, no primeiro caso, os Juízes leigos e conciliadores e, nas Varas Criminais, os Oficiais de Justiça.

Constata-se também, na 8ª Câmara Criminal mais uma auditoria interna para integrar ao SIGA/CCRI o Gabinete de Desembargador que havia sido efetivado recentemente na Câmara antes da auditoria de follow up.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

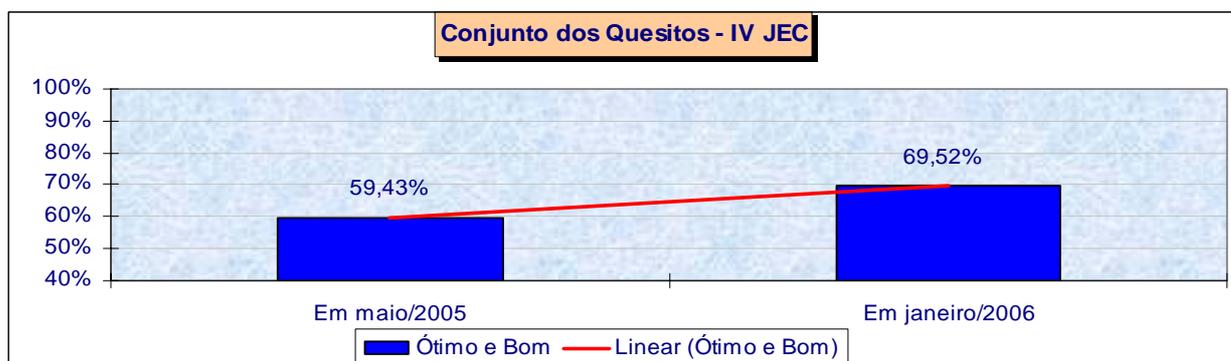
3.1.4 ID.11-5 Grau médio de satisfação do usuário nas unidades prestadoras de jurisdição por SIGA em processo de certificação

ANÁLISE DE DADOS:

SIGA/IV JUIZADO ESPECIAL CÍVEL: A primeira Pesquisa de Satisfação do Usuário foi realizada em maio de 2005 e o grau médio de satisfação do SIGA JEC foi de 59,43% de Ótimo + Bom. Conforme ação gerencial proposta no RIGER setorial interno relativo ao quarto trimestre de 2005, devido a não realização da pesquisa de satisfação na periodicidade indicada na RAD-PJERJ-010, o DGDIN/DEMED entrou em contato com o IV JEC e a FGV, promovendo a realização da segunda pesquisa da UO em janeiro de 2006. Esta segunda pesquisa apresentou grau médio de 69,52% de Ótimo + Bom no conjunto de quesitos pesquisados, indicando aumento da satisfação do usuário. Acredita-se que as ações de melhoria adotadas pela unidade, dentre elas o aumento de espaço físico, a disponibilização de cadeiras e senhas para atendimento no balcão, bem como treinamento recebido pelos servidores, contribuíram para o aumento da satisfação do usuário.

AÇÕES GERENCIAIS:

SIGA/IV JUIZADO ESPECIAL CÍVEL: Embora já tenham sido tomadas ações no sentido de aumentar a satisfação do usuário o ponto crítico ainda é o tempo no atendimento. A DGDIN irá verificar com a unidade e a FGV a possibilidade de estabelecimento de tempo médio para o atendimento, para comunicar ao usuário e determinar meta para redução do tempo no atendimento.



Fonte: FRM de Pesquisa de Satisfação do Usuário

ANÁLISE DE DADOS:

SIGA/VARAS CÍVEIS: Não foi observada variação significativa entre os percentuais de Ótimo+Bom, no conjunto de quesitos pesquisados nas Varas Cíveis em multiplicação,

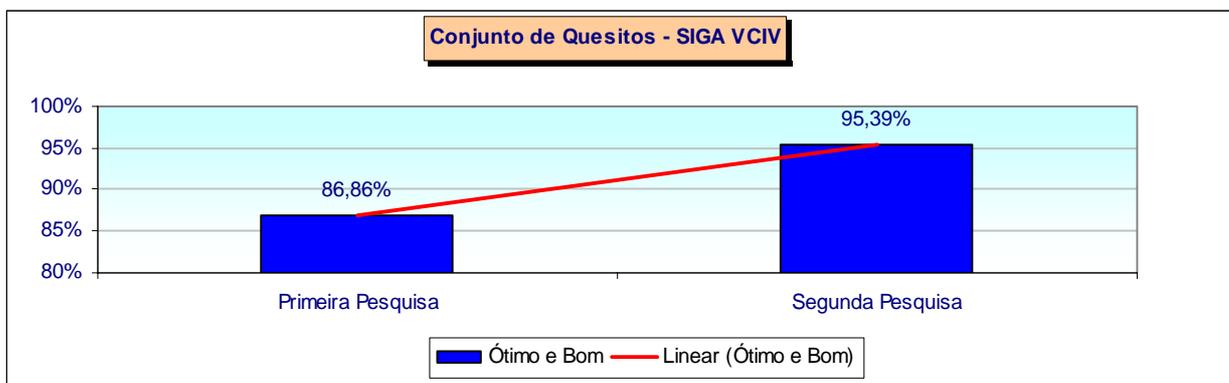


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

quando da inclusão das informações relativas à pesquisa realizada na 13 VCIV unidade certificada e modelo de gestão para as demais serventias. Com a inclusão da 13 VCIV na primeira pesquisa a variação foi de 85,81% para 86,86%, enquanto que na segunda foi de 94,92% para 95,39%.

AÇÕES GERENCIAIS:

SIGA/VARAS CÍVEIS: Embora já tenham sido tomadas ações no sentido de aumentar a satisfação do usuário o ponto crítico continua a ser o tempo no atendimento. A DGDIN irá verificar com as unidades a possibilidade de estabelecer o tempo médio de atendimento, para comunicar ao usuário e determinar meta para redução do tempo no atendimento.



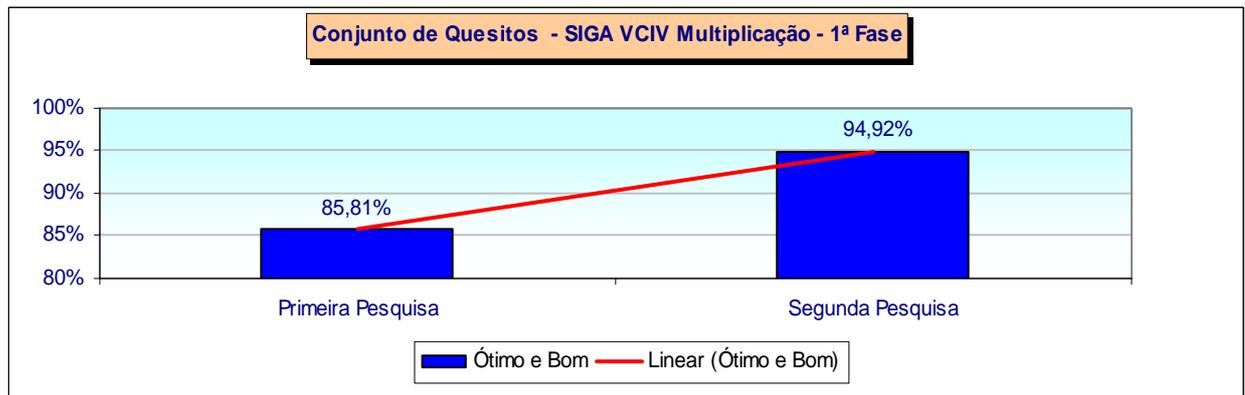
Fonte: FRM de Pesquisa de Satisfação do Usuário

ANÁLISE DE DADOS:

SIGA/MULTIPLICAÇÃO VCIV: Da primeira pesquisa em julho de 2005 para a segunda, em janeiro de 2006 houve aumento da satisfação do usuário em relação ao atendimento no balcão. Dentre as ações gerenciais adotadas pelas U.O. destacam-se a reorganização dos autos na serventia com o lançamento da localização do processo no sistema informatizado bem como o lançamento do maior número de informações relativas aos principais atos processuais no sistema DPC, para que o usuário tenha acesso às informações sem necessariamente ir ao cartório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS



Fonte: FRM de Pesquisa de Satisfação do Usuário

ANÁLISE DE DADOS:

SIGA/VARAS CRIMINAIS: Nas Varas Criminais a pesquisa de satisfação foi iniciada em 13 de março e até a presente data ainda não foi atingida a amostra, razão pela qual os resultados não estão sendo apresentados neste relatório. Foi implementada em 14/02 a RAD-PJERJ-010.

SIGA/MULTIPLICAÇÃO CCIV: A pesquisa de satisfação do usuário foi realizada no mês de março e os resultados não estão sendo apresentados neste RIGER tendo em vista que a contagem dos formulários no sistema informatizado somente foi realizada na 06CCIV

AÇÕES GERENCIAIS:

SIGA/VARAS CRIMINAIS: Verificar com as unidades e a FGV como foi feito o cálculo da amostra e capacitar os servidores das Varas Criminais na RAD-PJERJ-010.

SIGA/MULTIPLICAÇÃO CCIV: Realizar a contagem dos formulários no sistema informatizado para apresentação dos resultados no próximo RIGER.

3.1.5 ID.11-6 Grau médio de satisfação do usuário por unidade administrativa em processo de certificação

ANÁLISE DE DADOS: A pesquisa da EMERJ não entra neste relatório pois está prevista para abril.

A pesquisa do DEGAR não entra neste relatório pois está prevista para junho. De acordo com informação no processo de nº 081.031/2006, a unidade irá adequar a RAD-DGPCF-020 à RAD-PJERJ-010.

A ESAJ não realizou pesquisa em março, conforme previsto, mas está em fase de elaboração e deve ser realizada em maio de 2006.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

O DEGEA está realizando pesquisa, desde março, e ainda não tem os dados consolidados, motivo pelo qual não está constando neste relatório.

ACÇÕES GERENCIAIS:

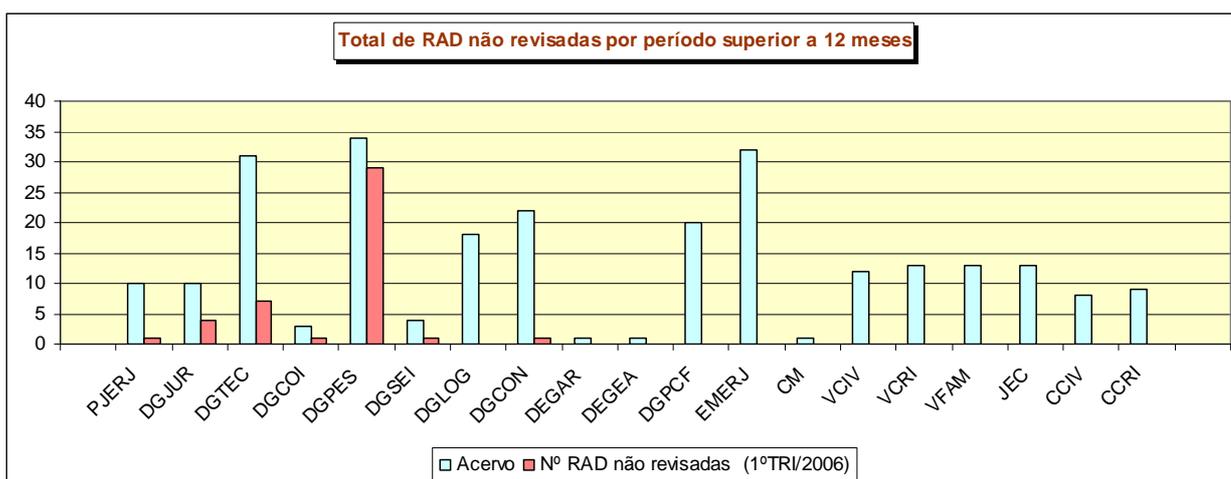
DEGAR: Verificar com a unidade e a FGV a metodologia adotada na definição da amostra representativa e a adoção da escala tipo *Likert*.

DEGEA: Verificar a RAD-DGCON-022, quanto à metodologia adotada na definição da amostra representativa.

3.2 Departamento de Documentação do SIGA – DGDIN/DEDOC

Processo de Trabalho: Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA – Indicadores de 2º nível

3.2.1 ID.11.1-1 Revisão de RAD por período superior a 12 meses



Fonte: FRM de Pesquisa de Satisfação do Usuário

ANÁLISE DE DADOS: No 4º trimestre de 2005 havia um total de 42 RAD não revisadas. Como parte da ação gerencial proposta, foram encaminhadas correspondências internas para as unidades (DGTEC, DGJUR, DGPES, DGCON, DGCOI e DGSEI), a fim de indagar que providências estavam sendo tomadas para a revisão das RAD, conforme processos administrativos 20.427/06, 20.430/06, 20.882/06, 21.293/06, 21.294/06 e 81.768/06. Três rotinas que faziam parte desse total foram revisadas: a RAD-DGLOG-009 - Fornecimento de Material, a RAD-DGJUR-005- Consultar Informações na 2ª Instância e a RAD-DGCON-003 - Indexar Legislação, publicadas em 29/12/05, 07/02 e 29/03/06 respectivamente. As demais unidades responderam encaminhando o cronograma para revisão das RAD; a DGTEC está



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

finalizando o cronograma. Tais cronogramas vêm sendo acompanhados pelo SECRA e as unidades foram orientadas a priorizar as RAD do Anexo 16 do Ato Executivo Conjunto 06/2006. No primeiro trimestre de 2006, o total de rotinas não revisadas passou para 44, devido à inclusão das RAD-DGJUR-004 - Protocolar e Remeter Expediente RAD-DGJUR-014 - Autuação de Feitos Criminais, RAD-DGJUR-015 - Autuar Feitos Cíveis na 2ª Instância, RAD-DGJUR-016- Receber e Baixar Autos e RAD-DGCON-008 - Divulgar Informações.

ANÁLISE DE DADOS: Continuar acompanhando as revisões das RAD através dos cronogramas e prestar apoio na revisão, quando solicitado. Em relação às RAD-DGJUR-004 e RAD-DGJUR-016, encaminhar nova comunicação interna; no que tange às RAD-DGJUR-014 e RAD-DGJUR-015, preparar minuta de ofício para o Presidente do PJERJ assinar, oferecendo às Primeira e Segunda Vice-presidências os serviços da DGDIN que contam com o convênio da FGV para auxiliar a equipe quanto a revisão daquelas rotinas, uma vez que os processos de trabalho ali descritos passaram a ser da sua competência com a publicação da Resolução 06/05 (reiterando o teor dos memorandos 601 e 602 datados de 09/12/2005).

3.3 Departamento de Auditoria do SIGA – DGDIN/DEAUD

Somente foi medido, no 1º trimestre da DGDIN, o indicador de 1º nível "Auditorias realizadas". Os demais indicadores constarão do RIGER a partir do 2º trimestre, pois a Administração Superior da DGDIN entendeu conveniente desenvolver o "Banco de Dados Controle de Auditorias", com inclusão de todos os dados desde 2004.

3.4 Departamento de Melhoria do Desempenho – DGDIN/DEMED

Processo de Trabalho: Promover a melhoria do desempenho institucional – Indicadores de 2º nível

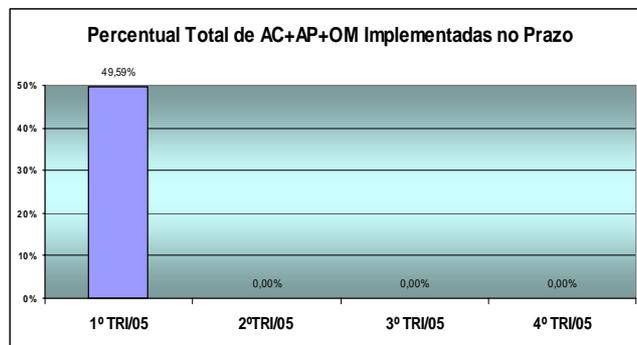
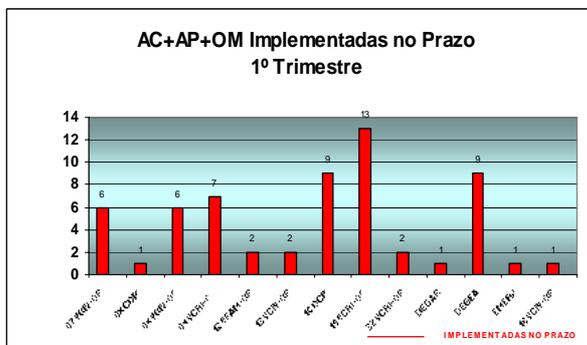
3.4.1 ID.11.3-1 Índice da Pesquisa de Satisfação dos usuários / por unidade / SIGA em multiplicação

OBS: O indicador será transferido para o 3º nível, a fim de ser analisado por unidade, em conjunto com o indicador de pesquisa de opinião.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

3.4.2 ID.11.3-2 Índice de AC, AP e OM implementados no prazo por unidade emissora



Fonte: Sistema de Controle de RACAP

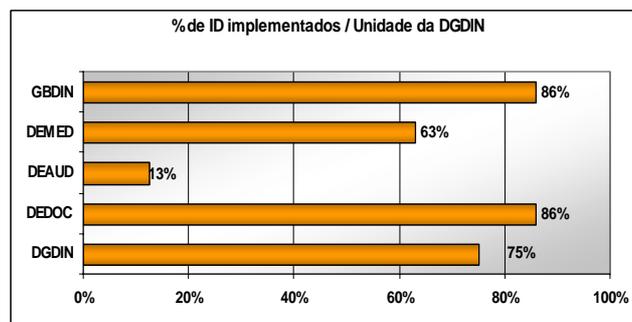
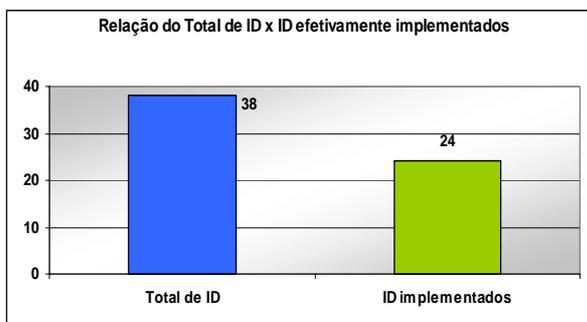
ANÁLISE DE DADOS: Verifica-se percentual de implementação das ações dentro do prazo abaixo da meta estipulada. Foi observado que novas U.O. foram inseridas nos programas de auditorias internas. Provavelmente, o baixo índice alcançado é causado pela falta de amadurecimento dessas novas unidades para planejar e tratar as ações corretivas e desconhecimento pelo RAS sobre a flexibilidade existente para negociar os prazos de implementação com as U.O. responsáveis pela ação (RAD-PJERJ-004).

AÇÕES GERENCIAIS: Visando melhorar o índice de AC+AP+OM implementadas no prazo, a DGDIN atuará na implementação da RAD-PJERJ-004 dando ênfase à importância do correto planejamento e da orientação ao RAS para estabelecer prazo. O indicador também será alterado quando for revista a RAD-PJERJ-004, para excluir OM.

3.5 Gabinete – DGDIN/GBDIN

Processo de Trabalho: Apoiar o Desenvolvimento Institucional – Indicadores de 2º nível

3.5.1 ID.11.4-1 Grau de implementação dos indicadores operacionais da DGDIN



Fonte: Árvore de ID DGDIN



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

ANÁLISE DE DADOS: No 1º trimestre, foram monitorados 63% dos indicadores da Árvore de ID da DGDIN.

DGDIN: Dos oito indicadores de 1º nível estabelecidos para DGDIN, dois deles relacionados ao SIGA/PJERJ, "Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ" e "Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º nível" ainda não estão sendo medidos, em razão da não existência, no momento, de fonte de dados que possibilite o monitoramento. A implementação do objetivo estratégico 1.5.1 "Implementar Processo de Análise de Dados e Melhorias Contínuas", facilitará a medição desses indicadores.

DGDIN/DEDOC: Houve um problema de geração de relatórios do banco de dados utilizado como fonte, quanto ao indicador "Não-conformidades em elaboração de rotina / por item / por unidade", que não pôde ser medido.

DGDIN/DEAUD: Somente foi medido, no 1º trimestre da DGDIN, o indicador de 1º nível "Auditorias realizadas". Os demais indicadores constarão do RIGER a partir do 2º trimestre, pois a Administração Superior da DGDIN entendeu conveniente desenvolver o "Banco de Dados Controle de Auditorias", com inclusão de todos os dados desde 2004.

DGDIN/DEMED: Em razão da dificuldade com a coleta de dados, três indicadores do DEMED, "Índice de ações corretivas implementadas no prazo / por U.O. responsável pela implementação das ações", "Índice de U.O. certificadas no processo de multiplicação" e "Servidor com curso concluído em estatística e análise de dados gerenciais", não serão medidos no 1º trimestre/2006.

DGDIN/GBDIN: Apenas o indicador do GBDIN "Grau de satisfação do usuário da DGDIN" não será monitorado no 1º trimestre/2006, pois de acordo com o objetivo estratégico 1.5.3 "Construir o SIGA da DGDIN", a realização da pesquisa está programada para o 4º trimestre/2006.

AÇÕES GERENCIAIS: A maioria dos indicadores que não estão sendo monitorados, embora considerados importantes, estão relacionados a fontes ainda não disponíveis ou a atividades que ainda não foram realizadas, por isso, a impossibilidade de medição dos mesmos. Tais indicadores serão observados e avaliados ao longo dos próximos trimestres, de forma a considerar sua permanência ou eliminação da árvore de ID.

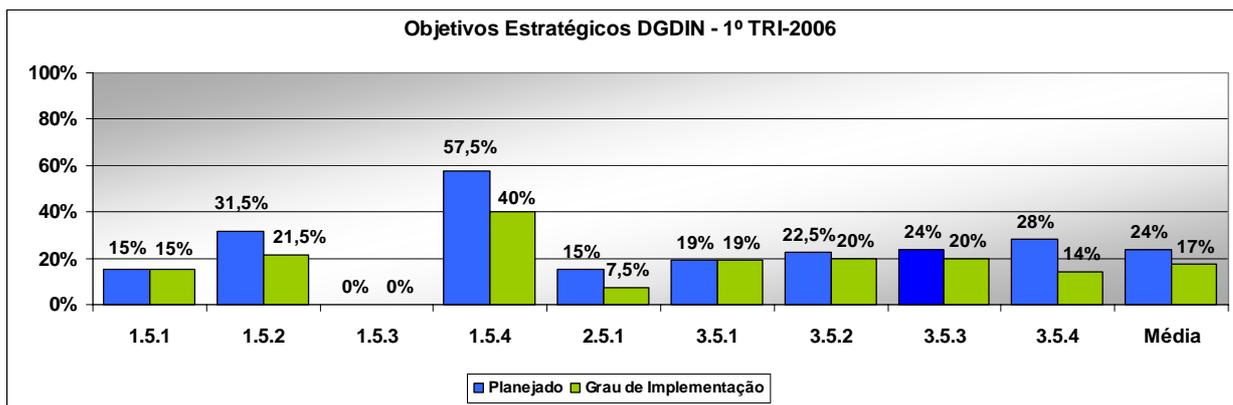


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Processo de Trabalho: Apoiar a gestão estratégica / gestão operacional da DGDIN – Indicadores de 3º nível

OBS: Dada sua importância para a Administração Superior da DGDIN, foi convencionado que o indicador será transferido para o 2º nível.

3.5.2 ID.11.4.1-1 Grau de implementação dos objetivos estratégicos



Fonte: Plano de Ação dos Objetivos Estratégicos

ANÁLISE DE DADOS: A média planejada para o 1º trimestre de 2006 é de 24% de realização dos objetivos estratégicos, contudo, foi realizado apenas 17% do planejado, ocasionando um saldo negativo total de 7% para o próximo trimestre.

AÇÕES GERENCIAIS: Algumas tarefas que não foram realizadas no 1º trimestre, terão sua realização acelerada para os primeiros dias de abril. Estima-se que, desta forma, o saldo negativo de implementação do 1º trimestre seja plenamente recuperado no 2º trimestre.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados no relatório do 1º trimestre demonstram o replanejamento de diversos objetivos estratégicos de 2005 para 2006.

Quanto aos indicadores de desempenho operacionais da unidade, o gargalo mais evidenciado, que dificultou a medição dos ID foi a dificuldade na coleta e, mais ainda, na consolidação dos dados, que mostrou-se de difícil solução desde que identificado o problema em 2005. Na tentativa de solucionar tal problema, estão sendo elaborados bancos de dados na DGDIN, de modo a facilitar a medição dos indicadores.

Convencionou-se, ainda, quanto aos indicadores operacionais que, a partir do 1º trimestre de 2006, em conformidade com o que estabelece a RAD-PJERJ-007,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

somente serão demonstrados os indicadores de desempenho e acompanhamento da unidade até o 2º nível, por processo de trabalho, embora os indicadores de 3º nível devam ser monitorados, analisados e encaminhados ao GBDIN até o 4º dia do mês de julho , além de haver um acompanhamento mensal.

No próximo trimestre, DEDOC e DEAUD já estarão monitorando todos os indicadores.

Cabe destacar que a DGDIN planejou para o mês de julho e já solicitou à ESAJ o curso de “Aplicação de Indicadores de Desempenho” para todos os servidores da DGDIN e, em especial, os responsáveis e substitutos pelas medições.