



## PODER JUDICIÁRIO

---

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

MODELO SIMPLIFICADO DE GESTÃO PARA VARAS  
CÍVEIS - NÍVEL PLANEJADO  
(COMPLEMENTAÇÃO 05 NUR)

## DGDIN

AGOSTO DE 2009

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO</b>		
	Unidade Organizacional: Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	Aprovado por: Claudia Loretti	Emissão: 28/08/2009

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

## SUMÁRIO

1. RESUMO EXECUTIVO .....	3
2. PARTICIPANTES: .....	4
3. A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS: .....	5
4. HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO.....	5
5. RETOMADA DA IMPLEMENTAÇÃO COM AS VARAS CÍVEIS .....	11
6. CAPACITAÇÃO.....	13
7. O PROCESSO DE AVALIAÇÃO .....	14
8. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO .....	21
8.1 Histórico .....	21
8.2 Resultados Gráficos – Nível Básico – Março/09 Com Duas Avaliações .....	23
8.3 Resultados Gráficos – Nível Planejado– Março/09 .....	25
9. REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	29
10. REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO.....	37
11. A CERIMÔNIA DE DIPLOMAÇÃO .....	42
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	47
13. ANEXOS .....	47



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### 1. RESUMO EXECUTIVO

A implementação do Nível Planejado teve início nos 05 e 12 NUR em agosto de 2008.

Ao final do mês de outubro de 2008 foram suspensas as atividades no 05 NUR em razão da adesão dos servidores ao estado de greve do PJERJ o que inviabilizou a continuidade das atividades desenvolvidas diretamente com as Varas Cíveis.

Entretanto, foi dada continuidade ao projeto com a capacitação dos Facilitadores do SIGA. A DGDIN promoveu duas reuniões (dezembro de 2008), na Sede do 05 NUR para, em parceria com os Facilitadores do SIGA, aprimorar o procedimento de avaliação e elaborar cronograma de retomada das atividades em janeiro de 2009, com previsão de término para março de 2009.

Este relatório aborda a capacitação dos Facilitadores durante o período de greve, a retomada das atividades com as unidades a partir de janeiro de 2009, a complementação da implementação do Nível Planejado e os resultados finais alcançados na avaliação do grau de implementação do Nível .

**Cinco Elementos** foram implementados no período de julho/2008 a Março/2009: realização da comunicação interna; aplicação da Pesquisa de Satisfação e de Opinião; controle de documentos e de registros; acompanhamento de indicadores; gestão de competências da equipe.

Durante a complementação das atividades a DGDIN promoveu 4 reuniões com os Facilitadores do SIGA no 05 NUR, 2 reuniões com unidades de apoio do PJERJ e 3 viagens para visitas a Varas Cíveis em diferentes Comarcas daquele NUR.

A avaliação do grau de manutenção da implementação do Nível Básico obteve resultado de **98,3%** e a avaliação do grau de implementação do Nível Planejado alcançou **97,8%** de sucesso.

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

DGDIN  
Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2009



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### 2. PARTICIPANTES:

Em Março de 2009, quando levou-se a termo a implementação do Nível Planejado, essa era a equipe participante do projeto:

#### 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 VIEITAS
3ª VARA CÍVEL	LUIZ EDUARDO CAVALCANTI CANABARRO	CLEIDE VITÓRIA DA SILVA
4ª VARA CÍVEL	ALEXANDRE CUSTÓDIO PONTUAL	SELMA S. DE FIGUEIREDO
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	FRANCISCO AMÉRICO
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	JOÃO GUSTAVO OLIVEIRA
COMARCA: BARRA DO PIRAI	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	AROLD GONÇALVES PEREIRA JUNIOR	DENISE ÁVILA CARDOSO
COMARCA: VALENÇA	JUIZ TITULAR	ESCRIVÃO/RE
1ª VARA CÍVEL	RAQUEL G.C. PORTUGAL	GIL DANTAS M. FILHO



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### 3. A IMPLEMENTAÇÃO DOS ELEMENTOS:

Os Elementos do Nível Básico tiveram seu grau de implementação/manutenção reavaliados ao final do Nível Planejado (março de 2009) como forma de monitoramento dos conceitos anteriormente apreendidos e ratificação da prática dos procedimentos.

O Nível Planejado prevê a implementação de 5 (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

A tabela abaixo apresenta as atividades realizadas para a implementação do Nível Planejado no 05 NUR até que a implementação fosse suspensa em razão da greve.

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

APRESENTAÇÃO DO NÍVEL PLANEJADO E CRONOGRAMA DE ATIVIDADES INTEGRADO	DGDIN/GBDIN	23/07/08	DGDIN	FACILITADORES DO SIGA
ORIENTAÇÕES SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	DGDIN/GBDIN	23/07/08	DGDIN	FACILITADORES DO SIGA
RETROSPECTIVA DO NÍVEL BÁSICO E APRESENTAÇÃO DO NÍVEL PLANEJADO	DGDIN/GBDIN	12/08/08	SEDE DO NUR	JUÍZES E SECRETÁRIOS / GESTORES / FACILITADORES
APOIO AOS FACILITADORES NA CONTAGEM DE POPULAÇÃO E ESTABELECIMENTO DE AMOSTRA NAS VCIV	DGDIN/GBDIN	18/08/08	COMARCA DE RESENDE	FACILITADORES. GESTORES E EQUIPES
APOIO NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	DGDIN/DEMED	01/09/08	COMARCAS DE BARRA DO PRIRAÍ E VALENÇA	VARAS CÍVEIS
APOIO NA AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	DGDIN/GBDIN	18/09/08	SEDE DO NUR	FACILITADORES E GESTORES
TREINAMENTO SOBRE INDICADORES	DGDIN/GBDIN	09/10/08	SEDE OD NUR	FACILITADORES E GESTORES
APOIO NO TRATAMENTO E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO;	DGDIN/GBDIN	09/10/08	SEDE OD NUR	FACILITADORES E GESTORES



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Seguem algumas fotos das visitas ao 05 NUR para atividades de implementação do Nível Planejado antes da paralisação.



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



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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



*Retrospectiva Nível Básico – Apresentação Nível Planejado – 02 VCIV/Resende agosto/08*

Em outubro de 2008 teve início a realização da Pesquisa de Opinião – PO nas Varas Cíveis do 05 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.



*Treinamento na consolidação dos resultados da Pesquisa de Opinião- Sede do NUR – outubro/08*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



*Treinamento na consolidação dos resultados da Pesquisa de Opinião- Sede do NUR – outubro/08*



*Treinamento na consolidação dos resultados da Pesquisa de Opinião- Sede do NUR – outubro/08*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Durante o período de paralisação das serventias, em razão da greve dos servidores, a DGDIN deu continuidade às atividades de capacitação dos Facilitadores do SIGA realizando duas reuniões para revisão dos procedimentos de avaliação e composição do cronograma de retomada da implementação. Seguem algumas fotos que registram os encontros.



*Sede do NUR – dezembro de 2008*





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### 5. RETOMADA DA IMPLEMENTAÇÃO COM AS VARAS CÍVEIS

Após o término da greve e a regularização das atividades nas serventias, a DGDIN, em parceria com os Facilitadores do SIGA, cumpriu o cronograma de complementação do Nível Planejado nos termos abaixo:

COMPLEMENTAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO NÍVEL PLANEJADO JANEIRO A MARÇO DE 2009				
ATIVIDADES	QUEM	QUANDO	ONDE	PARA QUEM/ PARA QUE
Análise dos resultados da 2ª PSU (reiteração da solicitação de envio dos resultados às unidades)	Facilitadores do SIGA	12/01/09 a 28/01/09	Via e-mail e telefone	Gestores das VCIV
Tratamento e consolidação dos resultados da Pesquisa de Opinião – PO	DGDIN/GBDIN	29/01/09	Sede do NUR	Gestores das VCIV
Assessoramento Técnico Arquivístico (realização da 3ª visita – acompanhamento)	DEGEA/SEACO	22/01/09 a 13/02/09	Comarca de Volta Redonda	Varas Cíveis
Apoio no Controle de Documentos	DGDIN/DEDOC	16/02/09	Comarca de Volta Redonda	Varas Cíveis
	Facilitadores do SIGA	17/02/09 a 20/02/09	Demais Comarcas	Varas Cíveis
Verificação da coleta e análise dos indicadores junto às unidades	Facilitadores do SIGA	02/02/09 a 06/02/09	Todas as Comarcas	Varas Cíveis
Elaboração da programação de cursos (2009) com base no evidenciamento de habilidades e estabelecimento das matrizes de competências	Facilitadores do SIGA	Janeiro 2009	Todas as Comarcas	Varas Cíveis
Reunião para estabelecimento dos procedimentos de avaliação	DGDIN/GBDIN	16/02/09	Sede do NUR	Facilitadores do SIGA
Apoio na realização da avaliação	DGDIN/GBDIN	02/03/09	Comarca de Barra Mansa	Varas Cíveis
	Facilitadores do SIGA	03/03/09 a 06/03/09	Demais Comarcas	Varas Cíveis
Reunião para consolidação dos resultados da 1ª avaliação	DGDIN / Facilitadores do SIGA	10/03/09	DGDIN	Facilitadores do SIGA
Elaboração e encaminhamento de relatórios de avaliação	Facilitadores do SIGA	02/03/09 a 10/03/09	Sede do NUR	Gestores das VCIV
Re-avaliação	Facilitadores do SIGA	16/03/09 a 20/03/09	Todas as Comarcas	Varas Cíveis
Reunião para consolidação final da avaliação	DGDIN/Facilitadores do SIGA	25/03/09	DGDIN	Facilitadores do SIGA



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Seguem algumas fotos do período de complementação da implementação:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

*Visita às Varas Cíveis de Volta Redonda para apoio à  
Avaliação – Março/09*

### 6. 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. O agente de capacitação no NUR (um dos Facilitadores do SIGA), compôs as turmas e convocou os servidores a participarem.

A DGDIN acompanhou a realização dos cursos no 05 NUR, onde as atividades foram concluídas com sucesso.

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

CAPACITAÇÃO			05 NUR		
CURSO	OBJETIVO	PÚBLICO ALVO	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
Gestão de Pessoas	Capacitar servidores para o gerenciamento de cartório	Escrivães e Substitutos	02	46	46
<b>GRAU DE PARTICIPAÇÃO</b>			<b>97,5%</b>		

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

### 7. O PROCESSO DE AVALIAÇÃO

O final da implementação dos cinco Elementos pertinentes ao Nível Planejado ocorreu no prazo previsto (março/09) e a DGDIN promoveu a capacitação dos Facilitadores do SIGA 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).**

Na avaliação, as unidades responderam de forma objetiva a 98 perguntas (SIM ou NÃO) referentes ao Nível Básico e a 75, referentes ao Nível Planejado.

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

Os relatórios foram enviados às Varas por meio eletrônico, com agendamento de data para retorno de visita dos Facilitadores do SIGA visando a re-avaliação. Segue abaixo modelo do relatório enviado às unidades.

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

A seguir a  
dos resultados  
**NÍVEL BÁSICO**

**\* Anexo 1**

<b>05 NUR - CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS – QUESTIONÁRIO BÁSICO 1ª AVALIAÇÃO – NÍVEL BÁSICO</b>			
<b>COMARCA</b>	<b>VARA</b>	<b>QTD.</b>	<b>RESPOSTAS “NÃO”</b>
Barra do Piraí	01VCIV	11	3E13; 3E19; 6B4; 7B1; 7B2; 7B3; 7B4; 7C1; 7C2; 7D1; 7E3
Barra Mansa	01VCIV	3	3E21; 7D1; 7E3
	02VCIV	7	3E21; 7B1; 7B4; 7C1; 7C2; 7E2; 7E3
	03VCIV	7	3E18; 3E21; 7B1; 7B2; 7C1; 7D1; 7E3
	04VCIV	9	6B5; 7B1; 7B2; 7B3; 7C1; 7C2; 7D1; 7E1; 7E3
Resende	01VCIV	6	3E10; 3E9; 4A2; 4D1; 7C1; 7E3
	02VCIV	14	3E10; 3E9; 4A1; 4A2; 4B1; 4B2; 4B3; 4C1; 4C2; 7B1; 7C1; 7D1; 7E1; 7E3
Valença	01VCIV	6	3E10; 6B4; 7B2; 7C1; 7D1; 7E3
Volta Redonda	01VCIV	9	3E18; 3E21; 4A2; 5C3; 6B5; 7C1; 7D1; 7E1; 7E3
	02VCIV	2	7B1; 7C1
	03VCIV	9	6B5; 7B1; 7B2; 7B4; 7C1; 7D1; 7E1; 7E2; 7E3
	04VCIV	13	1B1; 3E13; 3E19; 3E21; 4A2; 4B1; 6B4; 6C1; 7B2; 7C1; 7D1; 7E2; 7E3
	05VCIV	13	3E12; 3E19; 3E21; 4A1; 4D1; 7B1; 7B2; 7B4; 7C1; 7D1; 7E1; 7E2; 7E3
	06VCIV	9	7B1; 7B2; 7C1; 7C2; 7D1; 7E1; 7E2; 7E3; 7F1
<b>Total geral</b>		<b>118</b>	

consolidação  
da 1ª Avaliação  
no 05 NUR:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

RESPOSTAS "NÃO"	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
7E3	13
7C1	13
7D1	11
7B1	9
7B2	8
7E1	6
3E21	6
7E2	5
7C2	4
7B4	4
4A2	4
3E19	3
3E10	3
6B5	3
6B4	3
3E9	2
4D1	2
4A1	2
4B1	2
7B3	2
3E18	2
3E13	2
7F1	1
6C1	1
4C1	1
4B3	1
4C2	1
3E12	1
4B2	1
5C3	1
1B1	1
<b>Total geral</b>	<b>118</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

A seguir o Quadro Consolidado com as **SUGESTÕES DE MELHORIAS DO NÍVEL BÁSICO** (maior número de repetições) que foi encaminhado pelos Facilitadores do SIGA às unidades antes da reavaliação.

05 NUR - QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL BÁSICO		
PERGUNTAS	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE CORREÇÃO AO GESTOR
7E3	O fornecimento do serviço de " <b>Segurança contra incêndio</b> " é adequado?	As unidades consideram insatisfatório o fornecimento dos serviços elencados  Listar as insatisfações /solicitações / reclamações referentes às unidades de apoio no Questionário de levantamento de necessidades e encaminhar via Ofício à Diretoria específica, monitorando seu atendimento.
7C1	O fornecimento de " <b>Computadores</b> " é adequado?	
7D1	O fornecimento do serviço de " <b>Manutenção Predial</b> " é adequado?	
7B1	O fornecimento de " <b>Materiais de consumo</b> " é adequado?	

Os Facilitadores do SIGA, com apoio da DGDIN, orientam continuamente os gestores na busca de soluções para as questões observadas durante o processo de avaliação e no estabelecimento das melhorias possíveis.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Segue abaixo a consolidação dos resultados da 1ª Avaliação **NÍVEL PLANEJADO** no 05 NUR:

RESPOSTAS "NÃO"	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
2D5	2
2D6	2
2D7	2
3F1	2
1B4	2
2D8	3
2C1	2
4B3	2
2D2	2
2D4	2
2D5	2
2D6	2
2D7	2
3F1	2
1B4	2
2B8	1
2B7	1
3G1	1
3H1	1
1C1	1
2A1	1
3D2	1
3C5	1
3C5	1
3C4	1
3B1	1
3C3	1
2D1	1
4B1	1
3C2	1
4B4	1
4B7	1
4B8	1
2B5	1
2B4	1
2C2	1
1A3	1



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

2B9	1
<b>Total</b>	<b>191</b>

\* Anexo 2

RESPOSTAS "NÃO"	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS
3A5	9
3A4	9
3A3	9
3A1	9
5A2	7
5A1	7
3E2	7
3E1	7
5B3	6
5B2	6
5B1	6
5A3	6
4A7	5
4A6	5
4A5	5
4A4	5
4A3	5
4A2	5
4A1	5
3A6	5
3H4	4
3H2	4
2B6	4
3C1	4
2D8	3
2C1	2
4B3	2
2D2	2



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

A seguir o Quadro Consolidado com as **SUGESTÕES DE MELHORIAS DO NÍVEL PLANEJADO** (maior número de repetições) que foi encaminhado pelos Facilitadores do SIGA às unidades antes da re-avaliação.

QUADRO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS – NÍVEL PLANEJADO – 05 NUR		
PERGUNTAS	JUSTIFICATIVAS	SUGESTÕES DE CORREÇÃO AO GESTOR
3 A5	Ficou evidenciada tanto a inexistência de relação de acervo documental em cerca de 50% das unidades, assim como o desconhecimento das equipes acerca da necessidade de sua composição.	Cumprir cronograma de estabelecimento de acervo documental sob orientação dos Facilitadores do SIGA e do DEGEA/SEACO com divulgação à equipe.
3 A4		
3 A3		
3 A1		
5 A2	Evidenciado ainda o não-estabelecimento de 50% das matrizes de competência profissionais dos integrantes das VCIV.	Estabelecer as matrizes de competências profissionais dos servidores com apoio dos Facilitadores do SIGA e do DGPES/DEDEP
5 A1		
3 E2		
3 E1		

A consolidação acima retrata o desempenho das unidades no momento da Avaliação. Assim, pressupõe-se que, após a orientação prestada pelos Facilitadores do SIGA, os gestores corrijam as deficiências apontadas, o que será re-avaliado ao final do próximo Nível – Gerenciado.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Ao receberem os relatórios, Gestores e equipes procederam às correções necessárias e possíveis para reverter em **SIM** as repostas negativas fazendo, nesse exercício, uma análise geral de todos os elementos até então implementados.

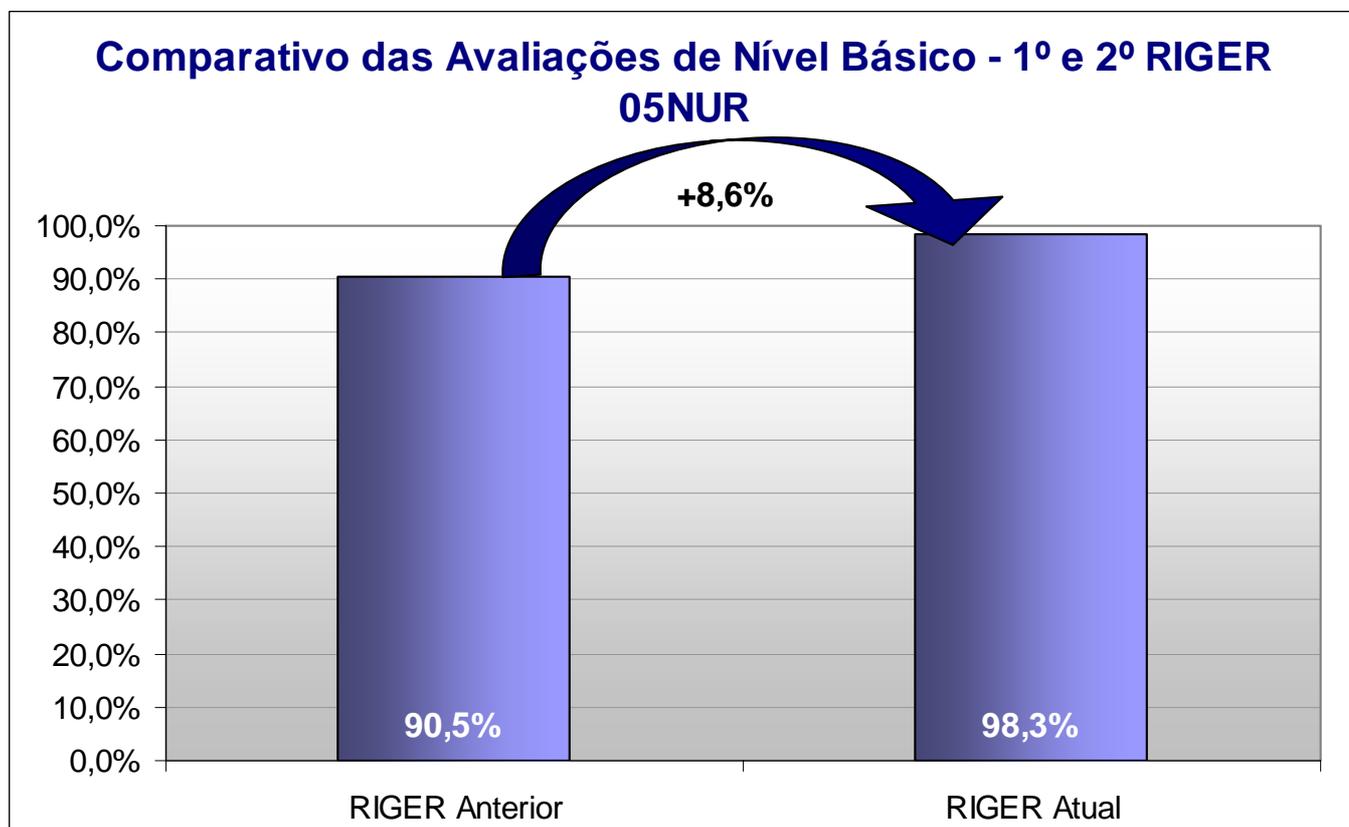
A DGDIN promoveu reunião com os Facilitadores do SIGA para consolidação dos resultados alcançados na 1ª avaliação e orientou-os a encaminharem às unidades, além dos relatórios da 1ª avaliação, uma apresentação em Power Point para que pudessem rever os conceitos dos elementos do Nível Planejado que não foram devidamente apreendidos, como auxílio para a reversão em “SIM” das repostas “NÃO”.

Os Facilitadores do SIGA, ainda sob orientação da DGDIN, cumpriram cronograma de visitas às unidades que obtiveram pior desempenho na 1ª avaliação e orientaram pessoalmente os Gestores nos acertos e adequações com as equipes cartorárias.

### 8. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

#### 8.1 Histórico

A avaliação do nível básico que se deu em JULHO 2008 teve como resultado geral 90,5% e a de março de 2009 98,3% como se verifica do gráfico abaixo:





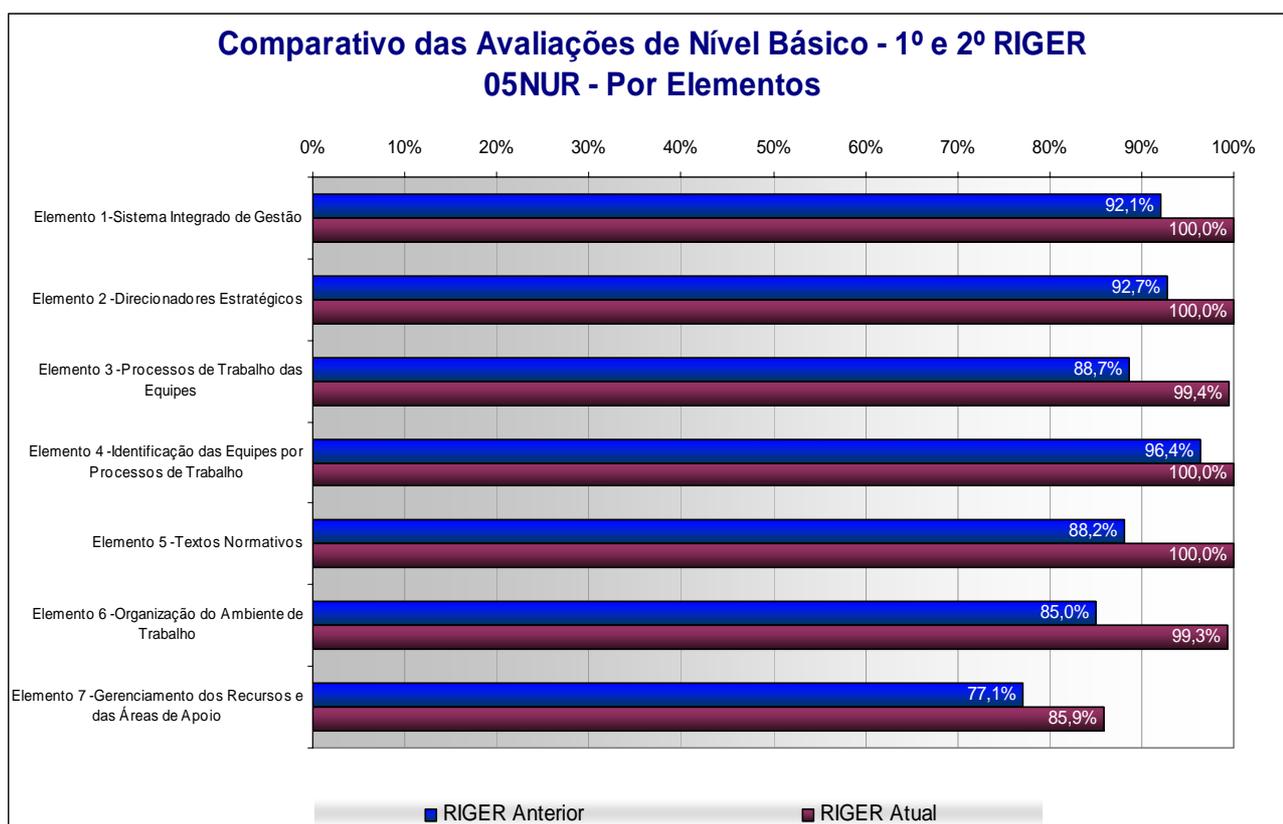
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

O grau de evolução apresentado pelo 05 NUR (8,6%), demonstra que houve maturidade dos gestores em relação ao sistema de gestão e que as unidades reagiram favoravelmente às ações gerenciais estabelecidas em relação aos elementos do Nível Básico que haviam apresentado pior desempenho.

O resultado de **98,3%** de sucesso na manutenção/implementação do Nível Básico ratifica o empenho das unidades em seguir as orientações passadas pela DGDIN e pelos Facilitadores do SIGA e o trabalho feito pela melhoria do Sistema.

Analisando-se o gráfico abaixo, que traz o resultado comparativo, por elementos, entre os percentuais alcançados no nível básico em julho de 2008 e em março de 2009 verifica-se que foram efetivas as ações gerenciais implementadas pelos Facilitadores do SIGA com apoio da DGDIN:



Percentuais de melhoria alcançados nos três elementos com mais dificuldade de assimilação na primeira avaliação do nível básico – junho de 2008 :

QUADRO COMPARATIVO NÍVEL BÁSICO - 1º E 2º RIGER –		
DESEMPENHO POR ELEMENTOS	JULHO/08	MARÇO/09
5º ELEMENTO	88,2%	100,0%



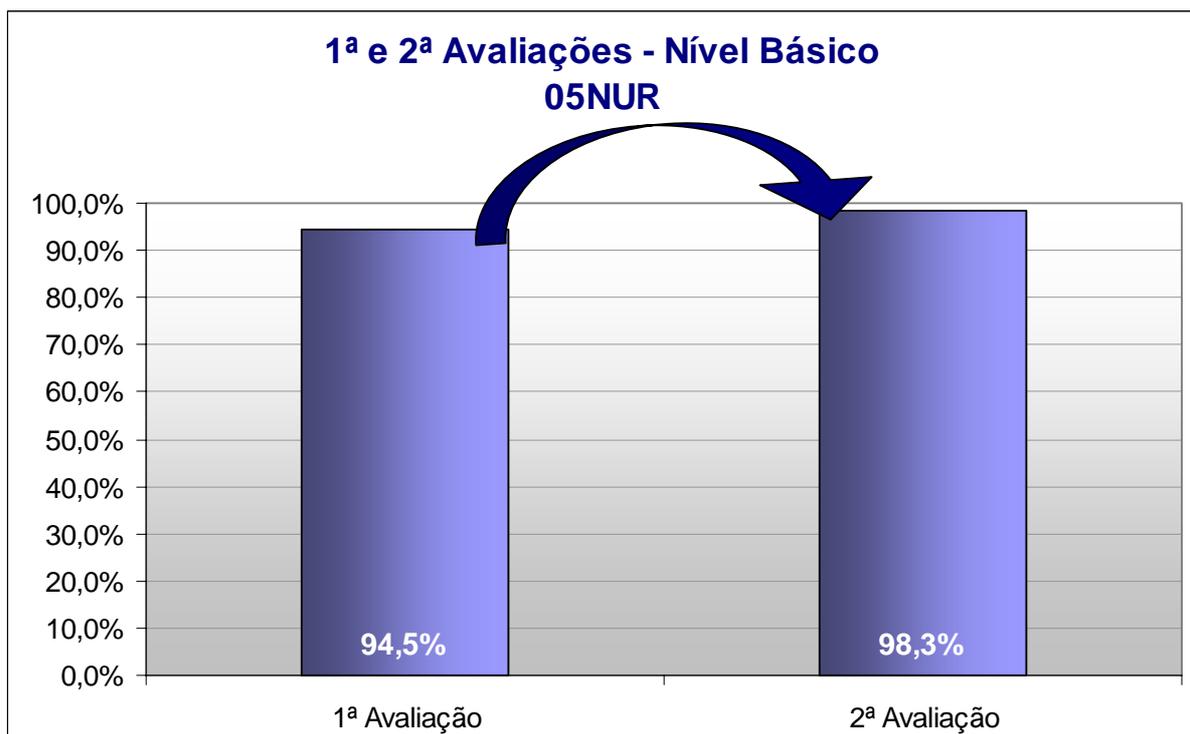
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

"TEXTOS NORMATIVOS APLICÁVEIS"		
6º ELEMENTO "AMBIENTE DE TRABALHO"	<b>85,0%</b>	<b>99,3%</b>
7º ELEMENTO "GERENCIAMENTO DOS RECURSOS E DAS ÁREAS DE APOIO"	<b>77,1%</b>	<b>85,9%</b>

### 8.2 Resultados Gráficos – Nível Básico – Março/09 Com Duas Avaliações

O gráfico abaixo apresenta o resultado entre as 1ª e 2ª avaliações do **Nível Básico** ocorridas em **MARÇO/09** no **05 NUR**. O percentual de melhoria alcançado (**3,8%**) 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.

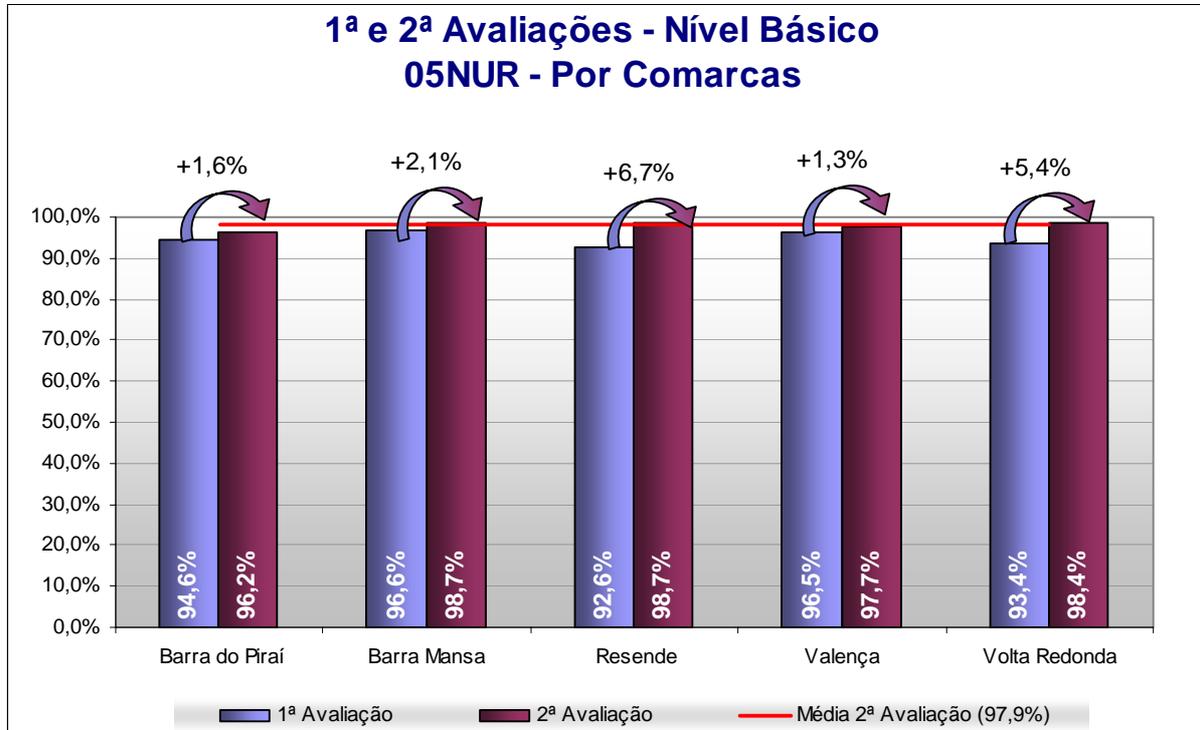


A seguir o gráfico comparativo das 1ª e 2ª avaliações do Nível Básico, ocorridas em **MARÇO/09**, por Comarcas, onde ressalta-se a evolução ocorrida nas Comarcas de Resende ( 6,7%) e Volta Redonda ( 5,4%).

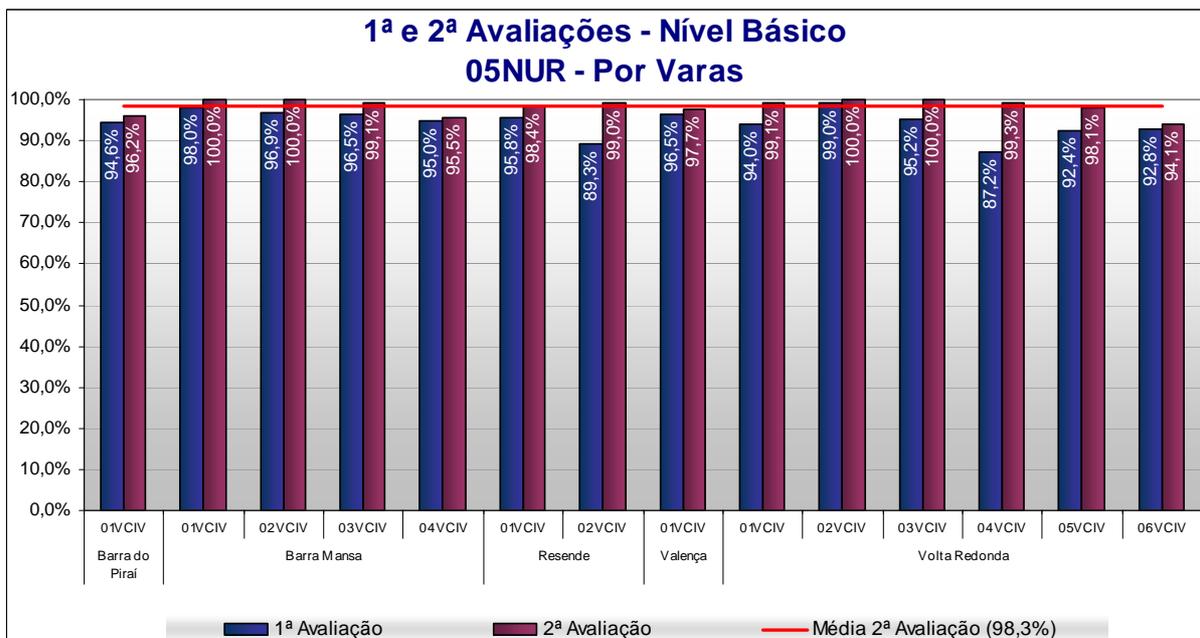


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**



A seguir o gráfico da evolução pormenorizado por unidades:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Com relação à avaliação do nível básico de março de 2009 os dois elementos que exigiram mais cuidado por parte da DGDIN foram o 6º - ambiente de trabalho e o 7º gerenciamento das áreas de apoio como se pode constatar abaixo com as respectivas ações realizadas

ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO - 05 NUR - MARÇO/09				
NÍVEL	ELEMENTO	RESULTADO	JUSTIFICATIVA	AÇÕES GERENCIAIS REALIZADAS
BÁSICO	6º ELEMENTO "ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO"	99,3%	O período de greve impactou a organização dos cartórios e implicou acúmulo de autos pendentes de processamento	- DGDIN orientou Facilitadores a acompanharem a reorganização das serventias logo após a retomada das atividades pelos servidores; - Com o início da implementação do Nível Planejado os facilitadores cumpriram cronograma de visitas verificando a regularização do processamento e conseqüente melhoria do ambiente de trabalho
	7º ELEMENTO "GERENCIAMENTO DAS ÁREAS DE APOIO"	85,9%	As unidades apontaram reclamações específicas e insatisfações generalizadas em relação à informática	- DGDIN promoveu o repasse das demandas à DGTEC e acompanhou o atendimento da Diretoria verificando as melhorias estabelecidas.

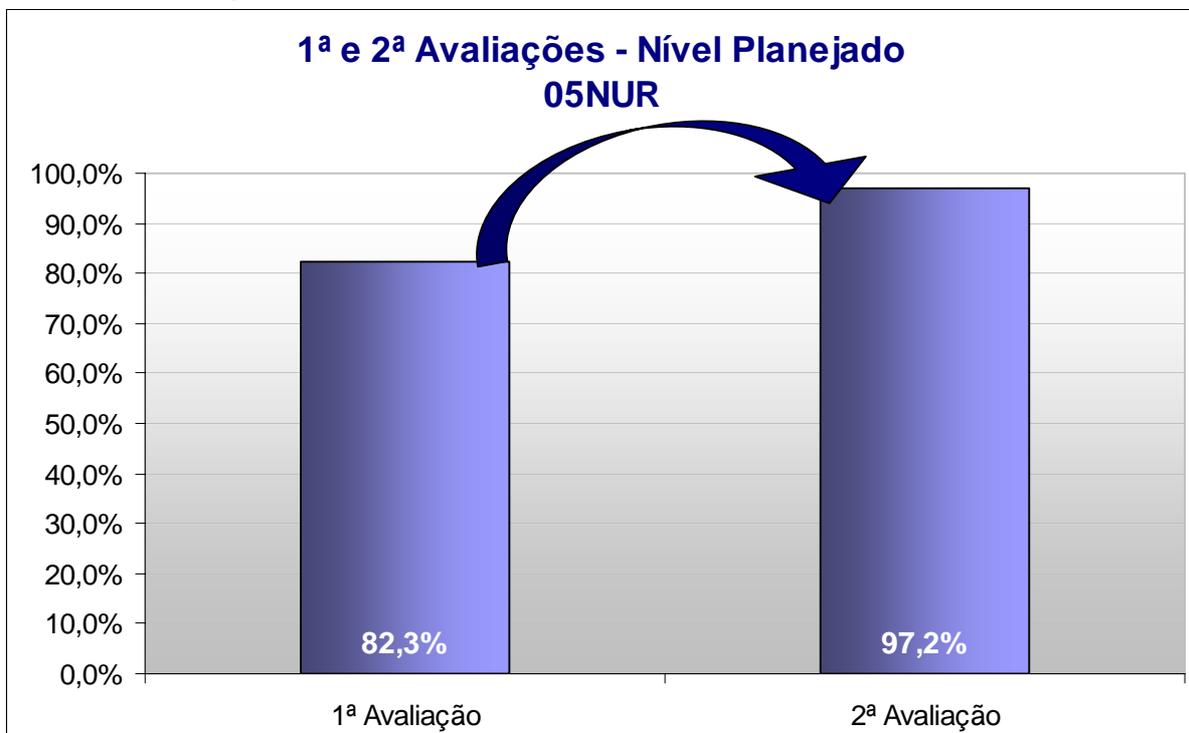
### 8.3 Resultados Gráficos – Nível Planejado – Março/09

O gráfico a seguir apresenta o resultado das 1ª e 2ª avaliações do Nível Planejado ocorridas em **MARÇO/09**. Os percentuais alcançados e a melhoria de **14,9%** entre a 1ª e a 2ª avaliações demonstram igualmente 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



O próximo gráfico apresenta o grau de evolução ocorrido entre a 1ª e 2ª avaliações do Nível Planejado - **MARÇO/09** - por Comarcas.

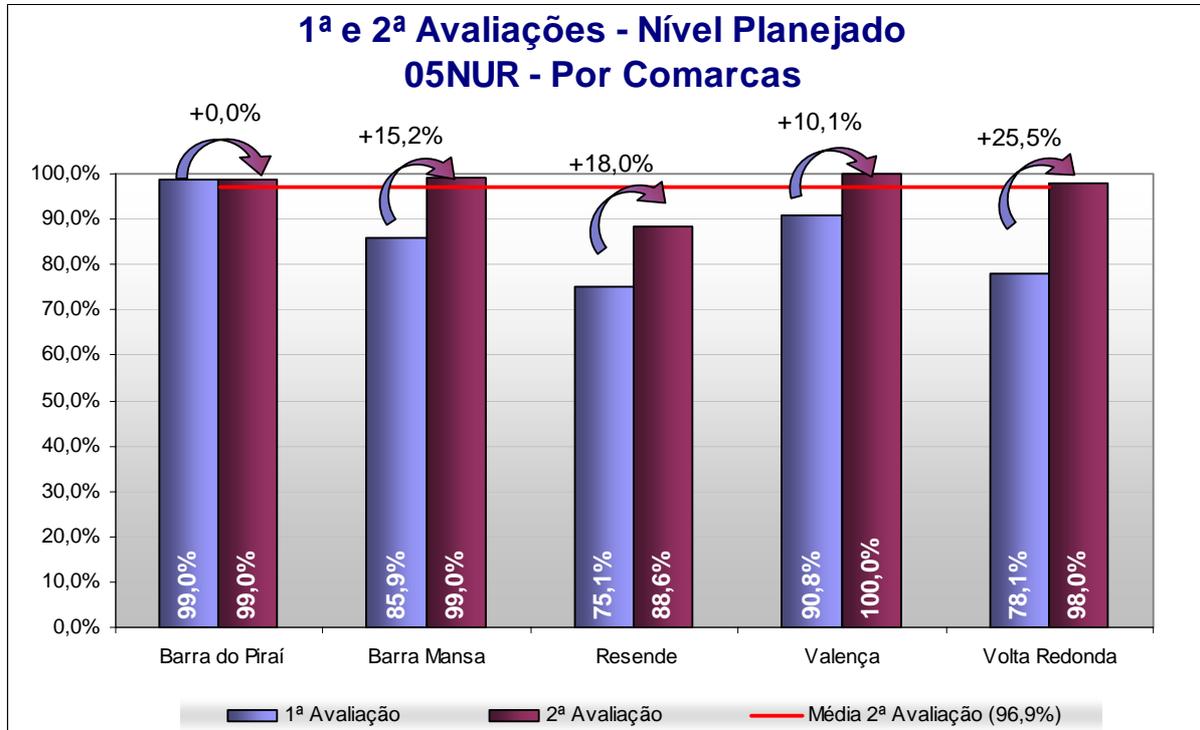
Os resultados demonstram que a Comarca de Volta Redonda foi a que obteve o mais alto percentual de melhoria (25,5%) seguida pelas Comarcas de Resende (18,0%), Barra Mansa (15,2%) e Valença (10,1%).

Ressalta-se que, a despeito da evolução apresentada, a Comarca de Resende manteve-se abaixo da linha média de atuação em relação às demais comarcas, enquanto a comarca de Barra do Piraí não apresentou melhora entre uma e outra avaliação, mas manteve seu desempenho acima da linha média de atuação das demais.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



O gráfico a seguir apresenta o grau de implementação por Elementos do **Nível Planejado** avaliados nas 1ª e 2ª Avaliações ocorridas em **MARÇO/09**, em corte por Varas Cíveis.

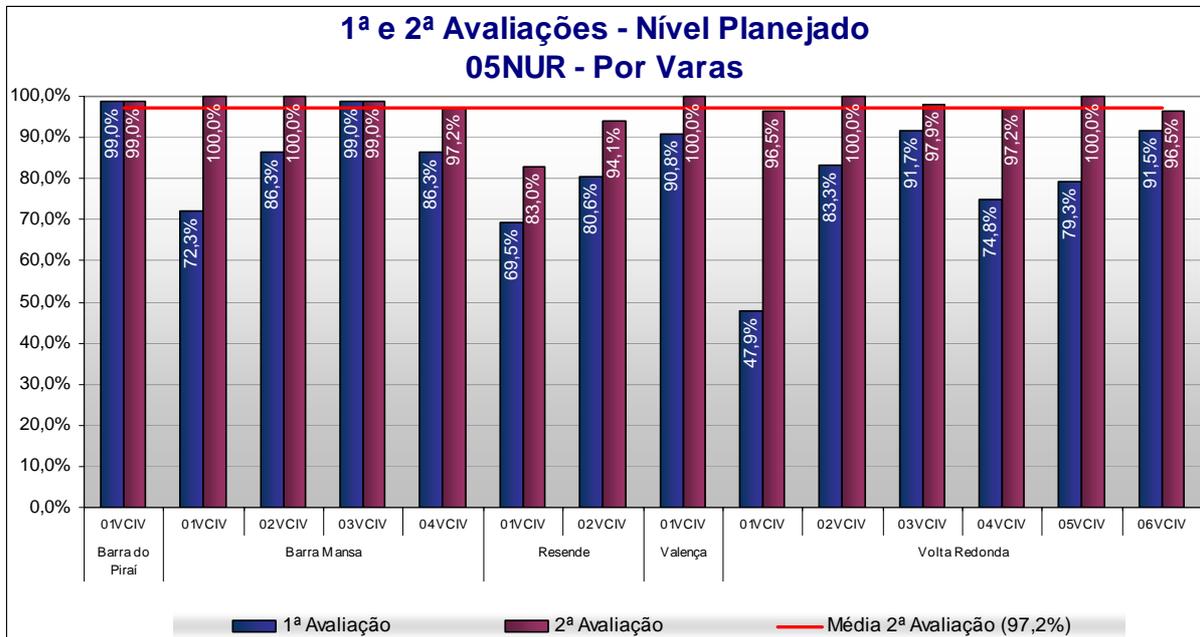
Esse corte propicia a visualização do desempenho específico de cada unidade em cada uma das avaliações com a percepção da melhoria ocorrida entre uma e outra avaliação.

O gráfico aponta ainda as unidades que apresentaram desempenho abaixo da linha média em relação às demais e permite que se analise o impacto causado por cada unidade no resultado de sua Comarca assim como na performance do NUR como um todo.

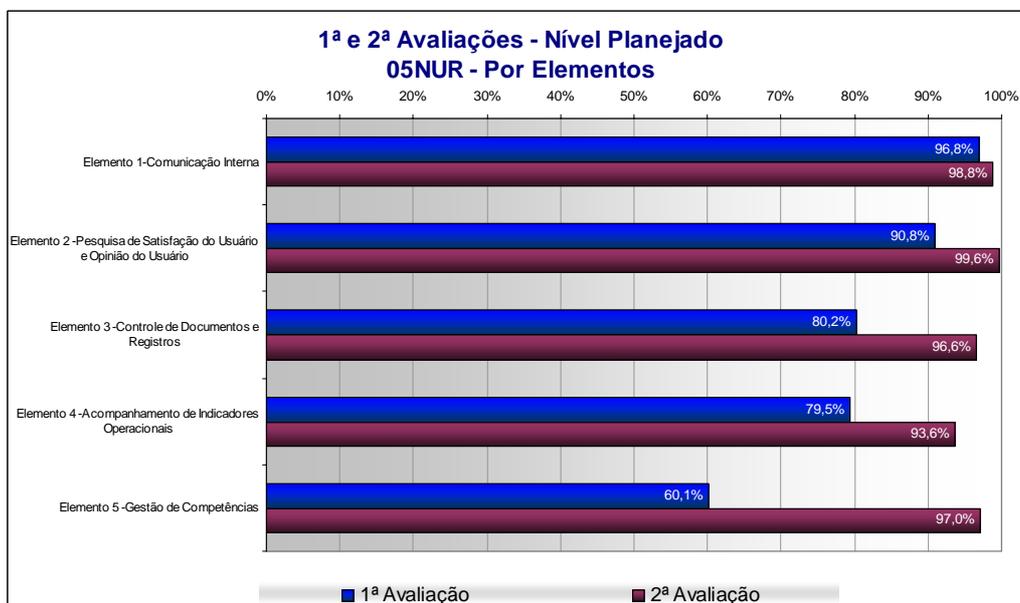


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



Este outro apresenta a evolução entre a 1ª e 2ª avaliações do Nível Planejado ocorridas em **MARÇO/09**, por elementos. A seguir quadro com percentuais dos elementos do que apresentaram menor grau de sucesso na implementação.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

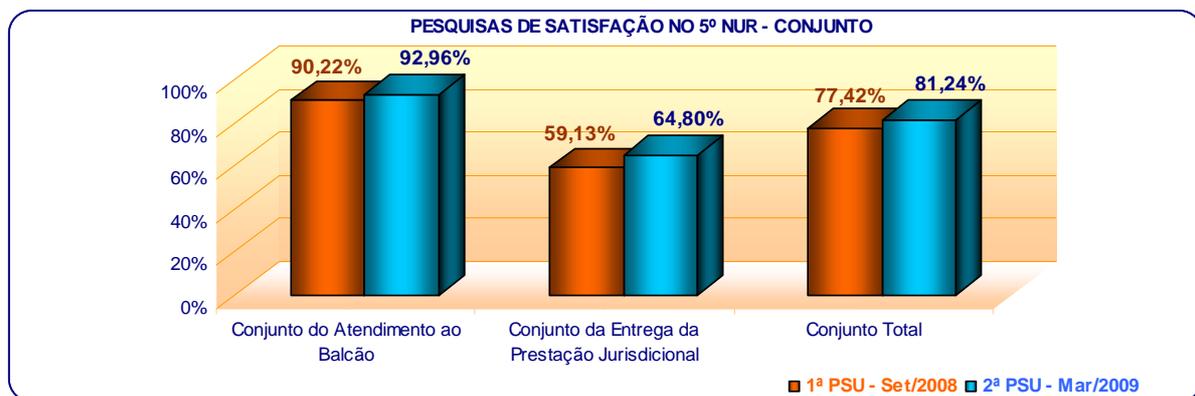
**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**

### 05 NUR - ANÁLISE DOS RESULTADOS COM MENOR GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO - NÍVEL PLANEJADO – MARÇO/09

NÍVEL	ELEMENTO	RESULTADO	JUSTIFICATIVA	AÇÕES GERENCIAIS REALIZADAS
PLANEJADO	3º ELEMENTO "CONTROLE DE DOCUMENTOS E DE REGISTROS"	96,6%	Evidenciada dificuldade das equipes no controle dos documentos.	- DGDIN orientou os Facilitadores a solicitarem apoio do DEGEA/SEACO, que visitou as unidades e prestou assessoramento em parceria com os Facilitadores; - DGDIN encaminhou apresentação do elemento aos NUR que veiculou aos gestores como forma de revisão dos conceitos.
	4º ELEMENTO "ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES"	93,6%	Evidenciado que algumas unidades não extraem o Relatório Estatístico Consolidado (inexistência de pastas)	-DGDIN orientou os Facilitadores a encaminhar apresentação do elemento aos gestores para revisão dos conceitos; - Facilitadores encaminharam e-mail às unidades com lembrete da data de emissão do Relatório Estatístico Consolidado - Mapa de ID - 5º dia útil) e acompanharam a composição/regularização das pastas.
	5º ELEMENTO "GESTÃO DE COMPETÊNCIAS"	97,0%	Evidenciado que algumas unidades não compuseram as matrizes de competência profissionais das equipes	- Facilitadores elaboraram as matrizes faltantes em ação particularizada com os gestores e encaminharam as informações ao DEDEP. Com base nesse trabalho os agentes de capacitação compuseram quadro de programação da capacitação para o ano de 2009.

## 9. REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em março de 2009 foi realizada a 2ª Pesquisa de Satisfação do Usuário nas Varas Cíveis integrantes do projeto. Os resultados comparativos alcançados nas 1ª (setembro/08) e 2ª (março/09) PSU são apresentados nos gráficos abaixo:





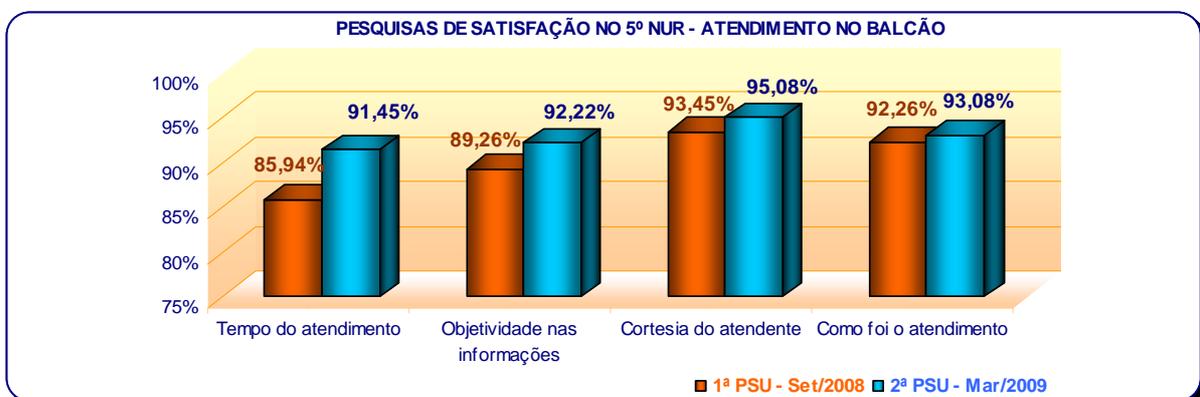
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Considerando-se que o período de adesão à greve impactou o nível de satisfação dos usuários do 05 NUR que, de modo geral, sentiram-se prejudicados, naquele período, em relação ao atendimento de suas necessidades, a melhoria alcançada no conjunto total - **3,82 pontos percentuais** - espelha o empenho dos Gestores das Varas Cíveis em conscientizar as equipes quanto à importância da busca à excelência no atendimento e demonstra o acerto quanto às ações gerenciais estabelecidas em relação aos resultados obtidos na 1ª PSU.

Ressalta-se que três unidades (01 VCIV/VL/01 VCIV/VRI/02 VCIV/BM) não alcançaram a amostra mínima necessária para a validação da 2ª PSU (mesmo após a extensão do prazo de realização por mais 15 dias), e que a pesquisa foi considerada nula nessas unidades fixando-se, como ação gerencial, a promoção da recontagem de população e a redefinição da amostra, sob o apoio e a orientação dos Facilitadores do SIGA.

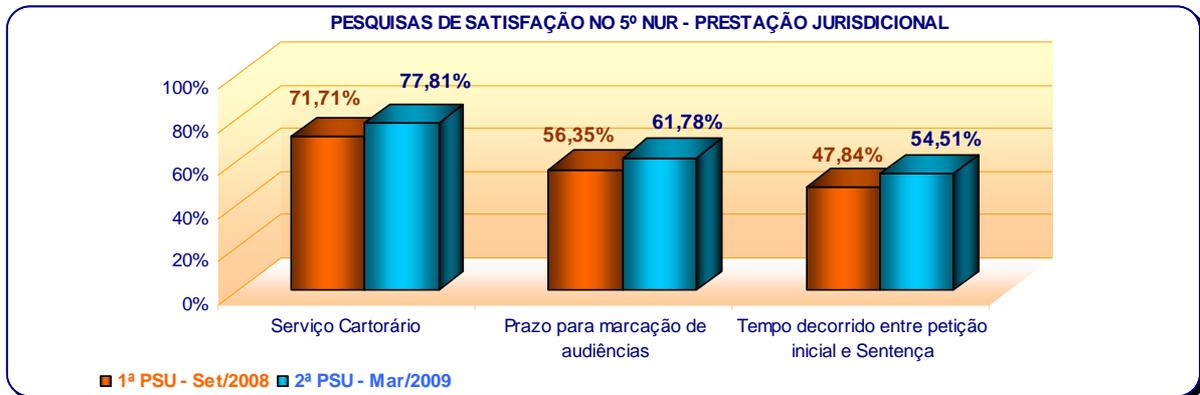
Apresenta-se a seguir os gráficos referentes aos segmentos “Atendimento ao balcão” e “Entrega da Prestação Jurisdicional” especificados por quesitos:





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

As tabelas apresentadas a seguir especificam os resultados obtidos nas 1ª e 2ª Pesquisas de Satisfação em cada Vara Cível de cada uma das Comarcas integrantes do projeto no 05 NUR o que permite a visualização do desempenho pontual de cada unidade.

TABELA DE PSU COMPARATIVA – 05 NUR – COMARCA DE RESENDE					
QUESITOS (ÓTIMO + BOM)		01 VCIV		02 VCIV	
		Thiago Gondim (em exercício)		Isabel Teresa Pinto Coelho	
		Márcia Abranches		Ana Paula Florenzano	
		1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU
QUANTO AO ATENDIMENTO AO BALCÃO	Tempo do atendimento	97,32%	92,86%	79,55%	92,86%
	Objetividade nas informações	98,23%	91,84%	93,10%	92,92%
	Cortesia do atendente	96,43%	95,92%	95,40%	95,58%
	Como foi o atendimento	99,12%	91,84%	95,45%	92,04%
QUANTO À ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	Serviço Cartorário	90,91%	82,76%	71,43%	88,99%
	Prazo para marcação de audiências	76,83%	36,78%	59,76%	72,48%
	Tempo decorrido entre petição inicial e Sentença	67,86%	39,08%	43,37%	67,89%
CONJUNTO	Conjunto do Atendimento ao Balcão	97,78%	93,11%	90,86%	93,35%
	Conjunto da Entrega da Prestação Jurisdicional	78,74%	52,87%	58,23%	76,45%
	Conjunto Total	90,91%	77,03%	77,30%	86,25%

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO**

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

<b>TABELA COMPARATIVA PSU – 05 NUR – COMARCA DE BARRA DO PIRAÍ</b>			
<b>QUESITOS (ÓTIMO + BOM)</b>		<b>01 VARA</b>	
		<b>Aroldo Gonçalves Pereira Junior</b>	
		<b>Denise Ávila de Meirelles Cardoso</b>	
		<b>1ª PSU</b>	<b>2ª PSU</b>
<b>QUANTO AO ATENDIMENTO AO BALCÃO</b>	<b>Tempo do atendimento</b>	<b>82,68%</b>	<b>92,78%</b>
	<b>Objetividade nas informações</b>	<b>82,68%</b>	<b>89,90%</b>
	<b>Cortesia do atendente</b>	<b>92,31%</b>	<b>94,90%</b>
	<b>Como foi o atendimento</b>	<b>91,20%</b>	<b>91,92%</b>
<b>QUANTO À ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL</b>	<b>Serviço Cartorário</b>	<b>56,78%</b>	<b>73,63%</b>
	<b>Prazo para marcação de audiências</b>	<b>46,43%</b>	<b>68,60%</b>
	<b>Tempo decorrido entre petição inicial e Sentença</b>	<b>45,76%</b>	<b>65,52%</b>
<b>CONJUNTO</b>	<b>Conjunto do Atendimento ao Balcão</b>	<b>87,23%</b>	<b>92,35%</b>
	<b>Conjunto da Entrega da Prestação Jurisdicional</b>	<b>49,71%</b>	<b>69,32%</b>
	<b>Conjunto Total</b>	<b>72,00%</b>	<b>83,08%</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

<b>TABELA COMPARATIVA PSU – 05 NUR – COMARCA DE VALENÇA</b>			
<b>QUESITOS (ÓTIMO + BOM)</b>		<b>01 VARA</b>	
		Raquel G.C. Portugal	
		Gil Dantas M. Filho	
		<b>1ª PSU</b>	<b>2ª PSU</b>
<b>QUANTO AO ATENDIMENT O AO BALCÃO</b>	<b>Tempo do atendimento</b>	92,62%	*
	<b>Objetividade nas informações</b>	94,26%	*
	<b>Cortesia do atendente</b>	95,87%	*
	<b>Como foi o atendimento</b>	95,90%	*
<b>QUANTO A ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL</b>	<b>Serviço Cartorário</b>	86,55%	*
	<b>Prazo para marcação de audiências</b>	73,73%	*
	<b>Tempo decorrido entre petição inicial e Sentença</b>	45,38%	*
<b>CONJUNTO</b>	<b>Conjunto do Atendimento ao Balcão</b>	94,66%	*
	<b>Conjunto da Entrega da Prestação Jurisdicional</b>	68,54%	*
	<b>Conjunto Total</b>	83,63%	*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

QUESITOS (ÓTIMO + BOM)		PSU - TABELA COMPARATIVA - COMARCA DE BARRA MANSA									
		01 VCIV		02 VCIV		03 VCIV		04 VCIV			
		Francisco Ferraro Júnior (em exercício)		Francisco Ferraro Junior		Paulo José Bastos Cosenza		Cristiane Tomaz Buosi			
		Lúcia Helena Gomes		Carla Vaz Dester		Silvana Moreira Rinaldi		Giselle Pascini			
		1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU		
QUANTO AO ATENDIMENTO AO BALCÃO	Tempo do atendimento	86,92%	89,89%	94,94%	*	83,87%	94,12%	98,44%	95,35%		
	Objetividade nas informações	88,89%	94,38%	94,94%	*	90,43%	93,02%	97,67%	94,32%		
	Cortesia do atendente	93,81%	96,59%	97,16%	*	96,74%	94,25%	99,23%	96,59%		
	Como foi o atendimento	89,19%	93,26%	96,07%	*	94,51%	94,25%	98,46%	94,32%		
QUANTO À ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL	Serviço Cartorário	70,09%	77,27%	86,71%	*	57,95%	62,07%	86,29%	83,72%		
	Prazo para marcação de audiências	63,81%	61,36%	77,78%	*	23,53%	50,62%	75,83%	63,53%		
	Tempo decorrido entre petição inicial e Sentença	54,72%	47,73%	76,88%	*	21,43%	41,98%	66,67%	61,18%		
CONJUNTO	Conjunto do Atendimento ao Balcão	89,75%	93,52%	95,77%	*	91,35%	93,91%	98,45%	95,14%		
	Conjunto da Entrega da Prestação Jurisdiccional	62,89%	62,12%	80,46%	*	38,91%	51,81%	76,37%	69,53%		
	Conjunto Total	78,47%	80,13%	89,32%	*	69,86%	76,26%	89,33%	84,32%		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### TABELA PSU COMPARATIVA – 05 NUR – COMARCA DE VOLTA REDONDA

QUESITOS (ÓTIMO + BOM)		01 VCIV		02 VCIV		03 VCIV		04 VCIV		05 VCIV		06 VCIV	
		Dr.Flávio Pimentel		Dr.Aroldo Gonçalves Junior (em exercício)		Dr.Luiz Eduardo Cavalcanti Canabarro		Dr. Alexandre Custódio Pontual		Dr.Celso Silva Filho		Dr. André Aiex Martins	
		Sônica Cândida de Souza		Tony José Veitas		Cleide Vitória Da Silva		Selma S. De Figueiredo		Sebastião Barbosa		Célia Maria Maciel	
		1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU	1ª PSU	2ª PSU
QUANTO AO ATENDIMENTO AO BALCÃO	Tempo do atendimento	75,00%	*	90,83%	84,71%	91,45%	94,00%	83,33%	93,58%	72,86%	92,00%	73,33%	83,84%
	Objetividade nas informações	85,48%	*	91,07%	82,56%	89,92%	98,00%	81,11%	97,25%	81,16%	96,77%	80,67%	83,51%
	Cortesia do atendente	89,76%	*	96,36%	90,80%	95,00%	99,01%	89,89%	95,41%	87,05%	96,80%	83,22%	90,00%
	Como foi o atendimento	87,60%	*	96,43%	87,64%	94,17%	98,02%	85,39%	96,30%	85,11%	97,54%	82,99%	86,73%
QUANTO À ENTREGA DA PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL	Serviço Cartorário	59,17%	*	84,26%	78,75%	74,17%	85,00%	62,65%	70,09%	67,67%	86,67%	49,30%	67,01%
	Prazo para marcação de audiências	38,14%	*	68,63%	68,42%	57,50%	75,76%	48,72%	46,23%	43,73%	81,03%	34,53%	54,74%
	Tempo decorrido entre petição inicial e Sentença	31,48%	*	62,50%	69,33%	47,90%	58,16%	35,90%	35,24%	43,06%	73,91%	26,81%	39,56%
CONJUNTO	Conjunto do Atendimento ao Balcão	84,45%	*	93,68%	86,46%	92,65%	97,26%	84,92%	95,63%	81,54%	95,77%	80,03%	86,04%
	Conjunto da Entrega da Prestação Jurisdiccional	42,82%	*	71,97%	72,29%	59,89%	73,06%	49,37%	50,63%	52,91%	80,63%	36,99%	54,06%
	Conjunto Total	67,13%	*	84,68%	80,80%	78,56%	86,98%	70,69%	76,63%	69,67%	89,49%	62,27%	72,67%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

### 10. REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE OPINIÃO

A aplicação da Pesquisa de Opinião cria oportunidades para que a DGDIN trabalhe as questões reclamadas, analise as sugestões propostas e implemente as melhorias possíveis ao Modelo Simplificado. Segue o Quadro de Respostas consolidado das pesquisas realizadas pela DGDIN de janeiro a Março de 2009:

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
ELOGIO	05NUR	1. Proveitosa a reunião; a troca de experiência favorece o crescimento do grupo.	A DGDIN agradece os elogios recebidos e reitera seu compromisso com a busca incessante pela melhor prestação de serviços. Os elogios serão repassados às equipes envolvidas. A DGDIN se coloca à disposição para qualquer esclarecimento.
		2. A reunião de hoje só cresce a nossa vontade de acertar cada vez mais.	
		3. A presença da DGDIN em contato contínuo com os gestores enriquece a progressão do SIGA. Vander F. Rodrigues – Tel.: (24) 3347-7090 <a href="mailto:vanderfr@tj.rj.gov.br">vanderfr@tj.rj.gov.br</a>	
		4. Boa a idéia de nos avaliar para melhoria dos serviços prestados pelas serventias.	
		5. DGDIN brilhante como sempre. Luiz Antônio Lima da Silva	
		6. A reunião foi muito boa. Sem dúvida muito melhor que vídeo-conferência. Vocês poderiam vir sempre! Anisley Alves Imbuzeiro – Tel.: (24) 3354-2363 R: 250	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		<p>7. A equipe da DGDIN é muito competente no que se propõe a fazer. Parabéns. O encontro de hoje foi muito válido, pois a prática vale muito mais do que teorias. Sidney Lamim <a href="mailto:srlamim@tj.rj.gov.br">srlamim@tj.rj.gov.br</a></p> <p>8. Na minha opinião, as reuniões feitas, presencialmente, com a DGDIN são muito mais proveitosas e dinâmicas. A hora passa de maneira agradável e o assunto tratado fica melhor.</p> <p>9. A iniciativa de cursos ministrados pessoalmente e não por vídeo-conferência. Paulo Curi –Tel.: 9979-1664</p> <p>10. Gostaríamos de ressaltar a presteza e boa vontade dos facilitadores do SIGA, que sempre nos orientaram da melhor maneira possível, para atingirmos os patamares a que chegamos, sanando todas as nossas dúvidas, formando, conosco, uma só equipe, visando o mesmo objetivo, ou seja, a melhora em todos os sentidos das atividades atinentes ao nosso mister. Gil Dantas – 01VCIV Valença</p> <p>11. Aproveito a oportunidade para, mais uma vez, parabenizar toda DGDIN pelo trabalho realizado, principalmente Claudia Loretti e Siléa Macieira, incansáveis na busca por melhoria contínua e o sucesso do programa. Luiz Antônio</p> <p>12. Iniciativa do Poder Judiciário de padronizar os serviços prestados. Giselle Pascini de Oliveira – 04VCIV Barra Mansa</p>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
SUGESTÃO	05NUR	1. É necessário prover as serventias de servidores, pois com o quadro atual é impossível chegarmos ao padrão desejado. Renato de Almeida – Tel.: (24) 3325-3600 04VCIV/BM	A DGDIN informa que a Corregedoria promoveu estudo para estabelecer a lotação ideal e está lotando novos servidores desde outubro/2008.
		2. Quando for nomeado o “novo” juiz dirigente do 5º NUR que seja feita uma reunião com os magistrados, escrivães e alguns servidores sobre a importância do Projeto SIGA. Alguns colegas não estão dando a devida importância, hoje três cartórios não mandaram representantes. Luiz Antônio Lima da Silva	A DGDIN informa que está prevista a realização de reunião como parte do processo de retomada do projeto no 05NUR.
		3. A vídeo-conferência fica impessoal e não há muita troca. Anisley Alves Imbuzeiro – Tel.: (24) 3354-2363 R: 250	A DGDIN informa que estará presente sempre que possível, entretanto a vídeo-conferência é um meio utilizado para que os NUR recebam informações em tempo real, reduzindo as distâncias.
		4. Sugiro que tenhamos mais encontros pessoais, pois a troca é muito boa. Tivemos cursos, como, por exemplo, “Gestão de Arquivos Correntes” em que foram “jogadas” teorias em cima de nós, mas, na prática, pouco proveito. Sidney Lamim <a href="mailto:srlamim@tj.rj.gov.br">srlamim@tj.rj.gov.br</a>	A DGDIN informa que pode chegar a Volta Redonda entre 09h30 e 10h. Dessa forma, irá solicitar ao NUR que verifique com as comarcas que necessitam se deslocar se esse horário seria conveniente.
		5. Seria interessante que os encontros de capacitação fossem rápidos como este, sendo realizados ou pela manhã ou ao fim da tarde para otimizar o restante do dia na serventia. José Roberto Pivanti – Tel.: (24) 2443-1711 <a href="mailto:jrpivanti@tj.rj.gov.br">jrpivanti@tj.rj.gov.br</a>	
		6. Horário dos cursos diferente do horário cartorário, pois atrapalha muito o serviço. Delaine da Costa <a href="mailto:delainec@tj.rj.gov.br">delainec@tj.rj.gov.br</a>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta
		7. Reuniões desse tipo deveriam ser constantes, pois é sempre importante manter o serventário informado.	A DGDIN informa que, de acordo com a metodologia do projeto, estará presente sempre que possível.
		8. Menos burocracia, mais serventários, um sistema de informática menos lento e burocrático e valorização do serventário. Giselle Pascini de Oliveira – 04VCIV Barra Mansa	A DGDIN informa que sua sugestão será comunicada à DGTEC e à DGPES para conhecimento e análise com solicitação de adoção das medidas possíveis.
		9. Para melhor implantação do SIGA é muito importante a presença da DGDIN nos cursos, melhor do que através de vídeo-conferência, pois a comunicação pessoal é muito mais proveitosa e esclarecedora.	
		10. Gostaria que estas reuniões sejam mais frequentes, tendo em vista ser muito proveitosa é a hora que temos condições de trocar idéia com os colegas das demais serventias visando ao engrandecimento do processo.	A DGDIN informa que, de acordo com a metodologia do projeto, estará presente sempre que possível.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

Tipo	Origem	Sugestão/Reclamação/Elogio	Resposta*
RECLAMAÇÃO	05NUR	1. Quanto à impropriedade do horário: 11h às 13h. Paulo Curi –Tel.: 9979-1664	A DGDIN informa que está tentando acertar o horário dos encontros da forma mais produtiva possível.
		2. A pressa em implantar todas as novidades sem estrutura necessária para tal finalidade. Giselle Pascini de Oliveira – 04VCIV Barra Mansa	A DGDIN informa que o cronograma para implementação do Modelo foi revisto em janeiro/fevereiro de 2009, com ampliação do tempo previsto para a implementação dos 3 Níveis do Modelo. Quanto à estrutura (material e pessoal) para apoiar a implementação, foi realizada pesquisa de necessidades e demandas das unidades em relação às áreas de apoio do PJERJ com o intuito de promover as melhorias possíveis.



**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**

## 11. A CERIMÔNIA DE DIPLOMAÇÃO

Em maio de 2009 foi realizada pela Presidência a cerimônia de diplomação das unidades consideradas aptas à implementação do Nível Gerenciado, com destaque, no 05 NUR, às três que obtiveram melhor desempenho durante a implementação: 2ª Vara Cível de Volta Redonda ; 1ª Vara Cível de Barra Mansa e 2ª Vara Cível de Barra Mansa.

A presidência parabenizou o empenho e dedicação de Facilitadores, Gestores e Servidores e premiou as unidades com um final de semana de confraternização, com Festa Junina, em Búzios.

Foram igualmente premiadas, no 12 NUR, participando do mesmo final de semana de confraternização, as 4ª Vara Cível do Méier; 1ª e 5ª Varas Cíveis de Madureira, unidades que obtiveram 100% de implementação na Avaliação do Nível Planejado realizada em dezembro/08 naquele Núcleo Regional.



**Desembargador Luiz Zveiter - Volta Redonda – 09/05/09 – Cerimônia de Diplomação do Nível Planejado**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



**Magistrados e Servidores - Cerimônia de Diplomação do Nível Planejado –  
Volta Redonda – 09/05/09**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



**Desembargador Luiz Zveiter e Deise Maria Natividade Freitas – Facilitadora do SIGA no 05 NUR**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



**Des. Luiz Zveiter, Dr. Alexandre Custódio Pontual – Juiz Dirigente do NUR e Selma Serra de Figueiredo, Escrivã da 04 VCIV/VR**



**Des. Luiz Zveiter, Dr. Christiano Gonçalves Paes Leme e Tony José Veitas - Escrivão da 02 VCIV/VR**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



**Des. Luiz Zveiter , Dr. Francisco Ferraro Junior (em exercício à época)  
e Lúcia Helena Silva Gomes, Escrivã da 01 VCIV/BM**



**Des. Luiz Zveiter , Dr. Francisco Ferraro Júnior e Carla Vaz Bernardes, Escrivã da 02  
VCIV/BM**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**



Premiação dos servidores – Final de semana com Festa Junina em, Búzios.

### 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fica evidenciada a dedicação e o comprometimento dos Facilitadores do SIGA do 05 NUR, dos Gestores das Varas Cíveis e dos servidores em geral em relação ao sistema de gestão da qualidade, vez que o empenho conjunto tornou possível o cumprimento do cronograma complementar de implementação do Nível Planejado, superando-se a paralisação ocorrida em razão da adesão à greve (setembro a novembro/2008).

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

O resultado geral alcançado, **98,3%** no Nível Básico e **97,2%** no Nível Planejado apontam para o amadurecimento dos participantes nos procedimentos de gestão e nos conceitos desenvolvidos pelo Projeto.

Com base nas informações contidas nesse relatório o trabalho de implementação dos Níveis Básico e Planejado serão monitorados pelos Facilitadores do SIGA, sob orientação da DGDIN, dando-se prosseguimento para a implementação do Nível 3-Gerenciado.

### 13. 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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA- NÍVEL BÁSICO:**

UNIDADE:		JUIZ:	ESCRIVÃO/RE:			
sigladaunidade		nomedojuiz	nomedoescrivão			
NUR:		AVALIADOR(ES):				
05 NUR		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 contribui 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

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA- NÍVEL BÁSICO. (CONTINUAÇÃO)**

3º ELEMENTO: PROCESSOS DE TRABALHO DAS EQUIPES (continuação)		SIM	NÃO	Observações:
1	De acordo com o Nível Básico, o Juiz e o(s) secretário(s) cumprem suas respectivas RAD?			
2	De acordo com o Nível Básico, o Escrivão/RE (substituto) cumpre suas respectivas RAD?			
3	De acordo com o Nível Básico, os demais integrantes da equipe cumprem suas respectivas RAD?			
4	A correição ordinária é realizada anualmente? <i>Requisito Regulamentar: Livro I (Parte geral), Título I - Da Corregedoria Geral de Justiça, Capítulo III - Da Função Correicional, Seção I - Das Correições, fiscalizações e inspeções, Art. 121.</i>			
5	A UO arquiva cópia da correição?			
6	Os ofícios eletrônicos são conferidos regularmente? <i>Requisito Regulamentar: Livro I (Parte geral), Título I - Da Corregedoria Geral de Justiça, Capítulo I - Da Estrutura e do Funcionamento, Seção III - Da Distribuição dos feitos, Subseção III - Das certidões de distribuições de feitos judiciais, Art. 36 § 2º</i>			
7	Os processos de pessoas idosas e deficientes são separados? <i>Requisito Regulamentar: Livro II (Foro Judicial), Título I - Dos Serviços Judiciais, Seção I - Da Administração Interna, Subseção V - Da atuação e da formação dos autos do processo, art. 187, § 2º - Lei Federal 10.741/2003, Lei Estadual 2.988/1998, Lei Estadual 4703/2006, Ato Executivo Conjunto 01/2004, Aviso CGJ 488/2005</i>			
8	Há conciliadores na UO?			
9	As atividades dos conciliadores são acompanhadas pelos secretários?			
10	Os relatórios para avaliação dos conciliadores são emitidos mensalmente? (audiências marcadas X audiências realizadas)?			
11	Os processos para audiência são separados?			
12	Nas petições e demais documentos recebidos pela Serventia são feitas as anotações de nome e matrícula de quem recebeu? <i>Requisito Regulamentar: Livro I (Parte geral), Capítulo I - Da Corregedoria Geral de Justiça, Seção IV - Do recebimento e do encaminhamento de petições e documentos, Subseção II - do recebimento de petições e documentos, art. 81 c/c Art. 75 § 3º</i>			
13	A tabela de custas está afixada no cartório, no Quadro de Avisos? <i>Requisito Regulamentar: Livro I (Parte geral), capítulo III - Da Função Correicional, Seção I - Das correições, fiscalizações e inspeções, art. 162, I.</i>			
14	Quando da transformação de Agravo de Instrumento em Agravo Retido, após recebidos os autos das Secretarias dos Órgãos Julgadores, a UO os apensa aos autos principais? <i>Requisito Regulamentar: Ato Executivo 2923/2008, de 13/08/2008, Inciso II do artigo 527 do CPG?</i>			
15	É observado o art. 195 da CNGCJ, nos autos que excederam 200 folhas? <i>Requisito Regulamentar: Livro II (Foro Judicial), Título I - Dos serviços Judiciais, Capítulo I - Das escriturarias, Seção I - da Administração Interna, Subseção V - da atuação e da formação dos autos do processo, art. 189</i>			
16	É observado o padrão estabelecido pela CGJ para capa de atuação?			
17	Há referência na capa dos autos ao benefício deferido de Justiça Gratuita e/ou menção à prioridade idoso e Deficiente Físico? <i>Requisito Regulamentar: Livro II (Foro Judicial), Título I - Dos Serviços Judiciais, Capítulo I - Das Escriturarias, Subseção V - Da atuação e da formação dos autos judiciais, art. 187, § 2º - Lei Estadual 2988/98</i>			
18	Há autos para processamento com data inferior a 30 dias?			
19	Os erros de processamento estão sendo corrigidos antes do envio à conclusão?			
20	O envio eletrônico ao DJERJ dos expedientes sujeitos à publicação é realizado observando a ordem cronológica da devolução dos autos ao cartório? <i>Requisito Regulamentar: Aviso TJ 73 de 26/10/2006 (Revogado pela Resolução T.J/OE 10/2008, regulamentada pelo Ato Normativo conjunto T.J/GJ 2/2008</i>			
21	São verificados mensalmente os autos e mandados fora do cartório com prazos vencidos? <i>Requisito Regulamentar: Livro II (Foro Judicial), Título I - Dos Serviços Judiciais, Seção II - Das rotinas de processamento, Subseção I - Das rotinas aplicáveis às serventias judiciais em geral, art. 250, VIII</i>			
22	É concedida a prioridade no atendimento aos portadores de deficiência física, idosos, gestantes, e pessoas acompanhadas por crianças de colo? <i>Requisito Regulamentar: Livro II (Foro Judicial), Título I - Dos serviços Judiciais, Capítulo I - Das Escriturarias, Seção II - Das rotinas de processamento, Subseção I - Das rotinas aplicáveis às serventias judiciais em geral, Art. 264 Lei Federal 10.741/2003, Lei Estadual 2.988/1998, Lei Estadual 4703/2006, Ato Executivo Conjunto 01/2004, Aviso CGJ 488/2005</i>			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA- NÍVEL BÁSICO. (CONTINUAÇÃO)**

4º ELEMENTO: EQUIPES POR PROCESSOS DE TRABALHO		SIM	NÃO	Observações:
1	1 Foi elaborado, pelo Escrivão/RE (Substituto) o Quadro Equipe por Processo de Trabalho (FRM-VCIV-003-01)? <i>Requisito Regulamentar: RAD-VCIV-003 e Livro I (Parte geral), capítulo VI- Dos deveres, Seção I - Dos deveres dos Responsáveis pelo gerenciamento das Serventias, Art. 160, XIII.</i>			
	2 O Juiz aprova o Quadro Equipe por Processo de Trabalho?			
4	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?			
5	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?			
6º ELEMENTO: ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO		SIM	NÃO	Observações:
a	1 O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem os princípios de organização do ambiente de trabalho?			
	2 O Escrivão/RE (substituto) conhece os princípios de organização do ambiente de trabalho?			
	3 Os demais integrantes da equipe conhecem os princípios de organização do ambiente de trabalho?			
6	1 O Juiz e o(s) secretário(s) aplicam os princípios de organização do ambiente de trabalho?			
	2 O Escrivão/RE (substituto) aplica os princípios de organização do ambiente de trabalho?			
	3 Os demais integrantes da equipe aplicam os princípios de organização do ambiente de trabalho?			
	4 O layout está adequado?			
	5 Foi realizado o "Dia da Faxina" no semestre?			
c	1 Os processos são localizados e recuperados imediatamente quando solicitados?			
	2 O resultado da aplicação do princípio "Seleção e Utilidade" na UO é adequado?			
	3 O resultado da aplicação do princípio "Organização" na UO é adequado?			
	4 O resultado da aplicação do princípio "Limpeza" na UO é adequado?			
	5 O resultado da aplicação do princípio "Zelo" na UO é adequado?			
	6 O resultado da aplicação do princípio "Autodisciplina" na UO é adequado?			



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA- NÍVEL BÁSICO. (CONTINUAÇÃO)**

7º ELEMENTO: GERENCIAMENTO DOS RECURSOS E DAS ÁREAS DE APOIO		Observações:			
a	1	O Juiz e o(s) secretário(s) conhecem as Unidades de apoio e seus respectivos produtos e serviços?			
	2	O Escrivão/RE (substituto) conhece as Unidades de apoio e seus respectivos produtos e serviços?			
	3	Os demais integrantes da equipe conhecem as unidades de apoio e seus respectivos produtos e serviços?			
b	1	O fornecimento de "Materiais de consumo" é adequado?			
	2	O fornecimento de "Materiais permanentes" é adequado?			
	3	O serviço de Malote é adequado?			
	4	O fornecimento do serviço de "Conservação e Limpeza" é adequado?			
7	c	1	O fornecimento de "Computadores" é adequado? <i>Requisito regulamentar: Livro I (Parte geral), Título I - Da Corregedoria Geral da Justiça, Capítulo VI - Dos Deveres, Art. 150, XIX.</i>	Qual a quantidade de computadores na UO?	Quanto servidores utilizam computadores na UO?
d	1	O fornecimento do serviço de "Manutenção Predial" é adequado?			
e	1	O fornecimento do serviço de "Telefonia" é adequado?			
	2	O fornecimento do serviço de "Segurança patrimonial" é adequado?			
	3	O fornecimento do serviço de "Segurança contra incêndio" é adequado?			
f	1	Há evidências de contato (e-mail, ofício ou a situação resolvida) com as áreas de apoio para adequação dos recursos?			
De acordo com as informações da avaliação:					
<i>Rubricar todas as páginas desta avaliação</i>		Assinatura do Escrivão/RE	Assinatura do(s) Avaliador(es)		



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA- NÍVEL PLANEJADO.**

UNIDADE:		JUIZ:	ESCRIVÃO/RE:		
sigla da unidade		nome do juiz	nome do escrivão		
NUR.:		DATA DA AVALIAÇÃO:			
05 NUR		data da avaliação			
AVALIADOR(ES):		nome dos avaliadores			
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?		
	b	1	A unidade promoveu a contagem de população e definição de amostra?		
		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)?		Anote o resultado:
		5	Os resultados da PSU foram comunicados e debatidos com os servidores?		
		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?		
	c	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)?			
1		A Pesquisa de Opinião (PO) está sendo realizada?			
d	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
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>Requisito Regulamentar Livro I (Parte Geral), Título I - Da Corregedoria Geral de Justiça, Capítulo VI - Da estrutura e do funcionamento, capítulo VI - Dos Deveres - art. 150, IX</i>		



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS EXTRAORDINÁRIO INTERNO

**ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não-controlada.**  
**ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADA- NÍVEL PLANEJADO. (CONTINUAÇÃO)**

3º ELEMENTO: CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS (Cont.)		SIM	NÃO	Observações:	
k	1			O Escrivão/RE (substituto) sabe acessar a Tabela de Temporalidade de Documentos - TTD no portal do PJE/RE?	
	2			O servidor responsável pelo Arquivo corrente sabe acessar a Tabela de Temporalidade de Documentos - TTD no portal do PJE/RE?	
	l	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?
	c	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?
	c	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/RE-002-02 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?	
3				A UO elimina os documentos, nos termos da HAL-UGCON-UZU?	
f	1			Dos Deveres: Livro I - (Parte Geral), Título II - Dos Serviços da Justiça, Capítulo II - Dos Direitos e Deveres; Seção II - Dos Deveres; Art. 125	
	2			Os servidores recuperam/jocalizam os registros em tempo razoável?	
r	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)? <b>Requisito Regulamentar: Consolidação Normativa - Judicial - Livro II (Foro Judicial), Título I - Dos serviços Judiciais Capítulo I - Das Escrivãs Seção I - Da Administração Interna Subseção I - Do processamento integrado e do Escrivão Art. 773</b>	
	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)? <b>Requisito Regulamentar: Consolidação Normativa - Judicial - Livro II (Foro Judicial), Título I - Dos serviços Judiciais Capítulo I - Das Escrivãs Seção I - Da Administração Interna Subseção I - Do processamento integrado e do Escrivão Art. 773, § 2º</b>	
4º ELEMENTO: ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES OPERACIONAIS - ID		SIM	NÃO	Observações:	
s	1			Foi iniciada a extração do Mapa de ID pela UO? <b>Requisito Regulamentar: Livro I (parte geral), Título I - Da Corregedoria Geral de Justiça, Capítulo VI - Dos Deveres, art. 156, XXXVII</b>	
	2			É observada, mensalmente, a extração do Mapa de ID? <b>Requisito Regulamentar: Livro I (parte geral), Título I - Da Corregedoria Geral de Justiça, Capítulo VI - Dos Deveres, art. 156, XXXVII</b>	
	3			É observado no Mapa de ID o indicador "Aceros Geral"?	
	4			É observado no Mapa de ID o indicador "Autos para isados 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 "Audências marcadas X Audências 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 juntaça?	
	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 juntaça impositiva? <b>Requisito Regulamentar: Provimento CGJ nº 2008, de 21/09/2008</b>	
	7			As cartas precatórias são cumpridas (30 dias) no prazo legal? <b>Requisito Regulamentar: Livro II - Foro Judicial, Título I - Dos Serviços Judiciais, Seção II - Dos documentos em geral, Subseção I - Do processamento integrado e do Escrivão, art. 255, I</b>	
	8			Os expedientes do juízo são respondidos no prazo legal (10 dias)? <b>Requisito Regulamentar: Livro II - Foro Judicial, Título I - Dos Serviços Judiciais, Seção II - Dos documentos em geral, Subseção I - Do processamento integrado e do Escrivão, art. 255, II</b>	
5º ELEMENTO: GESTÃO DE COMPETÊNCIAS		SIM	NÃO	Observações:	
f	1			As matizes da 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?	
t	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 UO 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(es)	

Página 1