



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
Setorial do 1º Semestre

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

1º Semestre de 2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Unidade Organizacional:

Diretoria Geral de Desenvolvimento
Institucional (DGDIN)

Aprovado por:

Diretora-Geral da DGDIN

Período:

01/01/2008 a 30/06/2008

Emissão:

10/07/2008

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	5
2.2 Objetivos Estratégicos	6
Fonte: Inventário DGDIN	8
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL	15
3.1 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Gabinete (DGDIN/GBDIN).....	15
3.2 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Documentação do SIGA (DGDIN/DEDOC).....	28
3.3 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Auditorias do SIGA (DGDIN/DEAUD).....	34
3.4 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Melhoria do Desempenho (DGDIN/DEMED).....	47
4 GESTÃO DOS RECURSOS	60
4.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007 e 2008).....	60
4.2 Capacitação	62
4.3 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	65
4.4 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura	68
4.5 Documentação e Informação (RAD e Registro)	71
4.7 Atividades Complementares.....	76
5 AUDITORIAS DE GESTÃO	87
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	88
7 ANEXOS	90
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN	90



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), relativos ao período compreendido entre o mês de Janeiro de 2008 e o mês de Junho de 2008.

No que diz respeito à gestão estratégica, a DGDIN previu para o ano 2008 a realização de 7 (sete) Objetivos Estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, os Objetivos previstos estão sendo cumpridos conforme o planejamento inicial, restando apenas um saldo médio mínimo de 2% de ações não implementadas, o que deve ser facilmente recuperado ainda no mês de julho de 2008.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores de todas as unidades da DGDIN e os resultados apresentados mostram que a Diretoria Geral está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas. Os indicadores referentes à gestão operacional da DGDIN estão especificados no item 3 deste relatório.

No que se refere a recursos pertinentes a pessoal e material, constata-se que houve provimento satisfatório.

No que se refere à pessoal, foi realizado processo de seleção interna para integrar a equipe DGDIN. O processo está em fase de entrevistas individuais pela DGDIN, com os 19 servidores pré-selecionados.

Os recursos de informática referentes a equipamentos atenderam à necessidade da Unidade, embora haja necessidade premente de ampliação deste quantitativo, tendo em vista a realização de seleção interna para a equipe DGDIN. Tanto a DGTEC quanto a DGLOG já foram informadas.

Quanto aos recursos pertinentes a desenvolvimento de sistemas, a DGDIN ainda necessita de apoio da DGTEC, a fim de possibilitar um melhor desenvolvimento das



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

atividades a que se propõe. Para tanto, realizou visitas para conhecer os sistemas informatizados de diversas empresas, tais como a Sul América Seguros e a Marinha Mercante (Centro de Instrução Almirante Graça Aranha - CIAGA), na Marinha Mercante, a fim de coletar informações, como usuária, para transmitir à DGTEC.

O item referente à documentação e registro dos processos de trabalho demonstra que a DGDIN revisou 9 (nove) Rotinas Administrativas (RAD) no ano de 2008, sendo estas 4 (quatro) RAD operacionais e 5 (cinco) RAD Gerais. No momento, estão em fase de revisão mais 4 (quatro) RAD operacionais e outras 5 (cinco) RAD Gerais.

A Diretoria Geral está gerindo conforme planejado os contratos de manutenção e de serviços que lhe cabem. Todas as notas fiscais atestadas pela DGDIN foram pagas e não foram verificadas irregularidades nos serviços prestados. Entretanto, há necessidade de maior agilidade na emissão de Notas Fiscais pelo Organismo Certificador contratado pelo PJERJ, tendo em vista que todos os valores pagos em 2008, a esta instituição, se referem a serviços prestados em 2007.

Foram realizadas no período algumas atividades complementares às previstas nas atribuições, onde se destacam, por exemplo, a divulgação do SIGA no PJERJ, pela publicação de matérias na Revista Eletrônica Interação e pela realização de palestras para estagiários; Atividades relacionadas ao CNJ; Avaliação do Grau de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras da Administração Superior; Atividades de apoio às análises críticas da Comissão de Gestão Estratégica (COGES) e Realização de Encontro para Integração dos RAS do PJERJ, denominado “Café da Manhã com RAS”.

No que se refere à realização de auditorias, em 2008, o SIGA/DGDIN passou por 1 Auditoria Interna e 1 auditoria de supervisão, obtendo resultados plenamente satisfatórios.

Na auditoria interna, foram registrados 2 (dois) apontamentos, a partir dos quais foram emitidos 2 (dois) RACAP (RACAP-DGDIN-004 e 005/2008). O RACAP-DGDIN-004/08 já foi encerrado e o RACAP-DGDIN-005 está em fase de implementação das ações propostas, dentro do prazo previsto. Não foram registrados apontamentos durante a auditoria de supervisão.



2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da DGDIN são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, utilizando os Valores e a Política da Qualidade do PJERJ como seus direcionadores.

Na primeira reunião de Análise Crítica do SIGA/DGDIN, realizada em fevereiro de 2008, foram reavaliados os Direcionadores Estratégicos da DGDIN, o que resultou na alteração da Visão da DGDIN e na consolidação de sugestões para definição dos Valores do PJERJ.

No dia 03/04/2008, a Comissão de Gestão Estratégica (COGES) reavaliou os Direcionadores Estratégicos do PJERJ, a partir das sugestões de unidades do PJERJ consultadas pela DGDIN no mês de março de 2008, resultando na alteração do texto dos Valores (e inclusão de dois novos) e da Política da Qualidade do PJERJ. Os valores também foram definidos, com a finalidade de deixar claro o entendimento da Administração Superior quanto ao seu significado. No caso da Política da Qualidade foi incluído o termo “Magistrados”, a fim de deixar evidente que Magistrados e Servidores trabalham juntos para a melhoria contínua do PJERJ.

Segue a redação atualizada dos direcionadores da DGDIN:

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

-Visão: “Implementar o SIGA no PJERJ, com benefícios para os usuários internos e externos”;

-Valores:

- “Conhecimento Atualizado”
(Necessidade de conhecimento multidisciplinar pelos Magistrados e Servidores do PJERJ);

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

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

- “Melhoria Contínua”
(Nada é tão bom que não possa ser melhorado e até inovado);
 - “Foco no Usuário”
(Preocupação constante em prestar serviços com qualidade, que atendam ao usuário);
 - “Busca de Conciliação para Solução de Conflitos”
(Relações saudáveis, baseadas na compreensão das necessidades mútuas);
 - “Comprometimento”
(Responsabilidade pessoal e funcional que leve a atitudes em prol do interesse coletivo);
 - “Transparência”
(Prestação de contas à sociedade, demonstrando coerência entre o que se faz e o que se diz fazer);
- Política da Qualidade:** “Desenvolver continuamente as melhores práticas de gestão para que as unidades organizacionais do PJERJ e seus respectivos Magistrados e Servidores cumpram a missão, a fim de alcançar a visão estabelecida”.

2.2 Objetivos Estratégicos

Foram estabelecidos, para o período 2007/2008, 8 (oito) objetivos estratégicos a partir dos Focos Estratégicos estabelecidos pela Comissão de Gestão Estratégica do PJERJ, desdobrados em 16 planos de ação. Na tabela abaixo, além da descrição dos objetivos e das metas traçadas, é apresentado um curto resumo do resultado de 2007, destacando-se as ações que foram replanejadas para realização no 1º semestre de 2008:

Tabela I – Objetivos Estratégicos DGDIN (Biênio 2007/2008)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS		
	META 2007	OBSERVAÇÕES	META 2008
Certificar o Sistema Integrado de Gestão na Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN)	SIGA implementado com a certificação da UO até final de Dez/2007	Objetivo concluído em 2007. A meta proposta foi alcançada com a certificação da DGDIN em 13/12/2007	---
Aumentar a Abrangência da Certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ	27 (18+9) unidades certificadas até final de Dez/2007	A meta foi alcançada. Até o final de 2007, foram certificadas 9 UO: DGDIN, DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT, 01VCIV-CG, 06VCIV, 14VCIV e 25VCIV. <i>(Em 2008, entretanto, a 14VCIV e a 12VFAM deixaram o escopo de certificação do SIGA/PJERJ, reduzindo o total de UO certificadas para 25)</i>	38 (25+13) unidades certificadas até final de Nov/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ	6 (2+4) auditores líderes aptos a realizar auditorias até final de Dez/2007	A meta foi alcançada. O ano de 2007 foi concluído com 6 auditores aptos no PJERJ	9 (6+3) auditores líderes aptos a realizar auditorias até final de Nov/2008
Apoiar o desenvolvimento e a implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Varas Cíveis	Apoiar a CGJ, elaborando modelo, e validar com 1 NUR até final de Dez/2007	A meta de 2007 não foi atingida. Apenas 88% do plano de ação foi implementado, tendo em vista que o modelo não foi validado pelos NUR. O objetivo foi replanejado para 2008, quando o modelo foi validado.	Validar e implementar 2 etapas do modelo em 2 NUR até final de Dez/2008
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS		
	META 2007	OBSERVAÇÕES	META 2008
Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Câmaras	Apoiar a DGJUR para estabelecer pontos fundamentais para a elaboração do modelo definido, com elaboração de cronograma para implementação do modelo até Dezembro/2007	A meta de 2007 foi alcançada. Foram levantados todos os pontos para a implementação, em 2008, do modelo de gestão simplificado para as Câmaras	Apoiar a DGJUR para elaborar modelo e implementá-lo nas Câmaras até final de Dez/2008
Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ	Levantamento dos instrumentos formais de comunicação utilizados pelo PJERJ, relacionando-os com as autoridades que os emitem, com elaboração de proposta de minuta de Ato Oficial do PJERJ, com Exposição de Motivos até Dez/2007	A meta de 2007 foi alcançada. Foi realizado o levantamento de todos os instrumentos de comunicação do PJERJ	AGUARDANDO APRECIÇÃO DA MINUTA DE ATO OFICIAL PELO ÓRGÃO ESPECIAL
Realizar Pesquisa de Avaliação da Imagem do PJERJ com a Sociedade	Planejamento da pesquisa realizado até Dezembro/2007	A meta não foi atingida. Apenas 78% do plano de ação foi implementado, tendo em vista que o Projeto Básico não foi finalizado em 2007. O objetivo foi replanejado e o Projeto Básico foi encaminhado ao DECAN em fevereiro de 2008.	Resultados da pesquisa analisados e divulgados pela DGDIN até final de Set/2008
Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão	48%* do SIGA implementado nas Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ até final de Dez/2007 (Meta Global)	As metas foram revistas em 2008, tendo em vista que, durante a elaboração dos planos de ação para 2008, percebeu-se que havia necessidade de medir o grau em que o SIGA estava implementado em cada unidade, a fim de melhor apoiá-las. Em abril de 2008, foram consolidados os resultados da primeira avaliação e as metas foram alteradas, estabelecendo-se uma visão global da implementação do SIGA no PJERJ	60%* (48% + 12%) do SIGA implementado nas Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ até final de Dez/2008 (Meta Global)

Fonte: Documento Política e Objetivos Estratégicos da DGDIN

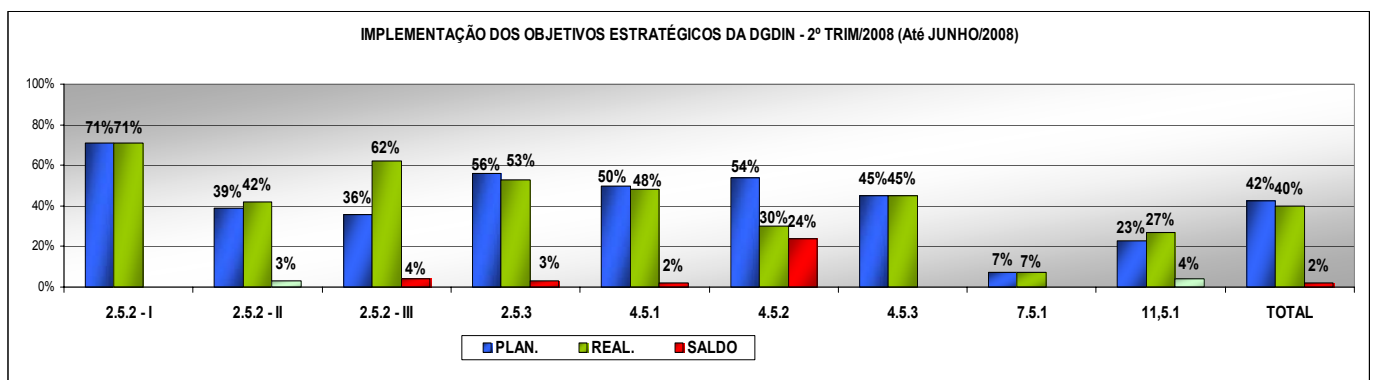


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Com relação ao ano de 2008, para que a DGDIN atingisse as metas propostas, foram desenvolvidos 9 planos de ação para os objetivos acima citados (exceto o que se refere à certificação da DGDIN, conforme apresentado na tabela acima, que já foi concluído).

No 1º semestre de 2008, observa-se um saldo médio negativo mínimo de 2%, conforme pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico I – Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN¹



Fonte: Planos de Ação

A título de comparação, a média de implementação dos objetivos estratégicos em todo o ano de 2007 foi de 97%. Comparando-se o resultado do 1º semestre de 2008 (saldo médio negativo de 3%) com o 1º semestre de 2007 (saldo médio negativo de 7%), conclui-se que há redução na quantidade de ações não implementadas no ano de 2008, conforme pode ser verificado na tabela abaixo, pela redução de 4% no saldo negativo médio, comparando-se os dois anos.

Tabela II – Saldo de Implementação dos Objetivos Estratégicos (2007 / 2008)

1º SEMESTRE/2007			1º SEMESTRE/2008		
PLANEJADO	REALIZADO	SALDO	PLANEJADO	REALIZADO	SALDO
26%	19%	-7%	42%	40%	-2%
					Redução de 5%

Fonte: Inventário DGDIN

1

2.5.2-Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ (I - 06VCIV - 14VCIV - 25VCIV) / (II - 05VCIV/BT - 04VCIV/MA - 28VCRI - 29VCRI) (III - CGJ/DGFAJ - SETRE - 01VEMP - XXVII JEC - 05VOS - DGPES/DEDEP)

2.5.3-Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ

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

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

4.5.3-Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ

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

11.5.1-Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

A seguir, apresenta-se o resultado dos objetivos estratégicos da DGDIN, no 1º semestre de 2008:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	2.5.1 - I Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ <i>Plano de Ação 2.5.2 - I</i> <i>(03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI-CP, 28VCIV-CP e 29VCRI-CP)</i>	39 (26+13 unidades certificadas) até o final de Dez/2007	71%	71%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: ---			

ANÁLISE DE DADOS: Até o final do 1º semestre, não foi verificado saldo negativo de implementação das ações. Já foram realizadas as seguintes atividades: **1)** Avaliação do nível de implementação do SIGA nas unidades; **2)** Apoio às UO na designação do RAS; **3)** Comunicação às UO de apoio sobre a inclusão das unidades no SIGA, com acompanhamento das atividades do apoio; **4)** Apoio à realização das reuniões de análise crítica das UO; **5)** Implementação, pela DGDIN, das RAD Gerais; **6)** Apoio à elaboração da documentação do SIGA; **7)** Orientação para o estabelecimento de metas e objetivos, bem como a elaboração do Documento Política e objetivos estratégicos; **8)** Agendamento, preparação das unidades e acompanhamento da 1ª auditoria interna das UO, com entrega do relatório.

AÇÕES GERENCIAIS: Acompanhamento das próximas ações, a fim de que sejam realizadas dentro do prazo planejado. São elas: **1)** Implementação das oportunidades de melhoria observadas nas auditorias internas; **2)** Agendamento e acompanhamento das pré-auditorias e auditorias de certificação (1ª fase); **3)** Implementação das oportunidades de melhoria observadas nas pré-auditorias e auditorias de certificação (1ª fase); **4)** Agendamento e acompanhamento das auditorias de certificação (2ª fase).

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	2.5.1 - II Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ <i>Plano de Ação 2.5.2 - II</i> <i>(CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC e DGPES/DEDEP)</i>	39 (26+13 unidades certificadas) até o final de Dez/2007	38%	42%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: + 3%			

ANÁLISE DE DADOS: Até o final do 1º semestre, foi verificado saldo positivo de 3% de implementação das ações. O saldo positivo está relacionado ao agendamento das auditorias de pré-certificação e certificação (1ª fase) e certificação (2ª fase), que estavam planejadas apenas para o 3º trimestre. Já foram realizadas as seguintes atividades: **1)** 1ª e 2ª avaliação do nível de implementação do SIGA nas UO; **2)** Acompanhamento da elaboração da documentação do SIGA (**verificado que todas as RAD, inclusive os Documentos Estratégicos estão em fase de elaboração**); **3)** Acompanhamento do estabelecimento das definições estratégicas das unidades - Direcionadores, ID, objetivos (verificado que todos os Documentos Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos foram publicados); **4)** Acompanhamento da preparação de Magistrados e servidores (parcialmente realizada – ação contínua); **5)** Apoio à realização da primeira PSU (realizada por todas as UO); **6)** Implementação, pela DGDIN, das RAD Gerais (em realização); **7)** Acompanhamento das atividades das unidades de apoio (realizada reunião – Ata DGDIN nº. 08/2008); **8)** Agendamento e preparação das unidades para a 1ª auditoria interna.

AÇÕES GERENCIAIS: Será encaminhado e-mail à FGV solicitando prioridade na finalização da elaboração da documentação do SIGA das unidades, tendo em vista que a 1ª auditoria interna está agendada para agosto. A DGDIN também irá entrar em contato com os RAS das unidades. Próximas ações: Acompanhamento da realização das reuniões de análise crítica e da elaboração da documentação do SIGA das unidades (**PRIORIDADE! Prazo para conclusão em Julho**).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	<p style="text-align: center;">2.5.1 - III</p> <p style="text-align: center;">Aumentar a abrangência da certificação NBR ISO 9001:2000 para o PJERJ</p> <p style="text-align: center;"><i>Plano de Ação 2.5.2 - III</i></p> <p style="text-align: center;"><i>(01VEMP, 05VOS, CGJ/DGFEX e CCM-VCIV)</i></p>	39 (26+13 unidades certificadas) até o final de Dez/2007	36%	32%	Fevereiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: -4%			

ANÁLISE DE DADOS: Até o final do 1º semestre, foi verificado saldo negativo de 4% de implementação das ações, principalmente relacionado à elaboração da documentação do SIGA das unidades. Já foram realizadas as seguintes atividades: **1)** 1ª e 2ª avaliação do nível de implementação do SIGA nas UO; **2)** Acompanhamento da elaboração da documentação do SIGA (**verificado que apenas a CCM tem a RAD publicadas. As demais RAD, inclusive os Documentos Estratégicos de todas as UO, estão em fase de elaboração**); **3)** Acompanhamento do estabelecimento das definições estratégicas das unidades - Direcionadores, ID, objetivos (**verificado falta publicar o Documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos da DGFEX**); **4)** Acompanhamento da preparação de Magistrados e servidores (parcialmente realizada – ação contínua); **5)** Apoio à realização da primeira PSU (realizada por todas as UO); **6)** Implementação, pela DGDIN, das RAD Gerais (em realização); **7)** Acompanhamento das atividades das unidades de apoio (realizada reunião – Ata DGDIN nº. 08/2008); **8)** Agendamento e preparação das unidades para a 1ª auditoria interna.

AÇÕES GERENCIAIS: Será encaminhado e-mail à FGV solicitando prioridade na finalização da elaboração da documentação do SIGA das unidades, e o Documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos da DGFEX, tendo em vista que a 1ª auditoria interna está agendada para setembro. A DGDIN também irá entrar em contato com os RAS das unidades. Próximas ações: Acompanhamento da realização das reuniões de análise crítica e da elaboração da documentação do SIGA das unidades (**PRIORIDADE! Prazo para conclusão em Agosto**);

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Manter e Expandir o Processo de Certificação NBR ISO 9001:2000	<p style="text-align: center;">2.5.3</p> <p style="text-align: center;">Consolidar o Quadro de Auditores Internos do PJERJ</p>	9 (6+3) Auditores internos aptos até o final de Nov/2008	56%	53%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: - 3%			

ANÁLISE DE DADOS: Até o final do 1º semestre, foi verificado saldo negativo de 3% na implementação das ações, referentes à realização de curso de Interpretação da NBR ISO e Auditoria Interna, adiados pela ESAJ, mas já agendados para Agosto. Já foram realizadas as seguintes ações: **1)** Implementação da metodologia de capacitação para auditores; **2)** Incentivo à participação nos cursos de Interpretação da NBR ISO e de Auditoria de Gestão da Qualidade (ação contínua); **3)** Acompanhamento do desenvolvimento dos auditores internos em treinamento (ação contínua); **4)** Incentivo à participação no curso de auditor líder (ação contínua); **5)** Acompanhamento do desenvolvimento dos auditores líderes em treinamento (ação contínua); **6)** Acompanhamento ao aperfeiçoamento e à atualização dos auditores internos aptos (ação contínua).

AÇÕES GERENCIAIS: Manter o acompanhamento das 2 próximas turmas dos cursos de Interpretação da NBR ISO e de Auditoria Interna junto à ESAJ, estando a segunda já agendada para agosto e priorizar a realização das 2 turmas do curso de auditor líder, agendadas para outubro e novembro. Também deve ser mantido o acompanhamento das ações contínuas acima citadas, a fim de que continuem sendo realizadas nos prazos planejados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Implementar Novas Práticas de Gestão	4.5.1 Apoiar o desenvolvimento e a implementação de Modelo de Sistema de Gestão Simplificado para as Varas Cíveis	Apoiar a CGJ para validar e implementar o modelo simplificado em 2 NUR (05NUR e 12NUR) até o final de Dez/2008	50%	48%	Fevereiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: - 2%			

ANÁLISE DE DADOS: Verificado, ao final do 1º semestre, saldo negativo de 2% na implementação das ações, referentes ao agendamento e realização de solenidade para a entrega, às Varas Cíveis do 05 e do 12NUR, dos diplomas referentes ao Nível Básico. Já foram realizadas as seguintes ações: **1)** Preparação para início da implementação do Modelo Simplificado; **2)** Capacitação dos Facilitadores no 1º, 2º e 3º elementos do Nível Básico e apoio à realização das atividades a eles inerentes; **3)** Apresentação da metodologia aos Escrivães, Juizes e Gestores; **4)** Capacitação dos Facilitadores no 4º e 5º elementos do Nível Básico e apoio à realização das atividades a eles inerentes; **5)** Capacitação dos Facilitadores no 6º e 7º elementos do Nível Básico e apoio à realização das atividades a eles inerentes; **6)** Capacitação dos Facilitadores na Avaliação da implementação do Nível Básico, e apoio à realização da avaliação.

AÇÕES GERENCIAIS: Manter o acompanhamento das 2 próximas turmas dos cursos de Interpretação da NBR ISO e de Auditoria Interna junto à ESAJ, estando a segunda já agendada para agosto e priorizar a realização das 2 turmas do curso de auditor líder, agendadas para outubro e novembro. Também deve ser mantido o acompanhamento das ações contínuas acima citadas, a fim de que continuem sendo realizadas nos prazos planejados.

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Implementar Novas Práticas de Gestão	4.5.2 Apoiar a DGJUR no desenvolvimento e implementação de modelo de sistema de gestão simplificado para as Câmaras	Apoiar a DGJUR para elaborar modelo e implementá-lo nas Câmaras até final de Dez/2008	54%	30%	Fevereiro/2008 a Novembro/2008	---
			SALDO: - 24%			

ANÁLISE DE DADOS: Ao final do 1º semestre, foi verificado saldo negativo de 24%, em razão da não finalização, até o momento, da elaboração do acervo documental das câmaras, e, conseqüentemente, do apoio do SEACO. Outra ação não realizada foi o treinamento em indicadores, a ser ministrado pelo Diretor-Geral da DGJUR. Até o momento, foram realizadas as seguintes ações: **1)** Realização de reunião para apresentação do plano de trabalho para 2008; **2)** Solicitação à ESAJ, pela DGJUR, de curso de Gestão de Acervos Arquivísticos pelo Diretor-Geral (3 turmas); **3)** Acompanhamento a elaboração da relação do acervo documental pelas Secretarias das Câmaras, com orientação do DECOS e do SEACO e da organização dos arquivos correntes das Secretarias das Câmaras (parcialmente realizado).

AÇÕES GERENCIAIS: Encaminhar e-mail à RD e ao Diretor-Geral da DGJUR, indagando quanto ao andamento da organização dos arquivos correntes das Secretarias das Câmaras e da realização do treinamento, a ser ministrado pelo Diretor-Geral, a de descentralizar o acompanhamento dos indicadores. Próximas ações: Acompanhamento do treinamento descentralizado de ID pelo DG.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Implementar Novas Práticas de Gestão	4.5.3 Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ	RAD-PJERJ-002 minutada, conforme minuta de Projeto de Lei e Resolução do TJ	45%	45%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: ---			

ANÁLISE DE DADOS: Não há saldo negativo verificado até o final do 1º semestre. Já foi elaborada minuta de revisão da RAD-PJERJ-002, de acordo com o RACAP-DGDIN-007/07. A próxima ação a ser priorizada, é a análise, pela Diretora-Geral da DGDIN, de minuta para revisão da RAD-PJERJ-002. Foram distribuídas cópias da minuta de Resolução no Órgão Especial em 09/06/08, para apresentação de emendas. O Desembargador relator na Comissão de Legislação e Normas devolveu o processo para a DGDIN, para ajustes, em 26/06/08.

AÇÕES GERENCIAIS: A DGDIN já está realizando os ajustes necessários na minuta da Resolução, a fim de reencaminhar o processo à Comissão até o final do mês de julho. A minuta já preparada da RAD-PJERJ-002 será analisada pelo DG.

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Modernizar o Processo de Comunicação interna e de Relacionamento com a Sociedade	7.5.1 Realizar Pesquisa de Avaliação da Imagem do PJERJ com a Sociedade	Resultados da Pesquisa analisados e divulgados pela DGDIN até final de Dez/2008	7%	7%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: ---			

ANÁLISE DE DADOS: Não foi verificado saldo negativo até o final do 1º semestre. O Projeto Básico foi finalizado em fevereiro, tendo sido encaminhado ao DECAN, Todas as ações posteriores dependiam, desde então, da realização do Pregão, que ocorreu nos dias 03 e 04/07/2008.

AÇÕES GERENCIAIS: A DGDIN irá acompanhar os atos processuais a serem realizados após o Pregão, a fim de conhecer a instituição vencedora para agendamento da primeira reunião com o PJERJ. As próximas ações, a serem realizadas ainda no 3º trimestre, são: **1)** Preparação do material para apresentação à instituição vencedora; **2)** Início da realização da pesquisa.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

FOCOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META (2008)	% (1º SEM/08)		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
			PLAN.	REAL.		
Modelar, Documentar e Medir Processos de Trabalho	11.5.1 Apoiar as unidades executoras do PJERJ na implementação de sua gestão	60% (48% + 12%) do SIGA implementado nas Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ até final de Dez/2008 (Meta Global)	23%	26,5%	Janeiro/2008 a Dezembro/2008	---
			SALDO: +3,5%			

ANÁLISE DE DADOS: No final do 1º semestre, foi verificado saldo positivo de 3,5% de implementação das ações. O saldo positivo está relacionado à revisão e implementação da RAD-PJERJ-007, que poderia ter sido concluída até o mês de agosto e foi realizada no dia 04/07/08. No 1º semestre, também foi fixada, após a consolidação dos dados da 1ª Avaliação do SIGA, a meta para este objetivo. Já foram realizadas as seguintes ações: **1)** 1ª Avaliação do grau de implementação do SIGA nas Unidades Executoras da Administração Superior; **2)** Planejamento da capacitação dos gestores nos requisitos do SIGA; **3)** Capacitação dos gestores na elaboração de Quadro de Requisitos; **4)** Capacitação dos gestores na elaboração de RAD; **5)** Apoio às Unidades Executoras na realização da 2ª Avaliação do SIGA - auto-avaliação (parcialmente realizado); **6)** Revisão e implementação da RAD-PJERJ-007.

AÇÕES GERENCIAIS: Acompanhamento das próximas ações (referentes ao 3º trimestre), a fim de que sejam realizadas dentro do prazo planejado. São elas: **1)** Revisão e implementação da RAD-PJERJ-006; **2)** Recebimento dos resultados da 2ª avaliação do SIGA; **3)** Atualização da Árvore de Processos e Indicadores (após a emissão do RIGER Setorial); **4)** Capacitação dos gestores na elaboração de Quadro de PNC; **5)** Revisão do Documento Estratégico do PJERJ; **6)** Capacitação dos gestores na definição e implementação de ID; **7)** Realização da revisão estratégica para o próximo biênio.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES											
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN									
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional											
INDICADOR		(1º Nível) Quantidade de Sistemas Certificados e Planejados para Certificação		DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a eficácia do SIGA/PJERJ											
FÓRMULA		$(\sum \text{sistemas certificados})$ e $(\sum \text{sistemas planejados para certificação})$											
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de Auditoria			SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (MM)						
META		39 sistemas de gestão certificados até o final de 2008			UNIDADE DE MEDIDA		Nº de Sistemas Certificados						
PERIODICIDADE		Semestral											
EVOLUÇÃO DO INDICADOR 2004 ~ 2008		2004		2005		2006		Total no Período					
		3		4		18		18					
		2007 (1º Semestre)		2007 (2º Semestre)		2008 (1º Semestre)		2008 (2º Semestre)		Total no Período			
		19		26		-							
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="text-align: center;"> <p>SISTEMAS CERTIFICADOS NO PJERJ</p> <p>40 35 30 25 20 15 10 5 0</p> <p>26 25 38</p> <p>Total Período Anterior (Até 2007) Total Período Atual (2008) Meta 2008 (Acumulada)</p> </div>				ANO		UNIDADES CERTIFICADAS					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (Até 2007)						26		2004		EMERJ, 18CCIV, 13VCIV			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (1º SEM/2008)						25		2005		DEGAR			
META						38		2006		12VFAM, IV JEC, 09VCRI, 19VCRI, 32VCRI, DEGEA, IX JECRIM, 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV, ESAJ, 01VP/DECIV.			
								2007		01VCIV/CG, 06VCIV, 14VCIV, 25VCIV, DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT, DGDIN.			
				2008 (Planejado)		03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI, 28VCRI, 29VCRI, CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC, DEDEP, 01VEMP, 05VOS, CGJ/DGFEX, CCM-VCIV							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ANÁLISE DE DADOS	Para 2008, estão incluídas no escopo de certificação 13 unidades, conforme o AEC 18/2008, publicado no DO de 19/02/2008. São elas: 03VCIV/MD / 04VCIV/MD / 28VCRI / 29VCRI / 16VCRI / 01VEMP / 05VOS / DGFEX / CCM / DGFAJ / SETRE / XXVII JEC / DEDEP. O ano de 2007 foi encerrado com 26 sistemas certificados. A meta original, de 27 sistemas certificados, foi atingida pela DGDIN, no entanto, após a realização da auditoria de certificação da 14VICV, a Administração Superior excluiu a unidade do escopo de certificação do PJERJ, tendo em vista a necessidade de realização de auditoria de follow-up. Tal medida reduziu o nº. de unidades certificadas ao final de 2007, de 27 para 26. No mês de abril, a Juíza Titular da 12VFAM solicitou exclusão do escopo de certificação do SIGA/PJERJ, alegando motivos pessoais, o que reduziu, novamente o número de unidades certificadas, de 26 para 25.
AÇÕES GERENCIAIS	Manter o acompanhamento da implementação do SIGA (para posterior certificação) nas unidades indicadas no AEC 18/2008 e solicitar à equipe DGDIN que, embora a 12VFAM tenha saído do escopo de certificação do SIGA, deve ser estimulada às práticas de gestão, a fim de que não se perca todo o esforço já empreendido.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:				DGDIN/GBDIN											
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ															
INDICADOR	(1º Nível) Quantidade de Sistemas de Gestão Implementados e Planejados					DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO							
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a evolução do SIGA no PJERJ.															
FÓRMULA		$(\sum \text{ sistemas de gestão implementados}) \text{ e } (\sum \text{ sistemas de gestão planejados})$															
ORIGEM DOS DADOS		Relatórios de Auditoria						SENTIDO DE MELHORIA				(MM) Maior é melhor					
META		38 (25+13) SIGA implementados no final de 2008.						UNIDADE DE MEDIDA				Nº de SIGA implementados e planejados					
PERIODICIDADE		Trimestral															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.			
		-	-	2	3	3	3	9	16	17	18	17	19	19			
		1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.			
		21	22	22	27	25	30							27			
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO</p>												ANO		SIGA IMPLEMENTADOS	
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2007)	25													2004		EMERJ, 18CCIV, 13VCIV	
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	30													2005		DEGAR, 12VFAM , IV JEC, 18VCIV, 03VCIV, 35VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 32VCRI, 19VCRI, 09VCIV	
META	38													2006		DEGEA, IX JECRIM, ESAJ, 01VP, 01VCIV-CG	
														2007		14VCIV , 25VCIV, 06VCIV, DGDIN, DECAN, DESEP, DEDIS, CADAT	
		2008 (Real.)		03VCIV-MA, 04VCIV-MA, 16VCRI, 28VCRI, 29VCRI													
		2008 (Planej.)		CGJ/DGFAJ, SETRE, XXVII JEC, DEDEP, 01VEMP, 05VOS, CGJ/DGFEX, CCM-VCIV													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ANÁLISE DE DADOS	Após o final do 1º semestre/2008, após as primeiras auditorias internas realizadas em junho/2008, consideram-se implementados no PJERJ mais 5 SIGA: 3ª e 3ª Varas Cíveis de Madureira e 16ª, 28ª e 29ª Varas Criminais da Comarca da Capital, totalizando 30 unidades com SIGA implementado no PJERJ. Para 2008, planeja-se ainda implementar o SIGA em outras 8 unidades, conforme o AEC 18/2008, publicado no DO de 19/02/2008. São elas: 01VEMP / 05VOS / DGFEX / CCM / DGFAJ / SETRE / XXVII JEC / DEDEP. O ano de 2007 foi encerrado com 26 SIGA implementados. A meta original, de 27 SIGA implementados, foi atingida pela DGDIN, no entanto, após a realização da auditoria de certificação da 14VICV, a Administração Superior excluiu a unidade do escopo de certificação do PJERJ, tendo em vista a necessidade de realização de auditoria de follow-up. Tal medida reduziu o nº. de SIGA implementados ao final de 2007, de 27 para 26. No mês de abril, a Juíza Titular da 12VFAM solicitou exclusão do escopo de certificação do SIGA/PJERJ, alegando motivos pessoais, o que reduziu, novamente o número de unidades certificadas, de 26 para 25.
AÇÕES GERENCIAIS	Manter o acompanhamento da implementação do SIGA nas unidades indicadas no AEC 18/2008. e solicitar à equipe DGDIN que, embora a 12VFAM tenha saído do escopo de certificação do SIGA, deve ser estimulada às práticas de gestão, a fim de que não se perca todo o esforço já empreendido. Duas medidas, que também devem ser atentamente acompanhadas pela DGDIN, podem contribuir para a alteração do critério de SIGA implementado, em 2008: A implementação do o Modelo de Gestão Simplificado no 05NUR e no 12NUR e a aplicação de Questionário para Avaliação da Implementação do SIGA nas Unidades do PJERJ, conforme AEC 18/2008.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/GBDIN																					
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional																				
INDICADOR	(1º Nível) Quantidade de Pessoas Envolvidas no SIGA/PJERJ																				
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a quantidade de pessoas envolvidas com a metodologia da NBR ISO 9001:2000, de modo a observar a evolução e o alcance do Sistema Integrado de Gestão no PJERJ																				
FÓRMULA	(Σ pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ)																				
ORIGEM DOS DADOS	Consulta direta às unidades constantes do AEC 18/2008																				
META	2047 pessoas envolvidas no SIGA até o final de 2007																				
PERIODICIDADE	Semestral																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006 ~ 2008																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>1º SEM/06</th> <th>2º SEM/06</th> <th>1º SEM/07</th> <th>2º SEM/07</th> <th>Tt no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">753</td> <td style="text-align: center;">1145</td> <td style="text-align: center;">1212</td> <td style="text-align: center;">1679</td> <td style="text-align: center;">1679</td> </tr> <tr> <th>1º SEM/08</th> <th>2º SEM/08</th> <th>1º SEM/09</th> <th>2º SEM/09</th> <th>Tt no Per.</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1722</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1722</td> </tr> </tbody> </table>	1º SEM/06	2º SEM/06	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.	753	1145	1212	1679	1679	1º SEM/08	2º SEM/08	1º SEM/09	2º SEM/09	Tt no Per.	1722				1722
	1º SEM/06	2º SEM/06	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.																
	753	1145	1212	1679	1679																
1º SEM/08	2º SEM/08	1º SEM/09	2º SEM/09	Tt no Per.																	
1722				1722																	
RESULTADO NO PERÍODO																					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	1.679																				
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	1.722																				
META (Acumulada)	2.047																				
ANÁLISE DE DADOS	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Nº. DE ENVOLVIDOS NO SIGA</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr><th>Período</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2007)</td><td>1679</td></tr> <tr><td>TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)</td><td>1722</td></tr> <tr><td>META</td><td>2047</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Nº. DE ENVOLVIDOS NO SIGA - EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <tr><th>Período</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>1º SEM/07</td><td>1212</td></tr> <tr><td>2º SEM/07</td><td>1679</td></tr> <tr><td>1º SEM/08</td><td>1722</td></tr> </table> </div> </div> <p>No mês de junho, foram consideradas unidades com SIGA implementado: a 3ª e a 4ª Varas Cíveis de Madureira e a 16ª, a 28ª e a 29ª Varas Criminais. Considera-se para cada Vara Cível 14 servidores e para cada Vara Criminal, 9 servidores, totalizando mais 55 pessoas envolvidas no SIGA, adotando-se o mesmo parâmetro fixado em 2007 para considerar “Envolvidos no SIGA”. Ressalte-se que o número de servidores da 14VCIV, unidade excluída do escopo de certificação do SIGA/PJERJ, por decisão da Administração Superior, foi reduzido do total apresentado (-10 pessoas), bem como o número de servidores da 12VFAM, unidade excluída do escopo de certificação do SIGA/PJERJ, por solicitação da Juíza Titular (-12 pessoas). A quantidade de pessoas para 2008 foi atualizada, conforme tabela previamente existente no GBDIN, de acordo com o AEC 18/2008.</p>	Período	Valor	TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2007)	1679	TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	1722	META	2047	Período	Valor	1º SEM/07	1212	2º SEM/07	1679	1º SEM/08	1722				
Período	Valor																				
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2007)	1679																				
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	1722																				
META	2047																				
Período	Valor																				
1º SEM/07	1212																				
2º SEM/07	1679																				
1º SEM/08	1722																				
AÇÕES GERENCIAIS	Deliberado que os servidores dos NUR serão considerados envolvidos apenas a partir de 2009.																				



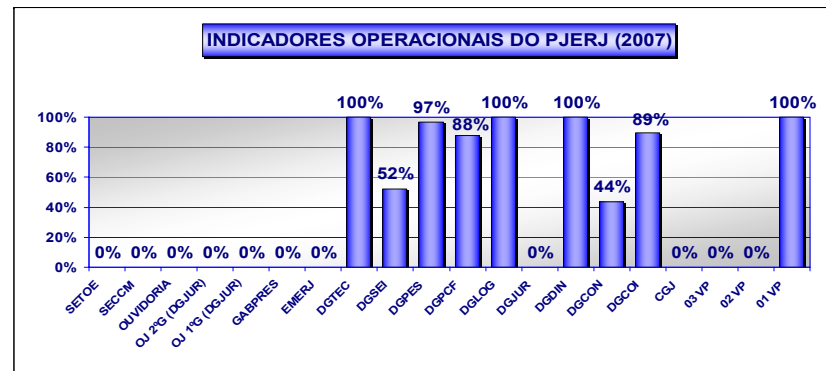
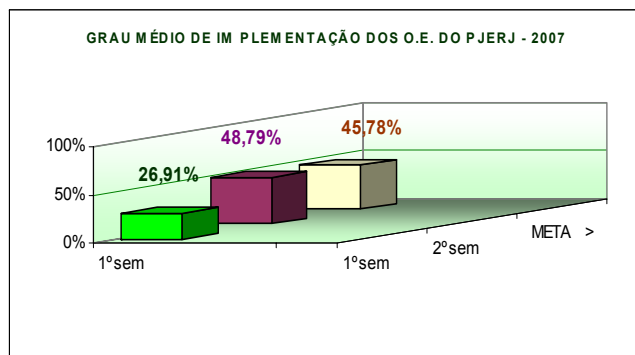
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN			
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional					
INDICADOR		(1º Nível) Grau de implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ		DESEMPENHO		X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a implementação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ					
FÓRMULA		$(\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por Unidade}) / (\sum \text{ dos percentuais do Plano de Ação planejado por Unidade})$					
ORIGEM DOS DADOS		Sistema de Gestão Estratégica - SISGE		SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (MM)	
META		≥ 95%		UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem	
PERIODICIDADE		Semestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	2007 - 1º Semestre	2007 - 2º Semestre	Md no Per.	2008 - 1º Semestre	2008 - 2º Semestre	Md no Per.
		Grau de Implementação	Grau de Implementação		Grau de Implementação	Grau de Implementação	
		86,57%	76,96%	81,76%			
RESULTADO NO PERÍODO							
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	81,76%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRAU MÉDIO DE IM PLEMENTAÇÃO DOS O.E DO PJERJ - 2007</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ (2007)</p> </div> </div>					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	--						
META	95%						
ANÁLISE DE DADOS:		No Planejamento Estratégico para o biênio 2007/2008, foram incluídos 99 Objetivos Estratégicos de 17 unidades do PJERJ. Ao final de 2007, verificou-se que 94 objetivos estavam sendo medidos. Observa-se que as unidades que se encontram com implementação do SIGA em estágios mais avançados de monitoramento, como as que emitem RIGER, apresentaram os percentuais de realização dos planos de ação referentes ao 2º semestre de 2007, conforme resultados apresentados acima. Os primeiros resultados referentes ao ano de 2008 serão medidos após a emissão do RIGER Setorial do 1º Semestre de 2008.					
AÇÕES GERENCIAIS:		Aguardar a emissão dos RIGER Setoriais do 1º Semestre de 2008, pelas Unidades Executoras do PJERJ.					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:			DGDIN/GBDIN									
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional												
INDICADOR		(1º Nível) Grau de Implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ até o 2º Nível			DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR		Acompanhar a implementação dos Indicadores Operacionais do PJERJ												
FÓRMULA		$\left[\frac{\sum \text{ID implementados}}{\sum \text{de ID do PJERJ}} \right] \times 100$												
ORIGEM DOS DADOS		RIGER das Unidades						SENTIDO DE MELHORIA		Maior é Melhor (MM)				
META		≥ 45,78%						UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de Indicadores				
PERIODICIDADE		Semestral												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	2007 - 1º Semestre			2007 - 2º Semestre			2008 - 1º Semestre			2008 - 2º Semestre			Md no Per.
		Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Imp.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	Plan.	Impl.	% Impl.	
		498	134	26,91%	496	175	48,79%							
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)												37,85%		
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)												--		
META												≥ 45,78%		
ANÁLISE DE DADOS:		<p>Em 2007, das 18 Unidades que dão origem à Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ, 9 apresentaram evidências no RIGER de que estão monitorando indicadores operacionais, sendo que a EMERJ não apresentou medição de nenhum deles por motivo de realinhamento dos ID e o DECAN passou a monitorar 100% dos seus ID. Ressalte-se que os percentuais de medição das unidades baseiam-se na árvore de indicadores publicada ao final de 2007. Os primeiros resultados referentes ao ano de 2008 serão medidos após a emissão do RIGER Setorial do 1º Semestre de 2008.</p>												
AÇÕES GERENCIAIS:		Aguardar a emissão dos RIGER Setoriais do 1º Semestre de 2008, pelas Unidades Executoras do PJERJ.												





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																							
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN																					
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional																								
INDICADOR	(1º Nível) Índice de Emissão de RIGER Setoriais	DESEMPENHO		X	ACOMPANHAMENTO																				
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a gestão das Unidades Executoras da Administração Superior																								
FÓRMULA	$\Sigma[(\text{Total de RIGER emitidos no período} / \text{Total de UO Executoras}) \times 100] / \text{n}^\circ. \text{ de períodos}$																								
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios encaminhados à DGDIN			SENTIDO DE MELHORIA		Mm (Maior é melhor)																			
META	50% das Unidades Executoras do PJERJ elaborando RIGER Setorial até o final de 2008			UNIDADE DE MEDIDA		Nº. de RIGER elaborados																			
PERIODICIDADE	Semestral																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006 / 2008	1º SEM/2006	2º SEM/2006	Md no Per.	1º SEM/2007	2º SEM/2007	Md no Per.																		
		33%	36%	35%	44%	44%	44%																		
		1º SEM/2008	2º SEM/2008	Md no Per.	1º SEM/2009	2º SEM/2009	Md no Per.																		
		-																							
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS - 2007</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Média de Emissão de RIGER Setoriais - 2007</caption> <tr><th>Ano</th><th>Porcentagem</th></tr> <tr><td>2006</td><td>35%</td></tr> <tr><td>2007</td><td>44%</td></tr> <tr><td>META</td><td>50%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS - EVOLUÇÃO</p> <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <caption>Média de Emissão de RIGER Setoriais - Evolução</caption> <tr><th>Período</th><th>Porcentagem</th></tr> <tr><td>1º SEM/06</td><td>36%</td></tr> <tr><td>2º SEM/06</td><td>33%</td></tr> <tr><td>1º SEM-07</td><td>44%</td></tr> <tr><td>2º SEM-07</td><td>44%</td></tr> </table> </div> </div>						Ano	Porcentagem	2006	35%	2007	44%	META	50%	Período	Porcentagem	1º SEM/06	36%	2º SEM/06	33%	1º SEM-07	44%	2º SEM-07	44%
Ano	Porcentagem																								
2006	35%																								
2007	44%																								
META	50%																								
Período	Porcentagem																								
1º SEM/06	36%																								
2º SEM/06	33%																								
1º SEM-07	44%																								
2º SEM-07	44%																								
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	44%																								
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	--																								
META	50%																								
ANÁLISE DE DADOS:	Até o final de 2007, foram emitidos RIGER anual de 2007 da 1ª VP, EMERJ, DGCOI, DGCON, DGPES, DGDIN, CGJ-DEDIS, DGLOG-DECAN e DGPCF. A meta estipulada para 2007 não foi atingida tendo em vista, até a presente data, a DGTEC e DESEP não terem emitido seus respectivos relatórios gerenciais. Os primeiros resultados referentes ao ano de 2008 serão medidos após a emissão do RIGER Setorial do 1º Semestre de 2008.																								
AÇÕES GERENCIAIS:	Aguardar a emissão dos RIGER Setoriais do 1º Semestre de 2008, pelas Unidades Executoras do PJERJ.																								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES						
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN				
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional						
INDICADOR	(1º Nível) Índice de Pontualidade de RIGER Setoriais	DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a pontualidade da emissão dos RIGER Setoriais							
FÓRMULA	$\sum [(Total\ de\ RIGER\ encaminhados\ no\ prazo,\ no\ período / Total\ de\ RIGER\ encaminhados) \times 100] / n^\circ\ de\ períodos$							
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios encaminhados à DGDIN	SENTIDO DE MELHORIA			Mm (Maior é melhor)			
META	Pelo menos 70% dos RIGER entregues no prazo	UNIDADE DE MEDIDA			Nº. de RIGER encaminhados no prazo à DGDIN			
PERIODICIDADE	Semestral							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2006 / 2008	1º SEM/2006	2º SEM/2006	Md no Per.	1º SEM/2007	2º SEM/2007	Md no Per.	
		31%	33%	32%	50%	56%	53%	
		1º SEM/2008	2º SEM/2008	Md no Per.	1º SEM/2009	2º SEM/2009	Md no Per.	
		-						
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS - EVOLUÇÃO</p> </div> </div>						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	53%							
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	--							
META	70%							
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Até o final de 2007, foram emitidos RIGER anual de 2007 da 1ª VP, EMERJ, DGCOI, DGCON, DGPES, DGDIN, CGJ-DEDIS, DGLOG-DECAN e DGPCF. Apesar do apoio oferecido e das cobranças efetuadas pela DGDIN/GBDIN, as alterações de RD e RAS, bem como a substituição de diversos indicadores e Objetivos Estratégicos dificultaram a elaboração dos relatórios dentro do prazo. Por consequência, foi verificado que 50% das unidades executoras (4 em 8) que emitiram RIGER Anual de 2007, o entregaram até 10/01/2008 (EMERJ, DGCOI, DGCON, CGJ-DEDIS e DGDIN). Os primeiros resultados referentes ao ano de 2008 serão medidos após a emissão do RIGER Setorial do 1º Semestre de 2008.</p>							
AÇÕES GERENCIAIS:	Aguardar a emissão dos RIGER Setoriais do 1º Semestre de 2008, pelas Unidades Executoras do PJERJ.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES						
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/GBDIN				
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir a DGDIN						
INDICADOR		(2º Nível) Grau de Satisfação do Usuário da DGDIN			DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Avaliar a satisfação dos usuários da DGDIN						
FÓRMULA		$(\sum \text{do percentual de Ótimo} + \text{Bom do conjunto de quesitos pesquisados})$						
ORIGEM DOS DADOS		FRM de PSU DGDIN			SENTIDO DE MELHORIA		MM (Maior é melhor)	
META		Manter o grau de satisfação (O+B) em 98%			UNIDADE DE MEDIDA		% de Ótimo + Bom na PSU da DGDIN	
PERIODICIDADE		Semestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 / 2008	1º SEM/06	2º SEM/06	Tt no Per.	1º SEM/07	2º SEM/07	Tt no Per.	
		-	98%	98%	99,3%	95,8%	95,8%	
		1º SEM/08	2º SEM/08	Tt no Per.	1º SEM/09	2º SEM/09	Tt no Per.	
		99%		99%				
RESULTADO NO PERÍODO								
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	95,8%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN</p> <p>95,8% 99% 96%</p> <p>PERÍODO ANTERIOR (Pesquisa Anterior) PERÍODO ATUAL (2008) META Grau de satisfação em:</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MÉDIA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DGDIN - EVOLUÇÃO</p> <p>0% 98% 99,0% 95,8% 99%</p> <p>1º SEM/06 2º SEM/06 1º SEM/07 2º SEM/07 1º SEM/08</p> </div> </div>						
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	99%							
META (Acumulada)	96%							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ANÁLISE DE DADOS:	<p>A PSU DGDIN 1/2008 obteve o seguinte resultado resumo: 99% de O+B e 1% de Regular*. A pesquisa de satisfação foi realizada no mês de maio/2008, entre os dias 12/05/08 e 21/05/08. Foram encaminhados 314 e-mails para o seguinte público-alvo: Auditor Interno, RAS/RD/RDS, Secretários, Magistrados, Diretores Gerais, Juiz Dirigente do NUR, Facilitadores do SIGA e Outros. Foram respondidos 55 formulários, ou seja, 10% acima da amostra de formulários encaminhados, sendo 49 respondidos por e-mail e 06 colocados diretamente na urna. De acordo com o item 6.9.4 da RAD-PJERJ-010, a amostra representativa necessária foi atingida (População = 281 a 500 - Amostra = 50 FRM válidos) A maior participação foi entre os RAS/RD/RDS que responderam 27 FRM, seguidos dos Auditores Internos, com 16 FRM; Outros com 06 FRM; Magistrados com 03 FRM; Secretários, com 01 FRM; Diretores Gerais, com 01 FRM; Facilitadores do SIGA, com 01FRM e Juízes Dirigentes do 5NUR e 12NUR sem nenhum FRM respondido.</p> <p>* A DGDIN foi avaliada como Regular nos quesitos: “Consigo realizar agendamentos em datas e horários que me são convenientes” com 1FRM enviado por um RAS/RD/RDS e no “A DGDIN realiza o trabalho no prazo que espero” com 2 FRM enviados, sendo 1FRM por um Auditor Interno e outro por um RAS/RD/RDS. Num universo de 492 quesitos respondidos apenas 2 quesitos obtiveram avaliação Regular. Estratificando o resultado obtido de O+B, verificam-se 381 quesitos avaliados como Ótimo (77% do total de O+B) e 108 quesitos avaliados como BOM (22 % do Total de O+B). O resultado da última PSU teve 3 itens avaliados como Regular em: “Consigo marcar reuniões com a equipe em horário e data que me são convenientes”, item que nessa PSU recebeu 1FRM avaliando o quesito como regular; “A equipe da DGDIN está disponível quando preciso dela” e “A equipe presta atenção aquilo que tenho a dizer”, esses 2 últimos não se repetiram nesta pesquisa.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Tendo em vista que verificou-se pouca participação dos usuários na pesquisa (nesta PSU, as respostas ficaram 10% acima da amostra mínima e, na última pesquisa, 20% acima), mesmo com o aumento no quantitativo do público-alvo (de 255 e-mails enviados em NOV/07 para 314, em MAI/08), foi elaborado quadro comparativo de respostas da PSU atual com a PSU anterior, de forma a avaliar, numericamente, a participação dos usuários, em reunião com a participação do Diretor-Geral, do RAS e dos diretores de departamento. A equipe da DGDIN foi orientada a prestar especial atenção ao agendamento de reuniões e encontros e no prazo do trabalho realizado pela DGDIN, apontados como “regular” por usuários identificados como RAS/RD/RDS e auditor interno. O resultado da PSU foi divulgado à equipe da DGDIN, com posterior disponibilização na intranet.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																						
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:					DGDIN/GBDIN																																																	
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir a DGDIN																																																						
INDICADOR		(2º Nível) Índice da Pesquisa de Opinião dos Usuários da DGDIN					DESEMPENHO			X			ACOMPANHAMENTO																																											
FINALIDADE DO INDICADOR		Melhorar continuamente a satisfação dos usuários da DGDIN, mediante a consolidação das opiniões dos usuários da DGDIN																																																						
FÓRMULA		[[Quantidade de elogios, sugestões e reclamações) / (Quantidade de opiniões emitidas no período)] x 100																																																						
ORIGEM DOS DADOS		FRM-PJERJ-010-01					SENTIDO DE MELHORIA			Mm (Maior é melhor)																																														
META		Índice de reclamações ≤ 5%					UNIDADE DE MEDIDA			% de Elogios, Sugestões e Reclamações na PO da DGDIN																																														
PERIODICIDADE		Mensal																																																						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.																																										
		0%	18%	6%	4%	0%	0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	3%																																										
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.																																										
		0%	0%	10%	0%	0%	0%							2%																																										
RESULTADO NO PERÍODO																																																								
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">3%</td> <td style="text-align: center;">2%</td> <td style="text-align: center;">5%</td> <td style="text-align: center;">3%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</td> <td style="text-align: center;">MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</td> <td style="text-align: center;">META</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </tbody> </table>														ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO				3%	2%	5%	3%	MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	META																														
ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO																																																								
3%	2%	5%	3%																																																					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	META																																																						
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="13" style="text-align: center;">ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA DGDIN - EVOLUÇÃO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">3%</td> <td style="text-align: center;">3%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">10%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">JUN/07</td> <td style="text-align: center;">JUL/07</td> <td style="text-align: center;">AGO/07</td> <td style="text-align: center;">SET/07</td> <td style="text-align: center;">OUT/07</td> <td style="text-align: center;">NOV/07</td> <td style="text-align: center;">DEZ/07</td> <td style="text-align: center;">JAN/08</td> <td style="text-align: center;">FEV/08</td> <td style="text-align: center;">MAR/08</td> <td style="text-align: center;">ABR/08</td> <td style="text-align: center;">MAI/08</td> <td style="text-align: center;">JUN/08</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>														ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA DGDIN - EVOLUÇÃO													0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	
ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA DGDIN - EVOLUÇÃO																																																								
0%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	0%	0%																																											
JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08																																												
META		5%																																																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Os resultados apresentados equivalem a um "histórico" de Pesquisas de Opinião anteriores, de modo a apresentar a evolução da medição do indicador, bem como avaliar a opinião do usuário a respeito da DGDIN.

No 1º semestre de 2008, verifica-se que o resultado de 2% de reclamações ficou abaixo da meta estabelecida de 5%.

O quantitativo de reclamações observado representa apenas 1reclamação em 6 meses. Abaixo, resumo do ano de 2008, até o final do 1º semestre:

Período	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Tt no Per
ELOG	8	12	8	6	5	18	-	-	-	-	-	-	57
	80%	80%	80%	86%	100%	86%	-	-	-	-	-	-	84%
SUGEST	2	3	1	1	-	3	-	-	-	-	-	-	10
	20%	20%	10%	14%	-	14	-	-	-	-	-	-	14%
RECLAM	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	-	-	10%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%
TOTAL DE FRM	9	14	10	7	5	20	-	-	-	-	-	-	65

AÇÕES GERENCIAIS:

Não há ações a serem tomadas no momento.

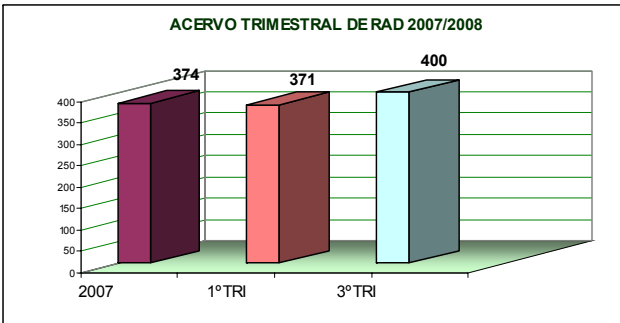
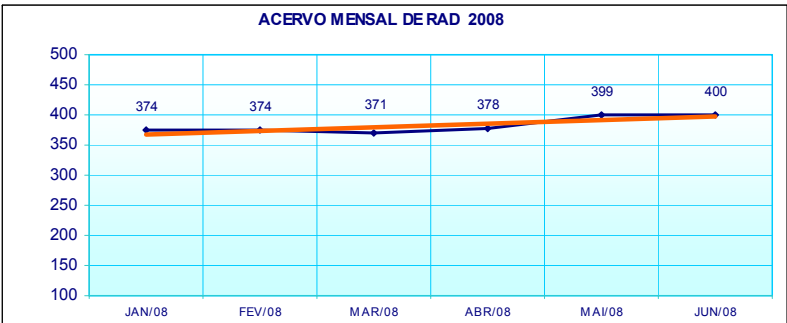
Registre-se que, na 1ª reunião de análise crítica da DGDIN, realizada em fevereiro de 2008, foi deliberado que todas as reclamações deveriam ser analisadas na íntegra nessas reuniões, o que foi feito. Na 2ª reunião de análise crítica, realizada em maio de 2008, a Diretora-Geral da DGDIN solicitou que

OBS: O indicador “Grau de Implementação dos Objetivos Estratégicos da DGDIN” está pormenorizado no item 2.2 deste relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.2 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Documentação do SIGA (DGDIN/DEDOC)

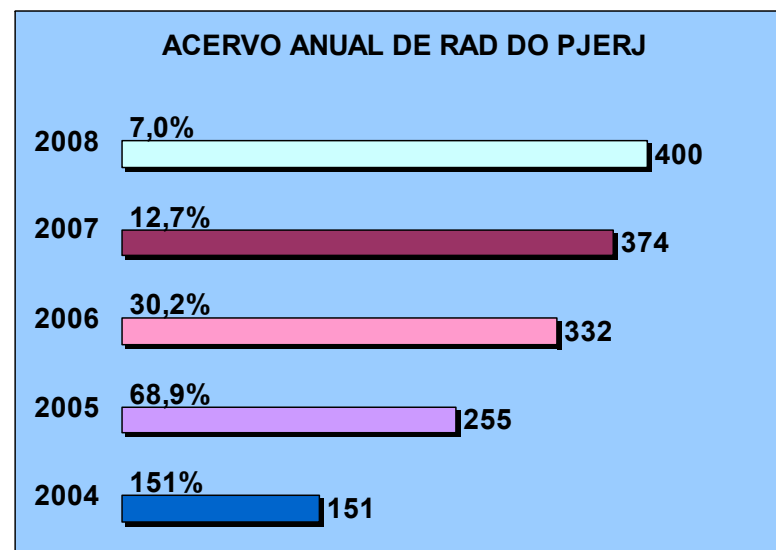
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																				
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEDOC																																																				
PROCESSO DE TRABALHO Impulsionar o Desenvolvimento Institucional																																																				
INDICADOR	(1º Nível) Acervo de RAD do PJERJ, por unidade																																																			
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a Evolução do Sistema Normativo do PJERJ																																																			
FÓRMULA	(\sum RAD em vigor no PJERJ) por unidade																																																			
ORIGEM DOS DADOS	SIDOC																																																			
META	N/A																																																			
PERIODICIDADE	Mensal																																																			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 ~ 2008																																																			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN/07</th><th>FEV/07</th><th>MAR/07</th><th>ABR/07</th><th>MAI/07</th><th>JUN/07</th><th>JUL/07</th><th>AGO/07</th><th>SET/07</th><th>OUT/07</th><th>NOV/07</th><th>DEZ/07</th><th>Tt. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>334</td><td>337</td><td>335</td><td>329</td><td>329</td><td>329</td><td>332</td><td>333</td><td>335</td><td>371</td><td>371</td><td>374</td><td>374</td> </tr> <tr> <th>JAN/08</th><th>FEV/08</th><th>MAR/08</th><th>ABR/08</th><th>MAI/08</th><th>JUN/08</th><th>JUL/08</th><th>AGO/08</th><th>SET/08</th><th>OUT/08</th><th>NOV/08</th><th>DEZ/08</th><th>Tt. no Per.</th> </tr> <tr> <td>374</td><td>374</td><td>371</td><td>378</td><td>399</td><td>400</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>400</td> </tr> </tbody> </table>	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Tt. no Per.	334	337	335	329	329	329	332	333	335	371	371	374	374	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Tt. no Per.	374	374	371	378	399	400	-	-	-	-	-	-
JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Tt. no Per.																																								
334	337	335	329	329	329	332	333	335	371	371	374	374																																								
JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Tt. no Per.																																								
374	374	371	378	399	400	-	-	-	-	-	-	400																																								
RESULTADO NO PERÍODO																																																				
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	374																																																			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	400																																																			
META	N/A																																																			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>ACERVO TRIMESTRAL DE RAD 2007/2008</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ACERVO MENSAL DE RAD 2008</p> </div> </div>																																																				
ANÁLISE DE DADOS:	Finalizou-se o ano de 2007 com um acervo de 374 RAD e não houve alteração no total de RAD no mês de janeiro. Fevereiro/08 Publicada 1 RAD Nova (RAD-GABPRES-002- Gerir o Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça) e cancelada 1 RAD (RAD-DGCON-023-Administrar Arquivos Regionais). Não houve alteração no acervo de 374 RAD. Março/08 - Publicadas 06 RAD novas (GABPRES) e canceladas 9 RAD (8 RAD- DGPES e 1 RAD de Câmara Criminal), totalizando um acervo de 371 RAD. Abril/08 3 RAD canceladas (JEC-003 e 005; DGPES-030) 8 RAD novas (GABPRES-011, 012 e 016 e SECRI-002, 003, 004, 005, 006), totalizando 378 RAD no acervo. Maio/08 1 RAD cancelada (RAD-DGSEI-011) e 22 RAD novas (RAD-DGCOI-001, DGCON-026, DGJUR-001, 024, 025, 027, 028, 029, 030, 031, 032, 033, RAD-DGLOG-035, 036; RAD-DGSEI-020, 021, 022, 023, 024, 025; RAD-GABPRES-008 e 014, totalizando acervo de 399. Junho /08 -1 RAD nova foi publicada (RAD-DGPCF-057) aumentando o acervo para 400 RAD.																																																			
AÇÕES GERENCIAIS:	---																																																			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

UNIDADE	ACERVO 2005	ACERVO 2006	ACERVO 2007	ACERVO 2008 (Até 1º SEM)
PJERJ	10	10	10	10
01VP	0	5	5	5
02VP	0	1	1	1
03VP	0	0	0	0
CADAT	0	0	13	13
CCIV	8	7	7	7
CCRI	8	9	6	5
CGJ	0	0	0	0
CM	1	1	1	1
DECAN	0	0	1	1
DECIV	0	1	1	1
DEDEP	0	0	0	0
DEDIS	0	0	1	1
DEGAR	1	1	1	1
DEGEA	1	1	1	1
DETRA	0	0	0	0
DESEP	0	0	1	1
DGADM	0	0	9	9
DGCOI	3	4	4	5
DGCON	22	29	32	33
DGFAJ	0	0	0	0
DGFEX	0	0	0	0
DGJUR	9	8	7	17
DGLOG	17	23	33	35
DGPES	34	42	41	32
DGSEI	3	6	19	24
DGTEC	35	28	19	19
DGPCF	20	55	55	56
DGDIN	0	4	10	10
EMERJ	31	32	32	32
ESAJ	0	1	1	1

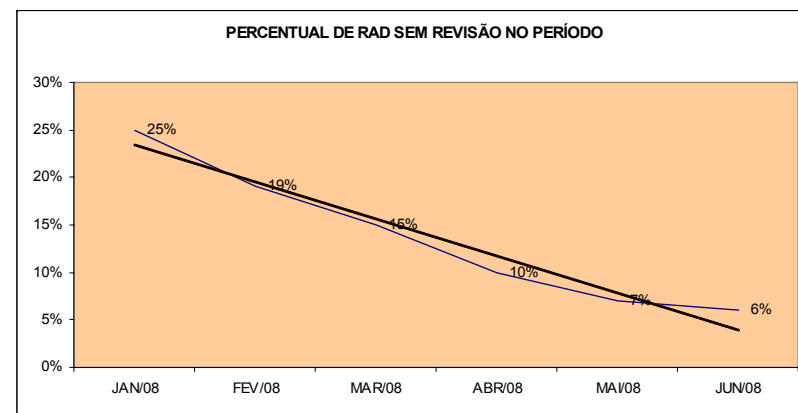
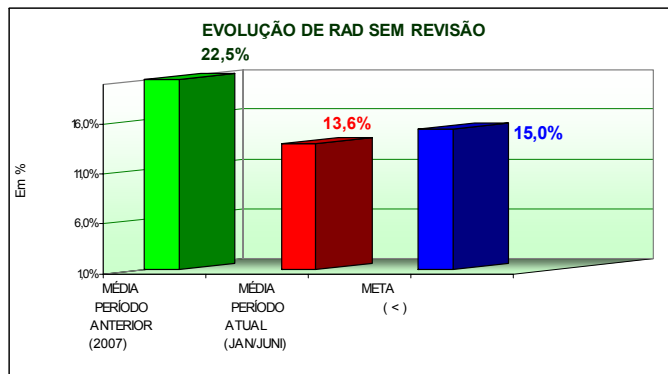
UNIDADE	ACERVO 2005	ACERVO 2006	ACERVO 2007	ACERVO 2008 (Até 1º SEM)
GABPRES	0	0	0	12
JEC	13	13	13	12
JECRIM	0	10	10	10
OE	0	3	3	3
SECRI	0	0	0	5
SETRE	0	0	0	0
VCIV	13	12	12	12
VCRI	13	13	12	12
VEMP	0	0	0	0
VFAM	13	13	13	13
VFAZ	0	0	0	0
VOS	0	0	0	0
TOTAL	255	332	374	400





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

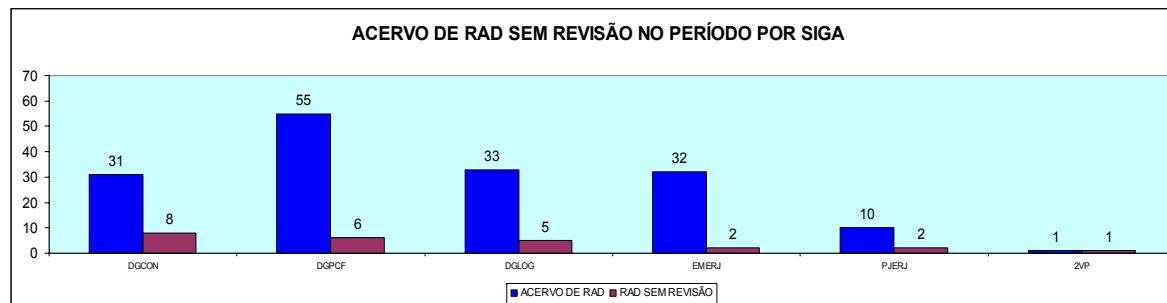
		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:				DGDIN/DEDOC											
PROCESSO DE TRABALHO		Manter e Desenvolver a Documentação do SIGA															
INDICADOR		(2º nível) Percentual de RAD não revisadas, por unidade								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR		Promover a vitalidade do Sistema Normativo do PJERJ															
FÓRMULA		$\left[\frac{\sum \text{RAD sem revisão por período superior a 12 meses}}{\text{Acervo de RAD do PJERJ}} \right] \times 100, \text{ por unidade}$															
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados DGDIN/SIDOC								SENTIDO DE MELHORIA		(mM) menor é Melhor					
META		≤ 15% em dezembro/07								UNIDADE DE MEDIDA		Conforme fórmula					
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.			
		17%	16%	20%	23%	22%	23%	24%	22%	27%	25%	24%	27%	22,50%			
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.			
		25%	19%	15%	10%	7%	6%	-	-	-	-	-	-	13,6%			
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		22,5%															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		13,6%															
META		< 15%															





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

UNIDADES / SIGA	Nº. DE RAD SEM REVISÃO	% DE RAD SEM REVISÃO EM RELAÇÃO AO ACERVO DA UNIDADE
2VP	1	100% DO ACERVO DE RAD DA 2VP
DGCON	8	25% DO ACERVO DE RAD DA DGCON
PJERJ	2	20% DO ACERVO DE RAD DO PJERJ
DGLOG	5	15% DO ACERVO DE RAD DA DGLOG
DGPCF	6	11% DO ACERVO DE RAD DA DGPCF
EMERJ	2	6% DO ACERVO DE RAD DA EMERJ



ANÁLISE DE DADOS:

A linha de tendência é decrescente estando abaixo da meta estabelecida. Os 6% equivalem a 26 RAD num acervo do PJERJ de 400 RAD.

As ações de conscientização das UO que foram realizadas pelo DEDOC/SECRA, juntamente com o trabalho de avaliação do SIGA realizado pela Diretora Geral da DGDIN em parceria com a consultoria da FGV foram fundamentais para o êxito no alcance da meta estabelecida. O que em 2007 não se conseguiu obter.

Hoje pode-se afirmar a vitalidade do SIGA, pois os processos de trabalho estão sendo avaliados e revisados.

AÇÕES GERENCIAIS:

Realizar PDCA de manutenção:

- 1) Manter a atividade de envio de e-mail com a nova redação com dois meses de antecedência.
- 2) Em prejuízo do e-mail, continuar contatando os RAS/RD das UO que estarão com RAD completando um ano sem revisão, oferecendo apoio do SECRA.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEDOC													
PROCESSO DE TRABALHO		Controlar o Trâmite de Documentos do SIGA															
INDICADOR		(3º nível) Tempo Médio de Análise e Formatação						DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o desempenho operacional do SEDOC															
FÓRMULA		$(\sum \text{ dias entre o recebimento na DGDIN e o envio à unidade para assinatura}) / (\sum \text{ documentos (RAD/FRM/MAN) formatados})$.															
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados DGDIN/SIDOC						SENTIDO DE MELHORIA		(mM) menor é Melhor							
META		2 dias						UNIDADE DE MEDIDA		Dia / Documentos							
PERIODICIDADE		Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.			
		1,8	1,7	1,6	1,8	1,8	3,6	0,8	2,4	2,1	3,1	3,8	5,9	2,5			
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.			
		3,9	7,7	10	2,7	2,6	1,1	-	-	-	-	-	-	4,7			
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)		5,9															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)		1,1															
META		2															

TEMPO MÉDIO ANUAL

Período	Tempo Médio
dez/07	5,9
jun/08	1,1
META	2,0

TEMPO MÉDIO DE FORMATAÇÃO MENSAL

Mês	Tempo Médio
JAN/08	3,9
FEV/08	7,7
MAR/08	10,0
ABR/08	2,7
MAI/08	2,6
JUN/08	1,1



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ANÁLISE DE DADOS:	PERÍODO (2008)	QUANTIDADE DE DOCUMENTOS (FORMATADOS E ANALISADOS)	TEMPO MÉDIO
	JANEIRO	52 documentos formatados e analisados	3,9 dias por documento
	FEVEREIRO	31 documentos formatados e analisados	7,7 dias por documento
	MARÇO	27 documentos formatados e analisados	10 dias por documento
	ABRIL	79 documentos formatados e analisados	2,7 dias por documento
	MAIO	87 documentos formatados e analisados	2,6 dias por documento
	JUNHO	89 documentos formatados e analisados	1,1 dias por documento
	<p>O indicador vinha apresentando aumento. Em Março/2008 foi emitido RACAP-DGDIN-006/2008 em razão do alto índice do ID. Percebeu-se que fatores externos influenciavam o índice do indicador, causando grandes oscilações e que é necessário assegurar que o processo de trabalho se desenvolva de modo controlado evitando que quaisquer fatores externos influenciem na produção. As ações vêm dando resultado no decorrer do período. Mesmo com o aumento de documentos o tempo de formatação não oscilou e ainda diminuiu. As atividades estão controladas e o controle das RAD e formulários e sua distribuição é realizada com o relatório do SIDOC de RAD em elaboração que é tirado diariamente.</p> <p>Foram tomadas ações ainda com relação ao tempo que as unidades levam para assinatura visando a conscientização de todos que os documentos devem tramitar sem demora indevida, tais como, a emissão de RACAP, pois percebeu-se que as RAD que vão para a UO para assinatura não têm o tempo controlado, antes, se demoravam na UO, a data de vigência do documento era alterada e como a DGDIN não tinha prazo para entrega de seu produto (RAD publicadas) também não podia acompanhar o tempo de duração na UO para assinatura e fez-se necessário cobrar das UO rapidez na assinatura, e isso hoje com o processo de trabalho se desenvolvendo sob condições controladas, percebe-se que o tempo da RAD na UO poderá afetar a produção já que as RAD só são encaminhadas para publicação após as assinaturas. Foi comunicado aos participantes do seminário do dia 28 de maio/08 realizado pela FGV, quando o DEDOC apresentou o processo de trabalho "controlar o trâmite de documentos do SIGA", a importância do tempo para as assinaturas das RAD na UO.</p> <p>Com relação à qualidade do serviço de formatação e análise, haja vista a queda do tempo para realizá-lo, foi feito controle pelo Quadro de Produtos Não-Conformes, o que resultou no retorno da atividade de conferência final da RAD pela chefe do SEDOC.</p>		
AÇÕES GERENCIAIS:	1) Manter as atividades de análise de RAD otimizadas. 2) Manter o controle dos produtos não-conformes na formatação e análise das RAD.		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

3.3 Indicadores e Análise de Dados sob a responsabilidade do Departamento de Auditorias do SIGA (DGDIN/DEAUD)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES			
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEAUD		
PROCESSO DE TRABALHO		Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ			
INDICADOR	(1º Nível) Auditorias Realizadas e Auditorias Planejadas no Período	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Monitorar o cumprimento do programa regular de auditorias			
FÓRMULA		$(\sum \text{ de auditorias realizadas}) \text{ e } (\sum \text{ de auditorias planejadas}) \text{ por tipo e unidade}$			
ORIGEM DOS DADOS		Programa de Auditorias		SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor
META		112 auditorias em 2008		UNIDADE DE MEDIDA	Nº. de auditorias realizadas e planejadas
PERIODICIDADE		Trimestral			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	2004	2005	2006	Tt. No Per.
		10	34	86	130
		2007	2008	2009	Tt. No Per
		86	55		86
RESULTADO NO PERÍODO					
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (Até 2007)	216	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (Até 2007) 216 TOTAL PERÍODO ATUAL 55 META PARA 2008 112</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Auditorias Planejadas X Realizadas, por tipo, em 2008</p> <p>Auditoria Interna: PLANEJADO 57, REALIZADO 36 Pré-Auditoria e Certific. 1ª fase: PLANEJADO 13, REALIZADO 0 Certific. 2ª Fase: PLANEJADO 13, REALIZADO 0 Recertificação: PLANEJADO 1, REALIZADO 0 Supervisão: PLANEJADO 28, REALIZADO 17 Follow Up: PLANEJADO 0, REALIZADO 2 Total: PLANEJADO 112, REALIZADO 55</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Tipos de Auditorias Realizadas, por ano</p> <p>2004: 4 (Interna), 3 (Pré-Auditoria e Certific. 1ª Fase), 3 (Certific. 2ª Fase) 2005: 23 (Interna), 3 (Pré-Auditoria e Certific. 1ª Fase), 2 (Certific. 2ª Fase), 6 (Supervisão) 2006: 48 (Interna), 13 (Pré-Auditoria e Certific. 1ª Fase), 14 (Certific. 2ª Fase), 10 (Supervisão), 1 (Follow-Up) 2007: 43 (Interna), 9 (Pré-Auditoria e Certific. 1ª Fase), 12 (Certific. 2ª Fase), 22 (Supervisão) 2008: 36 (Interna), 0 (Pré-Auditoria e Certific. 1ª Fase), 0 (Certific. 2ª Fase), 17 (Supervisão), 2 (Follow-Up)</p> </div> </div>			
TOTAL PERÍODO ATUAL (1º SEM/2008)	55				
META	112				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2008

SIGA	TIPOS DE AUDITORIA							OBSERVAÇÃO
	Auditoria Interna	Pré-auditoria e Certific. 1ª Fase	Certific. 2ª Fase	Follow-up	Auditoria de Supervisão	Auditoria de Recertificação	TOTAL	
1VP/DECIV	-	-	-	-	1	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
EMERJ	1	-	-	-	-	-	1	Renovação da certificação por mais três anos.
18CCIV	1	-	-	-	-	-	1	Renovação da certificação por mais três anos.
IVJEC/CP	1	-	-	-	1	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
03VCIV/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
06VCIV/CP	2	-	-	-	1	-	3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo NMETRO.
07VCIV/CP	1	-	-	1	-	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
08VCIV/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
13VCIV/CP	1	-	-	1	-	-	2	Renovação da certificação por mais três anos.
18VCIV/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
25VCIV/CP	1	-	-	-	1	-	2	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
35VCIV/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
12VFAM/CP	-	-	-	-	1	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
IXJECRIM/CP	1	-	-	-	-	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
09VCRI/CP	1	-	-	-	1	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
19VCRI/CP	1	-	-	-	1	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
16VCRI/CP	1	-	-	-	-	-	1	SIGA em processo de certificação.
28VCRI/CP	1	-	-	-	-	-	1	SIGA em processo de certificação.
29VCRI/CP	1	-	-	-	-	-	1	SIGA em processo de certificação.
32VCRI/CP	1	-	-	-	1	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
01VCIV/CGCP	2	-	-	-	1	-	3	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
03VCIV/MACP	1	-	-	-	-	-	1	SIGA em processo de certificação.
04VCIV/MACP	1	-	-	-	-	-	1	SIGA em processo de certificação.
DEGAR	-	-	-	-	1	-	1	Manutenção da certificação em 2007.
ESAJ	1	-	-	-	1	-	2	Manutenção da certificação em 2007.
DGDIN	1	-	-	-	1	-	2	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

AUDITORIAS REALIZADAS EM 2008

SIGA	TIPOS DE AUDITORIA							OBSERVAÇÃO
	Auditoria Interna	Pré-auditoria e Certific. 1ª Fase	Certific. 2ª Fase	Follow-up	Auditoria de Supervisão	Auditoria de Recertificação	TOTAL	
DECAN	1	-	-	-	1	-	2	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DESEP	1	-	-	-	1	-	2	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DEDIS	1	-	-	-	1	-	2	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
CADAT	1	-	-	-	1	-	2	SIGA certificado por OCC credenciado pelo INMETRO.
DGCON	1	-	-	-	-	-	1	Avaliação dos processos de trabalho que apoiam os sistemas de gestão em processo de certificação.
DGJUR	1	-	-	-	-	-	1	
DGLOG	1	-	-	-	-	-	1	
DGPES	1	-	-	-	-	-	1	
DGSEI	1	-	-	-	-	-	1	
DGTEC	1	-	-	-	-	-	1	
TOTAL	36	0	0	2	17	0	55	

ANÁLISE DE DADOS:

Para o 1º semestre de 2008, conforme AEC nº 18/2008, estavam previstas 53 auditorias de gestão. Porém, foram realizadas 55 (36 internas e 19 externas). A alteração no número de auditorias ocorreu em virtude das seguintes auditorias internas extraordinárias:

- SIGA/06VCIV/CP para complementar a anterior, pois o 2º auditor interno foi chamado para participar de uma reunião de emergência;
- SIGA/01VCIV/CG em função de mudança do juiz.

No mesmo período do ano passado foram realizadas 33 auditorias. O incremento é de 67%.

Como o contrato de prestação de serviços de auditoria se encerra em agosto, foi encaminhado ao DGLOG/DECAN o Proc. Proc. nº 143.976/2008, com estimativa do valor de mercado e também do projeto básico visando a contratação dos serviços.

A DGDIN também encaminhou MEMO ao DECAN propondo ajuste no contrato firmado com a Fundação Carlos Alberto Vanzolini, empresa certificadora, para redução da quantidade das auditorias de monitoramento, de três para duas, nos sistemas já recertificados (EMERJ, 18CCIV e 13VCIV/CP0, ao longo do período de validade do certificado.

A participação dos auditores internos do PJERJ nas auditorias, ora como auditor líder, ora como 2º auditor, proporcionou uma economia de R\$ 28.600,00, considerando o valor de R\$ 1.300,00 por dia de auditoria, no total de 22 dias. Das 36 auditorias internas, 18 contaram com a participação de servidores do PJERJ, o que representa 50% das auditorias realizadas no período sem custo para o Tribunal. No 1º semestre de 2007 a participação de servidores em auditoria proporcionou economia de R\$ 7.000,00.

AÇÕES GERENCIAIS:

- (1) Manter empenho na prevenção de auditorias extraordinárias, alertando os auditores internos quanto à necessidade de avaliar integralmente o escopo definido para a auditoria;
- (2) continuar com as ações para cumprir o programa de auditorias;
- (3) continuar e ampliar as ações para capacitação de auditores internos do PJERJ;
- (4) acompanhar o processo de contratação de serviços de auditoria interna.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES				
UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEAUD				
PROCESSO DE TRABALHO	Promover Auditorias de Gestão do SIGA					
INDICADOR	(2º nível) Quantidade de Não-conformidades e observações em Auditorias de Gestão	DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO	X	
FINALIDADE DO INDICADOR	Acompanhar a eficácia do SIGA					
FÓRMULA	[(∑ NC+∑ OBS)/(∑ Auditorias Internas)], por unidade e [(∑ NC+∑ OBS)/(∑ Auditorias Internas)], no PJERJ					
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios de Auditoria	SENTIDO DE MELHORIA	(nM) nominal é melhor			
META	Sob acompanhamento (1ª Apuração)	UNIDADE DE MEDIDA	Conforme fórmula			
PERIODICIDADE	Trimestral					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2008	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	Md. no Per.
		3,2	2,9	-	-	3,05
RESULTADO NO PERÍODO						
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	--					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	3,1					
META	--					

RESULTADO NO PERÍODO

MÉDIA DO PERÍODO ATUAL (2008): 3,1
 META (padrão esperado: sob acompanhamento - 1ª apuração): 0,0

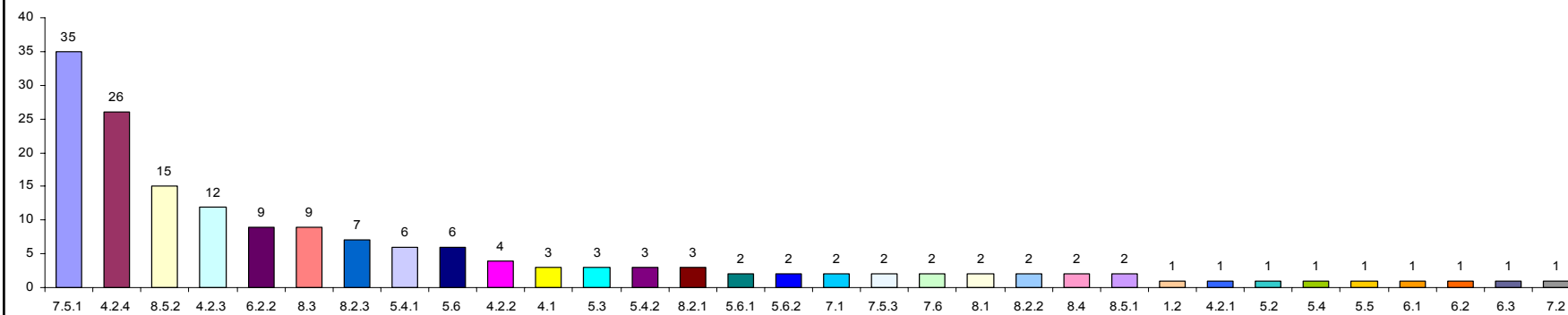
Média Consolidada, por trimestre - Evolução

Trimestre	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08
Auditorias	17	38	XX	XX
NC+OBS	54	12	XX	XX



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS DE GESTÃO, POR REQUISITO NORMATIVO DA NBR ISO 9001:2000 (2008)



ANÁLISE DE DADOS:

Como a série histórica ainda é insuficiente, não é possível estabelecer meta. As 55 auditorias realizadas (36 internas e 19 externas) no 1º semestre detectaram 166 NC/OBS. Tomando por base os requisitos normativos, foram 122 NC/OBS em auditoria interna e 50 na externa. Em alguns casos o auditor pode apontar para o mesmo desvio mais de um requisito normativo, daí não haver coincidência nos números.

Os 25 sistemas já certificados registraram 130 NC/OBS; as 6 unidades de apoio 22; e as 5 UO não certificadas, que passaram pela 1ª auditoria interna, 14. Em destaque os seguintes requisitos: 7.5.1 (Controle de Produção e Fornecimento de Serviço) com 35 NC/OBS (21,08%), 27 em auditorias internas e 8 em externas, apontados em 31 sistemas certificados; 4.2.4 (controle de Registros) com 26 NC/OBS (15,66%), 24 em auditorias internas e 2 em externas; sendo 24 apontadas em sistemas certificados; 8.5.2 (Ações Corretivas) com 15 (9,04%), 8 em auditorias internas e 7 em externas, todas em sistemas certificados; 4.2.3 (Controle de Documentos) com 12 (7,23%), 9 em auditorias internas e 3 em externas, 11 em sistemas certificados.

Das 19 unidades auditadas pelo Organismo Certificador (Fundação Vanzolini), 7 tiveram registro de "Preocupação" (não-conformidade menor): CADAT (3); ESAJ (2), 06VCIV (2), IVJEC (1), 32VCRI (1), DECAN (1), 09VCRI (1). As UO, com apoio e orientação direta da DGDIN, emitiram os planos de ação corretiva, que foram remetidos à certificadora que os considerou adequados para resolver os problemas apontados. Dentre os sistemas avaliados, 4 não apresentaram NC/OBS: DEGAR, DGDIN, 18ª Vara Cível e 4ª Vara Cível de Madureira. No que diz respeito as NC/OBS em RAD, não é possível fazer uma análise completa, pois estão sendo consideradas apenas as RAD citadas nos relatórios de auditoria interna. Deixam de ser contabilizadas 29 oportunidades de melhorias dos relatórios da certificadora, pois, a partir de 13/02/08, com a nova revisão da RAD-PJERJ-004 (Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas), as UO não precisam emitir RACAP, de onde vem a informação da RAD atrelada ao problema verificado. Pelos RACAP emitidos, os destaques foram para as RAD-PJERJ-003 (Controle de Registros e Documentos), com 25 NC/OBS; RAD-PJERJ-004 (Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas), com 8; RAD-DGPES-040, com 7; e RAD-VCRI-001 e RAD-VCIV-001, cada uma com 7.

AÇÕES GERENCIAIS:

1) Alertar as U.O, principalmente aquelas já certificadas, sobre o controle durante a execução de seus processos de trabalho (item 7.5.1); 2) o DEDOC e o DEMED receberam cópia de todos os relatórios de auditoria e já estão adotando as providências, no seu âmbito de atuação, para a redução das NC/OBS nos itens 4.2.3, 4.2.4 e 8.5.2.; 3) alertar a consultoria sobre o resultado desse indicador para que reforce o treinamento das unidades que serão certificadas em 2008; 4) preparar as informações necessárias para a reunião da DGDIN com a Coordenação dos SIGA/VCRI e VCIV; 5) reavaliar os indicadores de NC/OBS por processos de trabalho.

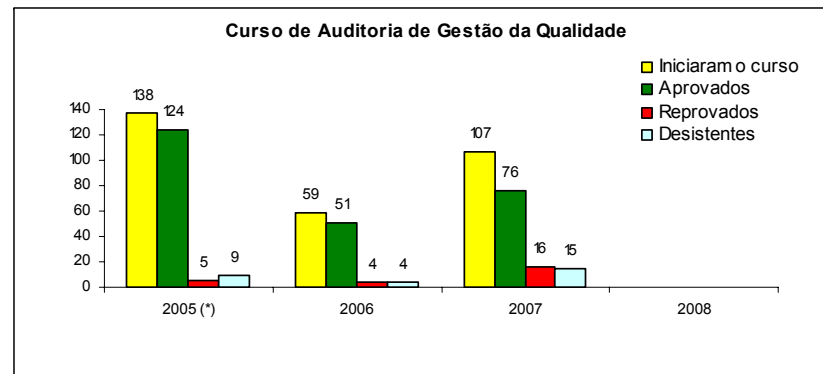
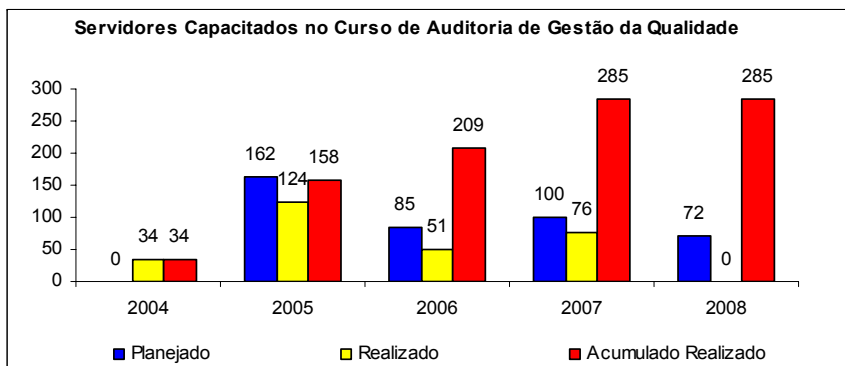


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEAUD											
PROCESSO DE TRABALHO		Promover auditorias de gestão do SIGA													
INDICADOR		(2º Nível) Índice de servidores aprovados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO	
FINALIDADE DO INDICADOR		Formar multiplicadores de gestão da qualidade e manter Quadro de Auditores Internos.													
FÓRMULA		$[(\sum \text{servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão}) / (\sum \text{de servidores planejados}) \times 100] \text{ por UO}$													
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD						SENTIDO DE MELHORIA				(MM) Maior é melhor			
META		72 servidores aprovados, dos 80 a serem encaminhados para o curso, até o final de 2008 (>=90% de aprovação)						UNIDADE DE MEDIDA				Percentual			
PERIODICIDADE		Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.	
		0	16	18	0	0	20	43	61	0	34	0	17	209	
		1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.	
		0	0	28	48	-	-	-	-	-	-	-	-	285	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	79%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Total de Servidores Aprovados</p> <p>79% 90%</p> <p>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (em 2007) TOTAL PERÍODO ATUAL (2008) META (para 2008)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AG - EVOLUÇÃO</p> <p>34 158 209 285 285</p> <p>2004 2005 2006 2007 2008</p> </div> </div>													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	-														
META (2008)	90%														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



ANÁLISE DE DADOS:

Para o ano de 2008 estão previstos 80 servidores capacitados no Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade, considerando-se a inclusão das novas unidades no SIGA/PJERJ e a definição do público-alvo para a capacitação: RAS/RD e seus substitutos, escrivão/RE e seus substitutos, secretários de Juiz e os servidores que atuam como facilitadores da multiplicação do SIGA/VCIV nos 5º e 12º Núcleos Regionais.

Buscando atingir a meta estabelecida, foi expedido MEMO 147/2008, de 06.03.08, solicitando à ESAJ a abertura de 4 turmas, cada uma com cerca de 20 participantes.

Como os cursos da ESAJ passaram a ser realizados por profissionais da UFF, em março, a DGDIN em parceria com a ESAJ formou uma turma piloto para ambientá-los à realidade do PJERJ, trazendo para a sala de aula exemplos práticos do dia-a-dia da instituição. Essa ação, conforme manifestação dos participantes, resultou em benefícios, pois o professor, ciente dos objetivos do Tribunal, assegurou um melhor aproveitamento da turma.

Em junho foi iniciada a primeira turma. As demais turmas estão agendadas para agosto, outubro de novembro.

A pedido da DGDIN, visando atender os servidores dos NUR interessados no curso, a segunda turma será realizada por vídeo-conferência.

AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Encaminhar e-mail às U.O solicitando indicação de candidatos ao Curso;
- 2) verificar se os indicados já realizaram os cursos considerados como pré-requisito.

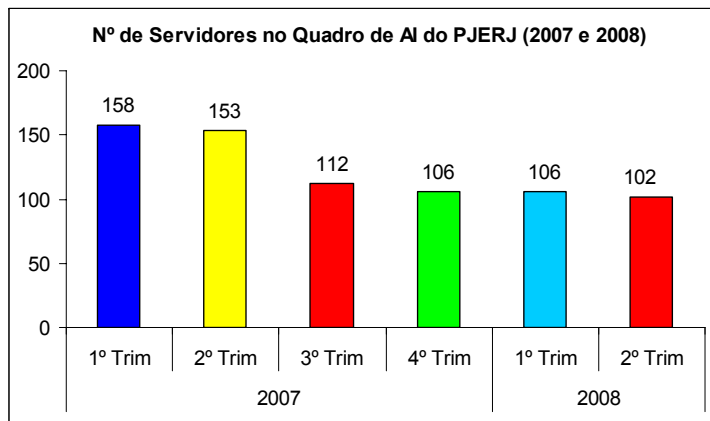


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:				DGDIN/DEAUD									
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ													
INDICADOR		(3º Nível) Quantidade de Servidores no Quadro de Auditores Internos do PJERJ						DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO				X	
FINALIDADE DO INDICADOR		Gerenciar a manutenção do Quadro de AI do PJERJ													
FÓRMULA		$(\sum \text{ Servidores no quadro de AI do PJERJ})$													
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD						SENTIDO DE MELHORIA				(MM) Maior é melhor			
META		N/C (ID de acompanhamento)						UNIDADE DE MEDIDA				Nº. de servidores no quadro			
PERIODICIDADE		Trimestral													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	1ºTrim/04	2ºTrim/04	3ºTrim/04	4ºTrim/04	1ºTrim/05	2ºTrim/05	3ºTrim/05	4ºTrim/05	1ºTrim/06	2ºTrim/06	3ºTrim/06	4ºTrim/06	Tt. no Per.	
		0	16	34	31	42	63	84	141	151	162	150	158	158	
		1ºTrim/07	2ºTrim/07	3ºTrim/07	4ºTrim/07	1ºTrim/08	2ºTrim/08	3ºTrim/08	4ºTrim/08	1ºTrim/09	2ºTrim/09	3ºTrim/09	4ºTrim/09	Tt. no Per.	
		158	153	112	106	106	102	-	-	-	-	-	-	102	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	106	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>TOTAL PERÍODO ANTERIOR (até 2007): 106 TOTAL PERÍODO ATUAL (2008): 102 META: 0</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SERVIDORES NO QUADRO DE AI - EVOLUÇÃO</p> <p>2004: 31, 2005: 141, 2006: 158, 2007: 106, 2008: 102</p> </div> </div>													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	102														
META	-														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



ANÁLISE DE DADOS:

O Quadro de Auditores conta com 102 servidores.

Visando tornar mais dinâmico o processo de ingresso no Quadro, procedeu-se ajuste no programa de capacitação dos auditores. As entrevistas individuais e coletivas foram substituídas pela aplicação, no Curso de Atributos Pessoais, de questionário onde os servidores se manifestam por continuar ou não no programa de capacitação de auditor interno. Somente após a opção o nome do servidor é incluído no Quadro.

Para atender a demanda de 2007 e de 2008, a DGDIN solicitou à DGPE (ESAJ e DEDEP) a abertura de 7 turmas do curso de Atributos Pessoais compostas de 20 participantes em 2008. Até o momento foram oferecidas 3 turmas, cujos participantes ainda não foram consultados sobre a opção do ingresso no Quadro.

Foi reiterado o pedido de abertura das demais turmas, com a observação de que a distância entre a aprovação no Curso de AG, a realização do Curso de Atributos Pessoais e a aplicação do questionário impossibilita que os servidores verifiquem, na prática, os conhecimentos adquiridos. Deliberou-se em reunião que o DEDEP encaminhará aos servidores, por e-mail, o questionário e informará à DGDIN os nomes dos interessados em integrar o Quadro de AI do PJERJ.

A tendência é que haja ampliação do Quadro, considerando os seguintes motivos:

- 44 servidores aprovados nas duas últimas turmas do Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade realizadas em 2007 serão consultados sobre o interesse em ingressar no Quadro;
- realização de 4 turmas do curso de Auditoria de Gestão da Qualidade, sendo cerca de 25 participantes em cada turma.

AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Acompanhar as ações da ESAJ e DEDEP sobre a realização dos cursos solicitados;
- 2) encaminhar ao DEDEP relação nominal dos servidores para aplicação do questionário;
- 3) monitorar a frequência de participação dos integrantes do Quadro de Auditores em auditorias para mantê-los atualizados;
- 4) atualizar o quadro de auditores internos.

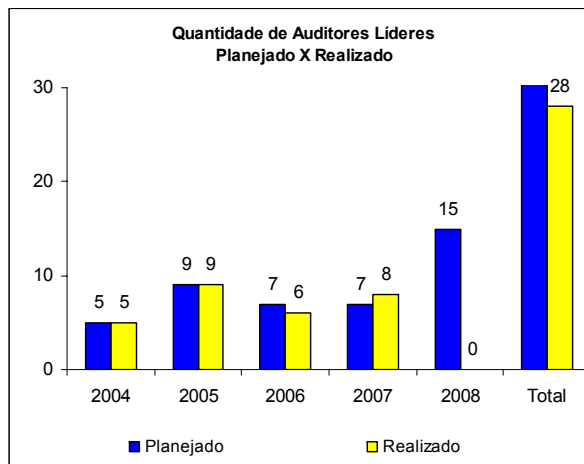


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES							
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEAUD					
PROCESSO DE TRABALHO		Gerenciar Quadro de Auditores Internos do PJERJ							
INDICADOR		(3º Nível) Servidores Aprovados no Curso de Auditor Líder			DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DO INDICADOR		Gerenciar a manutenção do efetivo de 2º auditor							
FÓRMULA		$\left[\frac{\sum \text{servidores aprovados no curso de auditor líder}}{\sum \text{servidores participantes do curso}} \right] \times 100, \text{ no período}$							
ORIGEM DOS DADOS		Banco de Dados SIAUD			SENTIDO DE MELHORIA			(MM) Maior é melhor	
META		Capacitar 90% dos servidores participantes no Curso de Auditor Líder em 2008.			UNIDADE DE MEDIDA			Percentual	
PERIODICIDADE		Anual							
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	PLAN 2004	REAL 2004	PLAN 2005	REAL 2005	PLAN 2006	REAL 2006	PLAN PERÍODO	REAL PERÍODO
		5	5	9	9	7	6	21	20
		PLAN 2007	REAL 2007	PLAN 2008	REAL 2008	PLAN 2009	REAL 2009	PLAN PERÍODO	REAL PERÍODO
		7	8 (7+1de2006)	15	-	-	-	-	-
RESULTADO NO PERÍODO									
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	88%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO % PLANEJADO E REALIZADO NO PERÍODO</p> <p>TOTAL PERÍODO ANTERIOR ATUAL (até 2007): 88%</p> <p>TOTAL PERÍODO ATUAL (2008): 90%</p> <p>META: 90%</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>SERVIDORES QUE CONCLUÍRAM O CURSO DE AUDITOR LÍDER - EVOLUÇÃO</p> <p>5 (2004), 14 (2005), 20 (2006), 28 (2007), 28 (2008)</p> <p>Obs.: Contabilizados 11 auditores líderes afastados.</p> </div> </div>							
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	-								
META	90%								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



ANÁLISE DE DADOS:

O planejamento para 2008 prevê a capacitação de 15 servidores no Curso de Líder de Sistemas de Gestão da Qualidade (Lead Assessor - NBR ISO 9001:2000), com carga horária de 40 horas, envolvendo aulas teóricas e práticas ministradas por empresas credenciadas pelo INMETRO.

A DGDIN encaminhou à ESAJ, em 06/03/08, o MEMO nº 147/08, solicitando providências para a inscrição dos servidores indicados, que serão divididos em duas turmas com previsão para outubro e novembro.

Para realizar o curso, o servidor deve apresentar perfil desejado para o desempenho do papel de auditor interno, cuja identificação se dá pelo desempenho nas etapas anteriores do Programa de Capacitação.

Antes do curso, os servidores recebem treinamento e orientação, como meio de assegurar a aprovação. É necessário o acompanhamento de auditorias, como observador. Nesse momento, o servidor é acompanhado pela DGDIN, que aplica o Formulário "Instrumento de Avaliação de Auditor Interno em Treinamento para Indicação ao Curso de Auditor Líder", sendo os interessados informados do resultado, ocasião em que são pontuadas as oportunidades de desenvolvimento, caso seja necessário.

Os candidatos já foram consultados e darão prosseguimento às ações definidas em plano de ação.

AÇÕES GERENCIAIS:

Executar as ações definidas em plano de ação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

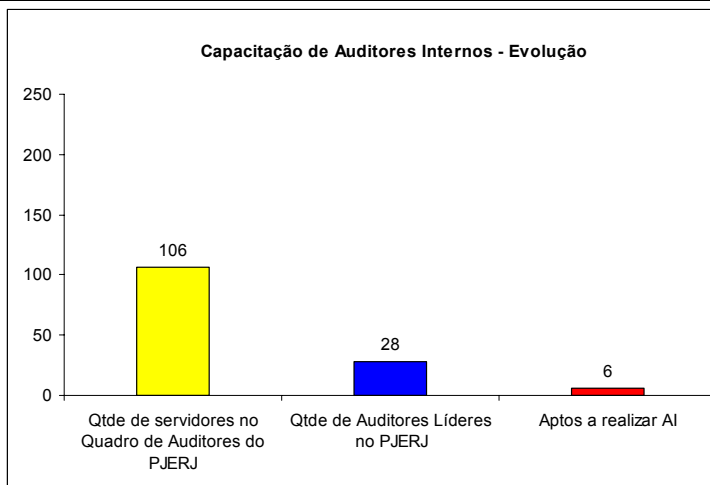
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEAUD													
PROCESSO DE TRABALHO	Promover auditorias de gestão do SIGA												
INDICADOR	(2º Nível) Servidores Aptos a Realizar Auditorias Internas DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO												
FINALIDADE DO INDICADOR	Viabilizar a realização de Auditorias Internas por Auditores Internos do PJERJ.												
FÓRMULA	(\sum servidores aptos a realizar auditorias)												
ORIGEM DOS DADOS	Banco de Dados SIAUD SENTIDO DE MELHORIA (MM) Maior é melhor												
META	9 (6+3) servidores aptos no Quadro de AI do PJERJ UNIDADE DE MEDIDA Nº. de servidores aptos												
PERIODICIDADE	Anual												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">2004</th> <th style="width: 5%;">2005</th> <th style="width: 5%;">2006</th> <th style="width: 5%;">2007</th> <th style="width: 5%;">2008 (1º SEM)</th> <th style="width: 5%;">Tt. No Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	2004	2005	2006	2007	2008 (1º SEM)	Tt. No Per.	0	0	2	6	6	6
2004	2005	2006	2007	2008 (1º SEM)	Tt. No Per.								
0	0	2	6	6	6								
RESULTADO NO PERÍODO													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	6												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	6												
META	9												

Período	Valor
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2007)	6
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	6
META	9

Ano	Valor
2004	0
2005	0
2006	2
2007	6
2008	6



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



ANÁLISE DE DADOS:

Para o ano de 2008, a meta proposta é de mais 3 auditores aptos a realizar auditorias internas no PJERJ, totalizando ao final do ano 9 auditores aptos. O ano de 2007 foi encerrado com 6 auditores aptos: Paula Lage, Andreia Moreira, Lourdes Maria, Sergio Ricardo Von Sydow, Eliane Faller e Ana Paula Sardinha.

Como parte da capacitação, os auditores aprovados no Curso de Auditor Líder alçados à categoria de auditores líderes em treinamento estão realizando auditorias como 2º auditor. Os SIGA/ 19VCRI/CP, 09VCRI/CP, 25VCIV/CP, IVJEC/CP, DGSEI/DESEP, 03VCIV/SM/CADAT, DGADM/DEDIS, IXJECRIM/CP, 06VCIV/CP e 18VCIV/CP foram auditados nessa condição e os auditados avaliaram positivamente o desempenho dos servidores.

A DGDIN, diante da expansão do SIGA, está trabalhando para ampliar o número de auditores aptos, de modo a reduzir ou eliminar a necessidade de contratação de empresas que prestam serviços de auditoria. Assim, tomando por base o número de auditorias internas programadas para 2008 o número ideal de auditores líderes para a cobertura de auditorias do PJERJ é 23, com cada auditor realizando 5 auditorias anuais.

AÇÕES GERENCIAIS:

- 1) Acompanhar e orientar as ações da HGB Consultoria e Gestão Ltda para a realização da palestra programada para este ano, com enfoque na parte comportamental de auditor e auditado, conforme combinado no I Encontro de Auditores Internos do PJERJ, realizado em Búzios em 2007;
- 2) continuar convidando os auditores selecionados para realização de auditorias internas na qualidade de segundo auditor e avaliando as necessidades de desenvolvimento;
- 3) agendar reunião de *feedback* com os auditores que participaram, como segundo auditor, das auditorias nos seguintes SIGA: DESEP, 03VCIV/SM/CADAT, DGADM/DEDIS, 06VCIV/CP, IXJECRIM/CP e 18VCIV/CP.
- 4) acompanhar os auditores aptos na condução de auditorias, identificando necessidades de atualização;
- 5) agendar reunião de *feedback* com os auditores aptos que realizaram auditorias nos seguintes SIGA: 01VCIV/CGCP; 25VCIV/CP; 06VCIV/CP; 03VCIV/SM/CADAT; DGLOG/DECAN; DGCON/DEGEA; IXJECRIM/CP; 28VCRI/CP.
- 4) definir com a Diretora Geral da DGDIN a previsão de implementação da matriz de competência de auditor interno.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED																																	
PROCESSO DE TRABALHO	Impulsionar o Desenvolvimento Institucional do PJERJ																																
INDICADOR	(1º Nível) Grau de implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ (Histórico) DESEMPENHO X ACOMPANHAMENTO																																
FINALIDADE DO INDICADOR	Avaliar o grau de implementação no prazo das ações corretivas e preventivas no PJERJ																																
FÓRMULA	$[(\sum \text{RACAP com ações implementadas} / \sum \text{RACAP com implementação prevista até a data da medição}) \times 100]$																																
ORIGEM DOS DADOS	Sistema de Controle de RACAP SENTIDO DE MELHORIA (MM) Maior melhor																																
META	> 92% UNIDADE DE MEDIDA Conforme fórmula																																
PERIODICIDADE	Mensal																																
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.																			
		88,86%	89,18%	90,86%	91,14%	92,52%	91,83%	93,04%	93,43%	94,17%	93,58%	92,34%	93,08%	92,00%																			
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.																			
		94,14%	93,84%	93,58%	94,36%	95,23%	95,81%	-	-	-	-	-	-	94,49%																			
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Resultado do Mês</p> <table border="1" style="margin: 0 auto; font-size: small;"> <caption>Resultado do Mês</caption> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>MÉDIA MÊS ATUAL</td><td>95,81%</td></tr> <tr><td>MÉDIA PERÍODO ATUAL</td><td>94,49%</td></tr> <tr><td>META</td><td>92%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Situação Atual</p> <table border="1" style="margin: 0 auto; font-size: small;"> <caption>Situação Atual</caption> <tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr> <tr><td>Implementadas no Prazo</td><td>605</td><td>54%</td></tr> <tr><td>Implementadas Fora do Prazo</td><td>471</td><td>42%</td></tr> <tr><td>Não Implementados</td><td>47</td><td>4%</td></tr> </table> </div> </div>												Item	Valor	MÉDIA MÊS ATUAL	95,81%	MÉDIA PERÍODO ATUAL	94,49%	META	92%	Categoria	Quantidade	Porcentagem	Implementadas no Prazo	605	54%	Implementadas Fora do Prazo	471	42%	Não Implementados	47	4%
Item	Valor																																
MÉDIA MÊS ATUAL	95,81%																																
MÉDIA PERÍODO ATUAL	94,49%																																
META	92%																																
Categoria	Quantidade	Porcentagem																															
Implementadas no Prazo	605	54%																															
Implementadas Fora do Prazo	471	42%																															
Não Implementados	47	4%																															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	95,81%																																
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	94,49%																																
META	92%																																
ANÁLISE DE DADOS:	<p>Observamos que a porcentagem de RACAP com ações implementadas, previstos para implementação até a data da medição, está em 95,81% do total de RACAP previstos. Em comparação com mês anterior, o indicador apresentou aumento de 0,59 ponto percentual. O total de RACAP emitidos aumentou de 1090 para 1123 e o número de RACAP não implementados reduziu de 52 para 47 RACAP. A porcentagem de RACAP implementados em atraso foi mantida em 42%. No grupo dos 47 RACAP não implementados no prazo, foram observados 9 (nove) RACAP abertos para as Unidades de Apoio com implementação até o último dia de maio de 2008. Em comparação ao mês passado, não houve alteração. Abaixo os nove RACAP críticos:</p>																																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

RACAP	DESTINO	ITEM	ASSUNTO	Prev da Imp.	Prorrogação
07VCIV/CP	DGDIN	/ 4.2.3-b /	Controle de Documentos	30/12/07	30/09/2008
07VCIV/CP	DGLOG	/ 6.3 /	Infra-estrutura	30/06/07	30/08/2008
DGCON/DEGEA	DGLOG	/ 6.3 /	Infra-estrutura	31/01/08	05/06/2008
DGCON/DEGEA	DGLOG	7.5.4	Manutenção de bombas (incêndio)	31/03/08	18/07/2008
03VCIV/SM/CADAT	DGLOG	/ 6.4 /	Ambiente de Trabalho	22/10/07	30/06/2008
IXJECRIM/CP	DGLOG	/ 8.2.3 /	--	15/02/07	10/07/2008
13VCIV/CP	DGTEC	/ 8.5.2 /	Ação Corretiva	11/09/08	30/07/2008
03VCIV/SM/CADAT	DGTEC	/ 8.2.3 /	Medição e monitoramento	22/10/07	01/08/2008
13VCIV/CP	DGTEC	8.5.2	Ação Corretiva	11/09/2007	30/07/2008
<p>- Consideramos que os RACAP abertos para as Unidades de Apoio por outras unidades e ainda não implementados há mais de 30 dias são de grande importância para o sistema.</p> <p>RACAP da 07VCIV/CP-012/07: continuará com prorrogação para final de setembro, pois estão sendo realizadas alterações na RAD PJERJ-003.</p> <p>RACAP da 03VCIV/SM/CADAT-003/07: foi feito o levantamento do quantitativo e orçamento dos materiais necessários ao atendimento da solicitação em questão. O processo já está sendo submetido à análise da Administração Superior. Caso seja autorizado, será programada a compra dos materiais e execução dos serviços.</p> <p>RACAP 03VCIV/SM/CADAT- 02/07 (elaboração de mapa de indicadores): À DGTEC/DEGIS para estudos e desenvolvimento de novos mapas de indicadores dentre outras providências, sendo solicitado o prazo de 3 meses para implementação.</p> <p>RACAP 13VCIV/CP-004/07: foi desentranhado do processo 11.306/2007 e preenchido pelo DEIGE e encaminhado à DGTEC. A DGTEC está aguardando posição da presidência para definir prioridades.</p> <p>RACAP 13VCIV/CP-005/07: RAS orientado quanto ao procedimento divergente ao da RAD-PJERJ-004. O RACAP estava no DEIGE, a DGTEC não desentranhou e o RACAP continua acompanhando o processo que se encontra no Gabinete do Juízes auxiliares da Presidência.</p> <p>RACAP 07VCIV/CP-008/07: RACAP estava na DGTEC. Devolvido para a UO de origem. RACAP enviado à DGLOG. DGLOG enviou ofício nº08/08 a esta serventia para posterior análise.</p> <p>RACAP IXJECRIM/CP-013/06 (atraso no recebimento de AR): Haverá modificação no <i>layout</i> do formulário do AR. Processo administrativo de alteração do layout do comprovante de entrega e do aviso de recebimento: 2008-082188.</p> <p>RACAP DGCON/DEGEA-036/06 e 021/07: está em fase de definição o plano de manutenção preventiva de todos os equipamentos eletromecânicos do PJERJ.</p>					
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>RACAP 07VCIV/CP - 008/07: Agendar reunião com a DGTEC, DGLOG, serventia e DGDIN, para que seja traçado o melhor caminho para que o problema seja discutido com a ECT. A DGTEC tem que criar no DCP uma forma de serem levantados os AR emitidos e não retornados. Existe muita dificuldade para que a unidade controle ou faça levantamento sem o apoio da informática.</p> <p>Atualizar o andamento de todos os RACAP para o próximo indicador do mês de julho.</p> <p>RACAP IXJECRIM/CP-013/06: Verificar se a modificação do formulário do AR ainda está dentro do prazo pedido pela ECT.</p> <p>Orientar todas as unidades de origem para solicitarem nova data de prorrogação justificada dos seus RACAP, que vencerem no mês de junho ou vencerem no final de agosto, para as unidades implementadoras. Contatar as unidades implementadoras, (item 8.3. e item 8.3.1 da RAD-PJERJ) esclarecendo a necessidade de nova data da prorrogação justificada para implementação. Se possível, atualizar o andamento de todos os RACAP para a reunião de análise crítica da DGDIN.</p>				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL: DGDIN/DEMED													
PROCESSO DE TRABALHO		Promover a Melhoria do Desempenho Institucional													
INDICADOR	(2º Nível) Grau de não-implementação das ações corretivas e preventivas no PJERJ								DESEMPENHO		X		ACOMPANHAMENTO		
FINALIDADE DO INDICADOR	Identificar eficiência de implementação das ações corretivas e preventivas, pertinentes às unidades implementadoras														
FÓRMULA	$\left[\frac{(\sum \text{RACAP não implementados no prazo})}{(\sum \text{RACAP com implementação prevista até a data da medição})} \right] \times 100, \text{ por unidade implementadora}$														
ORIGEM DOS DADOS	Sistema de Controle de RACAP - SICOR								SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é Melhor				
META	< 8%								UNIDADE DE MEDIDA		Conforme Fórmula				
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		6,24%	9,65%	8,18%	7,94%	6,71%	7,48%	6,36%	6,20%	5,83%	6,42%	6,80%	6,92%	7,06%	
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.	
5,86%		6,16%	6,42%	5,64%	4,77%	4,19%	-	-	-	-	-	-	5,51%		
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	7,06%														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	5,51%														
META	8%														

GRAU MÉDIO DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DE AC E AP

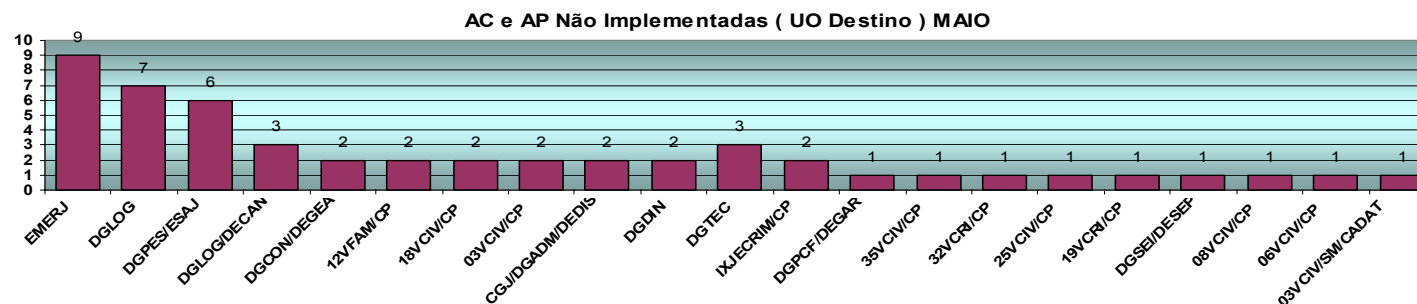
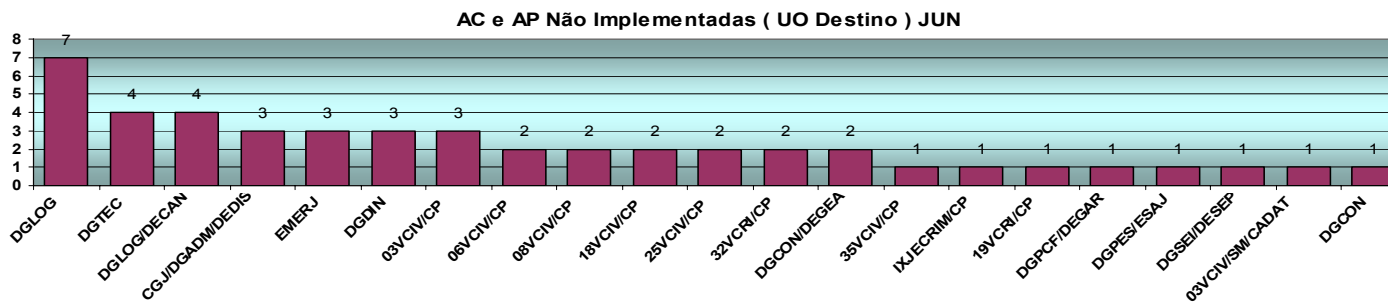
Período	Valor (%)
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR	7,06%
MÉDIA PERÍODO ATUAL	5,51%
META (<)	8,00%

GRAU DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DE AC E AP

Mês	Valor (%)
JUL/07	6,36%
AGO/07	6,20%
SET/07	5,83%
OUT/07	6,42%
NOV/07	6,80%
DEZ/07	6,92%
JAN/08	5,86%
FEV/08	6,16%
MAR/08	6,42%
ABR/08	5,64%
MAIO/08	4,77%
JUN/08	4,19%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



ANÁLISE DE DADOS:

O indicador apresentou queda de 0,58 ponto percentual, com 4,19% de RACAP não implementados até o último dia útil do mês anterior, continuando dentro do planejado, abaixo da meta de 8%.

O indicador apresenta-se ainda sob controle totalizando 47 RACAP com ações ainda não implementadas. No mês passado eram 52 RACAP com ações não implementadas. Dentre as unidades com maior número de RACAP não implementados, temos duas unidades de apoio (DGLOG e DGTEC), uma certificada (DGLOG/DECAN). As unidades DGLOG, DGTEC, EMERJ e ESAJ são as unidades que sempre apresentam os maiores números de RACAP não implementados, porém obtivemos uma redução de 59,46% relação ao mês de março, conforme se segue:

MARÇO: as quatro unidades juntas somaram 37 RACAP não implementados.

ABRIL: as quatro unidades juntas somaram 30 RACAP não implementados.

MAIO: somaram 25 RACAP.

JUNHO: 15 RACAP

AÇÕES GERENCIAIS:

Contatar os RAS das unidades com maior número de RACAP. Discutir na análise crítica da DGDIN (julho de 2008), caso necessário, novas ações para obtermos o menor número possível de RACAP não implementados na data planejada.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES															
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEMED													
PROCESSO DE TRABALHO		Promover a Melhoria do Desempenho Institucional															
INDICADOR		(2º Nível) Índice de Unidades Certificadas no Processo de Multiplicação			DESEMPENHO		X	MONITORAMENTO									
FINALIDADE DO INDICADOR		Indicar o efeito do processo de multiplicação do SIGA, a fim de que se possa avaliar as causas para a não certificação.															
FÓRMULA		$(\text{Total de unidades certificadas} / \text{Total de unidades indicadas para multiplicação}) \times 100$															
ORIGEM DOS DADOS		Ato Executivo Conjunto e Certificados Emitidos			SENTIDO DE MELHORIA		(mM) Menor é Melhor										
META		Certificar 100% das unidades indicadas no AEC			UNIDADE DE MEDIDA		Percentual										
PERIODICIDADE		Anual															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2004 ~ 2008	2004	2005	2006	Tt. no Per.												
		-	-	55,60%	55,60%												
		2007	2008	2009	Tt. no Per.												
		100%	-	-	100%												
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Índice de Unidades Certificadas no Processo de Multiplicação</p> <table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Índice de Unidades Certificadas no Processo de Multiplicação</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Índice (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ano de 2006</td> <td>55,60%</td> </tr> <tr> <td>Ano de 2007</td> <td>100,00%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>								Ano	Índice (%)	Ano de 2006	55,60%	Ano de 2007	100,00%	META	100%
Ano	Índice (%)																
Ano de 2006	55,60%																
Ano de 2007	100,00%																
META	100%																
TOTAL PERÍODO ANTERIOR (2007)	100% (3 Unidades)																
TOTAL PERÍODO ATUAL (2008)	--																
META	100% (5 Unidades)																
ANÁLISE DE DADOS:		<p>Para 2008, planeja-se a certificação de 5 unidades pela multiplicação (03VCIV/MD / 04VCIV/MD / 16VCRI 28VCRI / 29VCRI). A meta estabelecida para 2008 é de 100% de certificação das unidades indicadas para multiplicação do SIGA pelo AEC 18/2008.</p> <p>Em 2007, a meta de unidades certificadas no processo de multiplicação foi atingida (3 UO). Na verdade, foram trabalhadas e certificadas 4 unidades (01VCIV/CG, 06VCIV, 25VCIV e 14VCIV). A 14VCIV, no entanto, foi excluída do escopo de certificação do PJERJ (depois de certificada), por decisão da Administração Superior.</p>															
AÇÕES GERENCIAIS:		Realizar, no prazo determinado, as ações constantes do plano de ação, conforme o cronograma do AEC 18/2008, de modo a cumprir a meta estabelecida.															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:	DGDIN/DEMED				
PROCESSO DE TRABALHO		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ					
INDICADOR	(1º Nível) Satisfação do Usuário, por SIGA, das Unidades Prestadoras de Jurisdição em Processo de Certificação	DESEMPENHO	X	ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários						
FÓRMULA	[(\sum dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / (\sum das Unidades do SIGA)]						
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SIPDIN	SENTIDO DE MELHORIA		(MM) Maior é Melhor			
META	De acordo com a meta estabelecida pela unidade	UNIDADE DE MEDIDA		Conforme Fórmula			
PERIODICIDADE	Semestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 ~ 2008	VER TABELA ABAIXO:					
RESULTADO NO PERÍODO		SIGA/UO	Resultado da Pesquisa Anterior (2007)	Período da Pesquisa Anterior (2007)	Resultado da Última Pesquisa (2008)	Período da Última Pesquisa (2008)	META
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	-	SIGA/VCIV (1º G)	89,99%	Julho/2007	89,22%	Janeiro/2008	91,25%
		SIGA/VCIV (2º G)	92,21%	Julho/2007	85,69%	Janeiro/2008	90,73%
		SIGA/VCIV (3º G)	-	-	72,99%	Janeiro/2008	Não informada
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	-	JECRIM (Balcão)	91,80%	Julho/2007	91,62%	Janeiro/2008	Não informada
		JECRIM (Audiência)	89,47%	Julho/2007	91,69%	Janeiro/2008	Não informada
		JEC	87,80%	Julho/2007	93,86%	Março/2008	Não informada
META	-	SIGA/VCRI (1º G)	96,81%	Setembro/2007	96,92%	Março/2008	95%
		SIGA/VCRI (2º G)	94,06%	Setembro/2007		Março/2008	Não informada
		CCIV	97,88%	Setembro/2007	99,57%	Março/2008	100%
		01VP	83%	Setembro/2007	94%	Março/2008	Não informada
		CADAT	100%	Agosto/2007	100%	Fevereiro/2008	100%



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ANÁLISE DE DADOS:

SIGA/VCIV (1º Grupo): Na PSU atual, somente a 03VCIV alcançou a meta estipulada. Em relação à pesquisa anterior, houve queda de 0,77 ponto percentual no conjunto de quesitos pesquisados. Levando-se em consideração os itens preexistentes, "tempo do atendimento", "objetividade nas informações", "cortesia do atendente" e "como foi o atendimento", houve aumento de 0,12 ponto percentual elevando a média de 96% em julho de 2007 para 96,12% em janeiro de 2008. Em relação aos itens referentes à entrega da prestação jurisdicional, como os quesitos "serviço cartorário", "prazo para marcação das audiências" e "tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença", houve queda de 2,18 pontos percentuais. O item que apresentou menor índice foi "tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e sentença" com média de 73,91%. Quanto aos itens não respondidos, as questões relativas ao serviço cartorário respondem com 87,08% do total das questões não respondidas e as unidades 07VCIV, 18VCIV e 35VCIV respondem com 91,85% desse total.

SIGA/VCIV (2º Grupo): Houve variação negativa de 0,24 ponto percentual no indicador em janeiro de 2008. O item "cortesia do atendente" apresentou 95,29% de O+B, o maior índice entre os quesitos pesquisados. O "tempo decorrido entre a petição inicial e a sentença" obteve 65,66% O+B, o menor índice entre os quesitos pesquisados e apresentou maior queda de 17,38 pontos percentuais, uma vez que na pesquisa anterior o índice foi de 83,04%. Em relação às questões não respondidas o grupo teve média de 7,63%. O item que apresentou maior percentual de questões não respondidas foi o "prazo para marcação das audiências" com 17,17%.

SIGA/VCIV (3º Grupo): 03VCIV e a 04VCIV de Madureira realizaram em janeiro de 2008 a primeira PSU.

SIGA/VCIV (3º Grupo): 03VCIV obteve 71,11% de O+B no conjunto de quesitos, sendo 90,91% de O+B no "tempo de atendimento" e 40,66% no "tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença". A unidade não fixou meta para a pesquisa de satisfação do usuário. A 04VCIV obteve 74,86% de O+B no conjunto de quesitos pesquisados, sendo 96,64% na "cortesia do atendente" e 53,68% de O+B no "tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença". A unidade tinha como meta alcançar 85% de O+B no conjunto de quesitos pesquisados em janeiro de 2008, portanto não houve atingimento da meta. No SIGA VCIV 3º grupo, o item com menor grau de satisfação foi o "tempo decorrido entre a distribuição da petição inicial e a sentença", com média de 47,17% de O+B.

SIGA/JECRIM (Balcão): Verificada queda de 0,51 ponto percentual em relação a última pesquisa, realizada em julho de 2007. A unidade tinha 92,13% de O+B em julho de 2007 e atingiu 91,62% na pesquisa realizada em janeiro de 2008. A maior queda apresentada foi de 5,04 ponto percentual no "tempo de duração do processo" indo de 88,37% para 83,33% na pesquisa de janeiro de 2008. Houve queda também no item "tempo do atendimento" que foi de 95,45% de O+B, em julho de 2007, para 93,46%, em janeiro de 2008, queda de 1,99 ponto percentual. Todavia a unidade apresentou aumento de 4,42 ponto percentual no item "objetividade nas informações", indo de 90,91% para 95,33% de O+B, o que contribuiu para minimizar a queda no conjunto de quesitos, que acabou sendo somente de 0,51%. Mesmo apresentando queda a unidade permanece com grau de satisfação acima de 90% de O+B.

SIGA/JECRIM (Audiência): Verifica-se houve aumento da satisfação do usuário em relação ao atendimento realizado em audiências. Em Julho de 2007 o IX JECRIM tinha 89,47% de O+B no conjunto de itens pesquisados e em janeiro de 2008 atingiu 91,69% de O+B, um aumento de 2,22 pontos percentuais. Os itens que apresentaram maior aumento de O+B foram "objetividade nas informações", de 92,11% para 97,63%, 5,52 pontos percentuais, e "tempo de espera para audiência", com aumento de 1,73 pontos percentuais, indo de 71,05% para 72,78% de O+B. Também houve melhoria da percepção do usuário em relação às audiências realizadas, de 86,09% em julho de 2007 para 88,62% em janeiro de 2008. Observa-se ainda, que a unidade vem respeitando a periodicidade semestral para realização da pesquisa, conforme RAD-PJERJ-010.

SIGA/CCIV: A UO obteve 99,57% de O+B, com aumento de 3,82 pontos percentuais, todavia não atingiu a meta estipulada de 100% para março de 2008. Os únicos itens que não atingiram 100% de O+B foram o "prazo para marcação das sessões de julgamento", com 98,41% e o "tempo decorrido entre a distribuição do recurso e o julgamento" com 98,41%. Destaca-se que nestes dois itens houve aumento de 12,36 e de 8,52 pontos percentuais, respectivamente. Ainda assim a unidade não atingiu a meta por 0,43 ponto percentual. Devemos considerar a margem de erro de 2% para cima e 2% para baixo.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

SIGA/JEC: Tendo em vista que não foi atingida a amostra representativa de 200 formulários na pesquisa de janeiro a UO realizou nova pesquisa no mês de março de 2008. Nesta pesquisa a UO atingiu 93,86% do O+B, indicando aumento de 6,06 pontos percentuais em relação à pesquisa anterior quando a Unidade obteve 87,80% de O+B. Houve aumento em todos os itens pesquisados. Nos itens pré-existentes houve aumento de 6,79 pontos percentuais na "objetividade das informações", que foi de 92,37% para 99,16% de O+B, aumento de 5,8 pontos percentuais no "tempo do atendimento", que foi de 90,84% para 96,64% de O+B, aumento de 3,85 pontos percentuais em "como foi o atendimento" que foi de 96,15% para 100% de O+B, e, finalmente, aumento de 3,46 pontos percentuais na "cortesia do atendente" que foi de 96,12% para 99,58% de O+B. Nos itens relacionados à entrega da prestação jurisdicional houve aumento de 12,19 pontos percentuais no "prazo para marcação das audiências", que foi de 77,31% para 89,50% de O+B e aumento de 11,08 pontos percentuais no "serviço cartorário" que foi de 82,11% para 93,19% de O+B, e aumento no "tempo de duração do processo" que foi de 77,87% para 78,99% de O+B, com aumento de 1,12 ponto percentual.

SIGA/VCRI (1º Grupo):

Comparativo geral com a pesquisa anterior: O grau de satisfação do usuário do SIGA VCRI - 1º grupo é de 96,92% de Ótimo+Bom em março de 2008. Houve aumento de 0,41 ponto percentual em relação a última pesquisa realizada, em setembro de 2007, quando o grau de satisfação era de 96,51% de O+B.

Comparativo dos itens pré-existentes: Em relação aos itens pré-existentes, houve aumento de 0,93 ponto percentual na "Objetividade das informações", os outros 3 itens apresentaram queda. Na média o "tempo do atendimento" caiu 1,36 ponto percentual; "como foi o atendimento" caiu 2,22 pontos percentuais e a "cortesia do atendente" caiu 2,48 pontos percentuais. No geral, houve queda de 5,13 pontos percentuais.

Análise individual das unidades: A 19VCRI apresentou aumento de 7,86 pontos percentuais na satisfação do usuário, enquanto que na 09VCRI e 32VCRI houve queda de 2,72 e 3,91 pontos percentuais, respectivamente.

Tanto na 09VCRI como na 32VCRI o item que apresentou maior queda foi o "prazo para marcação das audiências" que caiu de 100% para 94,44%, queda de 5,56 pontos percentuais na 09VCRI, e de 100% para 93,10%, queda de 6,9 pontos percentuais na 32VCRI.

Observa-se, portanto, que neste item, ambas as UO tinham 100% de O+B e mesmo com a queda o grau de satisfação ainda permanece acima de 93%. Na 19VCRI, no item "prazo para marcação das audiências", houve aumento de 77,08% para 100%, aumento de 22,92 pontos percentuais.

Metas estabelecidas: A 09VCRI, com índice de 96,71% e a 19VCRI, com índice de 98,93%, estão com índices acima das metas estabelecidas de 95% e 92%, respectivamente. A 32VCRI tem meta de 98% de O+B para setembro de 2008 e está com 95,13% em março de 2008.

SIGA/VCRI (2º Grupo):

Comparativo geral com a pesquisa anterior: O grau de satisfação do usuário do SIGA VCRI -2º grupo é de 91,26% de O+B em março de 2008. Houve queda de 2,8 pontos percentuais em relação a primeira pesquisa, realizada em setembro de 2007, quando o grau de satisfação era de 94,07% de O+B.

Comparativo dos itens pré-existentes: Houve queda em todos os quesitos pesquisados. A "cortesia do atendente" apresentou queda de 3,47 pontos percentuais, e foi de 97,97% para 94,50% de O+B. "Como foi o atendimento" apresentou queda de 3,20 pontos percentuais, e foi de 97,66% para 94,46% de O+B. A "objetividade nas informações" apresentou queda de 2,86 pontos percentuais e foi de 97,33% para 94,46% de O+B. O "tempo do atendimento" apresentou queda de 1,55 pontos percentuais e foi de 95,44% para 93,89% de O+B.

Análise individual das unidades: Na 16 VCRI houve queda de 3,11 pontos percentuais. A UO foi de 89,94% de O+B na primeira pesquisa para 86,8% de O+B na segunda pesquisa realizada. Os itens que apresentaram maior queda foram "como foi o atendimento" com queda de 8,45 pontos percentuais e "tempo decorrido entre a denúncia e a sentença" com queda de 6,92 pontos percentuais. Houve melhoria no item "serviço cartorário" que foi de 85,94 para 89,36% de O+B, aumento de 3,43 pontos percentuais, e no item "prazo para marcação das audiências" que foi de 81,36 para 83,72% de O+B, aumento de 2,36 pontos percentuais. Na 28VCRI houve queda de 3 pontos percentuais. A UO foi de 97,44% para 94,44% de O+B. Os itens que apresentaram maior queda foram o "tempo decorrido entre a denúncia e a sentença", com queda de 12,02 pontos percentuais, indo de 95% de O+B para 82,98% de O+B, e o "prazo para marcação da audiência" que apresentou queda de 9,89 pontos percentuais e foi de 95% de O+B



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

	<p>para 85% de O+B. Houve melhoria no "tempo do atendimento" com aumento de 2,67 pontos percentuais, indo de 95,74% para 98,41% de O+B. Na 29 VCRI houve queda de 2,3 pontos percentuais. A UO foi de 94,83% de O+B para 92,52% de O+B. O item que apresentou maior queda foi o "serviço cartorário" que apresentou queda de 3,93 pontos percentuais e foi de 95 para 91,07% de O+B e o "tempo do atendimento" que foi de 98 para 94,74% de O+B. Houve melhoria no Item "como foi o atendimento" que subiu de 97,87 para 98,31% de O+B.</p> <p>Metas estabelecidas: As três unidades estão abaixo da meta estipulada. A 16VCRI está com 86,83% de O+B, enquanto a meta é de 90% de O+B para setembro de 2008. A 28VCRI está com 94,44% de O+B enquanto a meta é de 98% para setembro de 2008. A 29VCRI está com 92,52% de O+B enquanto a meta é de 95% de O+B para setembro de 2008. A média das metas é de 94% de O+B e a média da segunda pesquisa é de 91,26% de O+B.</p> <p>RAD-PJERJ-010: A 16VCRI e a 29VCRI atenderam aos requisitos da RAD-PJERJ-010. A 28VCRI, por sua vez, não alcançou a amostra representativa em março. A DGDIN orientou a UO a realizar nova pesquisa em Maio de 2008. A pesquisa foi realizada conforme a RAD-PJERJ-010 e a amostra de 50 formulários foi atingida.</p> <p>SIGA/01VP/DECIV: Foi realizada a quarta pesquisa de satisfação do usuário da 01 Vice-Presidência em março de 2008. A UO alcançou 94% de O+B no total geral, apresentando um aumento de 11 pontos percentuais em relação a pesquisa realizada em setembro de 2007 quando o total geral de O+B foi de 83%. Houve aumento em todos os segmentos da pesquisa. Para os Desembargadores, o total geral é de 96% de O+B, aumento de 8 pontos percentuais em relação a setembro de 2007, quando o total geral era de 88% de O+B. Para os Assessores houve aumento de 1 ponto percentual, o total geral foi de 93% para 94% de O+B. Para os Secretários e substitutos houve aumento de 26 pontos percentuais, o total geral foi de 68% para 91% de O+B. Todavia, o segmento que apresentou maior aumento no percentual de O+B foi o dos usuários externos, advogados, estagiários, partes e outros, que foi de 65% de O+B em setembro de 2007 para 95% em março de 2008, aumento de 30 pontos percentuais. A UO vem apresentando melhoria na satisfação do usuário e deve superar a meta de 88% de O+B proposta em setembro de 2008.</p> <p>SIGA/CADAT: A unidade manteve o grau de satisfação do usuário em 100% de Ótimo+Bom, em todos os quesitos pesquisados, atingindo a meta proposta para o período.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>SIGA/VCIV (1º Grupo): -Orientar as serventias, 13VCIV e a 35VCIV, para o estabelecimento de meta para a próxima pesquisa de satisfação a ser realizada em Julho 2008, com base no item 8.2.3 da NBR ISO 9001:2000. -Verificar com as unidades que não alcançaram as metas, 07VCIV, 08VCIV e 18VCIV, quais serão as ações corretivas que serão tomadas, orientando para abertura de RACAP e apoiando, quando necessário. -Quanto aos itens não respondidos, verificar com as unidades que apresentaram menor quantidade de perguntas não respondidas quais as ações que permitiram tal fato, e verificar quais dificuldades foram encontradas pelas unidades que tiveram um alto índice de questões não respondidas (07, 18 e 35VCIV).</p> <p>SIGA/VCIV (2º Grupo): -Verificar com a 06VCIV, que não atingiu a meta no período proposto, quais serão as ações corretivas que serão tomadas, e apoiá-los quando necessário. -Verificar com a 01VCIV/CG quais ações serão tomadas visando atingir a meta em julho de 2008, tendo em vista a queda no indicador. -Obter com as unidades informação sobre o novo grupo de perguntas para avaliar a necessidade de aperfeiçoá-lo.</p> <p>SIGA/VCIV (3º Grupo): -Verificar com as unidades a fixação de meta para a próxima pesquisa, em julho de 2008, em reunião de análise crítica, antes mesmo da elaboração da próxima política da qualidade. -Orientar as unidades nas ações gerenciais visando aumento da satisfação do usuário.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

SIGA/JECRIM (Balcão): Verificar com as unidades quais as ações tomadas tendo em vista que estão abaixo das metas fixadas. Prazo até 31/07/08 tendo em vista que a 28VCRI realizou pesquisa em maio e a RAS sai de férias em junho de 2008.

SIGA/JECRIM (Audiência): Verificar se foram feitas as análises dos resultados das pesquisas e qual será a meta fixada para as futuras pesquisas, sendo que a próxima será realizada em julho de 2008.

SIGA/CCIV: O Diretor do DEMED irá reunir-se com o RAS e com o substituto do RAS para reavaliar os usuários da unidade com o Documento Estratégico CCIV. Se necessário, orientar a UO para revisão do Documento, inclusive o Diagrama de Contexto. Revisar, também a pesquisa (amostras, dimensões da qualidade), a exemplo do DECIV, uma vez que os Gabinetes de Desembargadores foram excluídos do SIGA/CCIV. Assim, deve se indagar se os Desembargadores e seus Assessores passaram a ser usuários, até 15/07/2008.

SIGA/JEC: Apoiar a UO na realização da próxima pesquisa, em setembro de 2008.

Verificar quais as ações gerenciais tendo em vista o percentual de 78,99% de O+B no "tempo de duração do processo", apesar do aumento da satisfação no conjunto de itens pesquisados. Orientar a UO para estabelecimento de meta.

SIGA/VCRI (1º Grupo): Verificar com as UO qual o prazo para audiências mais remotas. Verificar a 32VCRI quais as ações propostas para aumentar a satisfação do usuário, para que a meta seja atingida. Verificar com a 09VCRI quais as ações propostas tendo em vista a queda na satisfação do usuário.

SIGA/VCRI (2º Grupo): Verificar com as unidades quais as ações tomadas tendo em vista que estão abaixo das metas fixadas. Prazo até 31/07/08 tendo em vista que a 28VCRI realizou pesquisa em maio e a RAS sai de férias em junho de 2008.

SIGA/01VP/DECIV: Como o resultado foi de 94% de O+B e a meta de setembro é de 88%, o diretor do DEMED irá orientar a unidade para rever a meta para a Pesquisa de setembro.

SIGA/CADAT: Parabenizar a unidade por ter atingido a meta proposta e verificar qual será a meta para o próximo período. A unidade informou, em 11/03/08, que fixou meta de manutenção de 100% de O+B, para a próxima pesquisa, em agosto de 2008.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES					
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		DGDIN/DEMED			
PROCESSO DE TRABALHO		Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ					
INDICADOR	(1º Nível) Satisfação do Usuário das Unidades Administrativas em Processo de Certificação	DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO		X
FINALIDADE DO INDICADOR	Monitorar a gestão das unidades em busca da Satisfação dos Usuários						
FÓRMULA	Média (Ótimo + Bom) do conjunto de conceitos estabelecidos pela unidade						
ORIGEM DOS DADOS	Sistema SIPDIN	SENTIDO DE MELHORIA			(MM) Maior é Melhor		
META	De acordo com a meta estabelecida pelas unidades	UNIDADE DE MEDIDA			Conforme Fórmula		
PERIODICIDADE	Semestral						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2007 ~ 2008	VER TABELA ABAIXO:					
RESULTADO NO PERÍODO		SIGA/UO	Resultado da Pesquisa Anterior (2007)	Período da Pesquisa Anterior (2007)	Resultado da Última Pesquisa (2008)	Período da Última Pesquisa (2008)	META
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2006)	-	EMERJ	73,74%	Outubro/2007	72,48%	Abril/2008	75%
		ESAJ	93,53%	Novembro/2007	91,93%	Maio/2008	93%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2007)	-	DEGAR	98,38%	Setembro/2007	100%	Março/2008	Não informada
		DEGEA	96,30%	Outubro/2007	96,40%	Abril/2008	97%
		DECAN	96,70%	Agosto/2007	98,18%	Março/2008	Não informada
META	-	DEDIS	84%	Julho/2007	79%	Janeiro/2008	Não informada
		DESEP	79,70%	Setembro/2007	74%	Março/2008	Não informada



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

ANÁLISE DE DADOS:

ESAJ: A unidade realizou pesquisa no período de 13/05 à 27/05 e ao contrário das pesquisas anteriores não houve necessidade de prorrogação do prazo para que a amostra de 50 formulários fosse atingida. A unidade fez modificações no formulário que agora contém cinco perguntas aos usuários: "facilidade em entrar em contato com a equipe da ESAJ"; "tempo para atendimento de suas solicitações"; "clareza das informações pelas equipes da ESAJ"; "cortesia da equipe da ESAJ"; "instalações físicas da ESAJ". Foram excluídas as perguntas: "alcance dos resultados desejados pela sua UO", "comunicação da sua UO com os diretores da ESAJ" e "postura profissional da equipe da ESAJ". Nesta pesquisa a unidade alcançou 91,93% de O+B apresentando queda de 1,6 pontos percentuais em relação à pesquisa realizada em novembro de 2007, quando a UO alcançou 93,53% de O+B. A meta de 93% de O+B foi fixada, de acordo com a orientação da DGDIN, sobre um percentual do somatório de O+B e está programada para novembro de 2008. Ainda obedecendo a RAD-PJERJ-010 a UO realizou análise prévia da pesquisa e encaminhou à DGDIN. A ESAJ tem como ação gerencial realizar análise detalhada dos dados recebidos, bem como realizar estudo com grupos específicos, a fim de colher informações mais detalhadas para atender melhor as necessidades dos usuários. A UO informa que estas ações serão tomadas até 31/10/08.

DEGAR: Os dados apresentados pela unidade no somatório de ótimo + bom no conjunto dos quesitos pesquisados apontam continuidade na tendência de ascensão apresentada nas últimas pesquisas. A unidade aumentou seu grau de satisfação a cada pesquisa e atingiu 100% de O+B em março de 2008, confirmando que a manutenção das estratégias desenvolvidas foram bem sucedidas. A análise dos itens demonstra que houve aumento em todos os quesitos pesquisados sendo 1,17 ponto percentual no "tempo do atendimento", 1,18 ponto percentual na "cortesia do atendente" e "como foi o atendimento" e de 2,65 pontos percentuais na "objetividade das informações".

DEGEA: A unidade mantém ascensão quanto ao resultado da pesquisa de satisfação, aumentando em 0,1 ponto percentual em comparação com a pesquisa anterior, conforme gráfico de evolução. Tais quesitos apresentaram aumento: 1 - Eficácia no desarquivamento de documentos (94,20 % para 96,00%) 2 - prazo de desarquivamento de documentos (92,80% para 93,70%) e 3- procedimento de entrega, coleta e desarquivamento (97,10% para 98,40%). Os seguintes quesitos apresentaram queda: 1 - prazo para atendimento dos pedidos de coleta (97,60% para 95,20%) e atendimento dos funcionários do DEGEA (100% para 98,4). A pesquisa ainda conta com as seguintes perguntas: Você conhece a TTD? 68,3 % responderam que sim. (aumento de 11,60 pontos percentuais) / Você utiliza a TTD? 42,1 % responderam que sim. (aumento de 14 pontos percentuais) / A unidade realizou a pesquisa de acordo com a RAD-PJERJ-010.

DECAN: Em março de 2008 o DECAN realizou sua segunda pesquisa de satisfação do usuário e atingiu 98,18% de O+B. Na pesquisa anterior, em agosto de 2007, a UO obteve 98,07% de O+B, o que indica um aumento de 0,11 ponto percentual da primeira para a segunda pesquisa. Houve aumento em todos os itens pesquisados. Na "qualidade no atendimento" a UO manteve 100% de O+B. Na "cortesia do atendente" houve aumento de 1,4 pontos percentuais, indo de 98,96% para 100%. Na "clareza nas informações" houve aumento de 0,43 pontos percentuais, indo de 99,57% de O+B para 100%. Em relação ao "tempo para atendimento dos serviços prestados" houve aumento de 1,76 pontos percentuais, indo de 93,24% para 95% de O+B. Este item é o único em que a UO não tem 100% de satisfação do usuário. Atualmente, o DECAN tem dois objetivos cuja finalidade é a redução dos prazos de processamento. O primeiro consiste no estabelecimento e na implementação de prazos necessários para instruir as alterações contratuais e o segundo tem como finalidade a redução de 10% dos prazos internos.

DEDIS: O DEDIS informou que pretende alterar o período de realização da PSU, tendo em vista que o mês de janeiro não é adequado em razão do recesso e o mês de julho, em razão das férias de meio de ano.

DESEP: Em relação à primeira pesquisa, realizada no segundo semestre de 2007, houve aumento de 4,3 pontos percentuais, sendo atingido 84% de O+B no conjunto de quesitos pesquisados. Em análise aos itens pesquisados, observamos que houve manutenção do índice de 80% O+B no "tempo do atendimento" e aumento dos outros dois itens. A "cortesia do atendente" foi de 79% para 89%, aumento de 10 pontos percentuais, e a "eficácia dos serviços prestados" foi de 79% para 81%, aumento de 2 pontos percentuais. A UO ainda perguntou aos usuários se estes consideram as instalações do Tribunal seguras, neste item 81% respondeu que sim, indicando aumento de 3 pontos percentuais, tendo em vista que na primeira pesquisa 78% dos usuários responderam sim. Observa-se também, que a unidade está realizando a pesquisa de acordo com a orientação da RAD-PJERJ-010. Na identificação do usuário existem as seguintes opções: Servidores, Advogados, Magistrados, UO e Outros, não informando a diferença entre servidores e UO, o que pode gerar dúvida no preenchimento.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

AÇÕES GERENCIAIS:

ESAJ: Verificar com a unidade a análise dos dados e se as ações planejadas foram realizadas conforme informado. Orientar a UO para que as ações sejam tomadas visando atingimento da meta estipulada.

DEGAR: Verificar a análise de dados feita pela unidade e as ações gerenciais tomadas que visem à melhoria contínua. Orientar, também, para o estabelecimento de meta para as próximas pesquisas.

DEGEA: Verificar a análise dos resultados desta pesquisa; Analisar as ações gerenciais para o atingimento da meta; Questionar quanto à divulgação dos resultados da pesquisa para os usuários e a concordância com a RAD-PJERJ-010 (Item 10).

DECAN: Verificar com a UO se estão sendo tomadas as ações necessárias para a implementação dos objetivos propostos pela UO, estabelecimento e implementação de prazos necessários para instruir as alterações contratuais e a redução de 10% dos prazos internos dos principais processos de trabalho da DIANE, bem como em que prazo os mesmos devem estar implementados. Orientar para o estabelecimento de meta.

DEDIS: Orientar a unidade no que for necessário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Quadro de Pessoal (Final de 2004, 2005, 2006, 2007 e 2008)

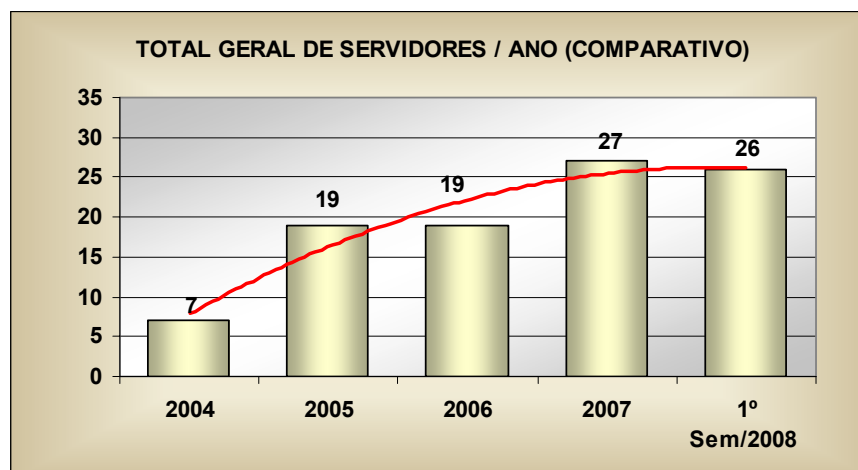
Tabela III – Comparativo do Quadro de Pessoal da DGDIN (2004, 2005, 2006, 2007 e 2008 – 1º Semestre)

UNIDADE	SERVIDORES					ESTAGIÁRIOS					TERCEIRIZADOS					TOTAL GERAL (Comparando o resultado de 2008, com os anos				
	2004	2005	2006	2007	1º SEM/ 2008	2004	2005	2006	2007	1º SEM/ 2008	2004	2005	2006	2007	1º SEM/ 2008	2004	2005	2006	2007	1º SEM/ 2008
	Departamento de Documentação do SIGA (DEDOC)	3	4	3	5	5	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	6	5	7
Departamento de Auditoria do SIGA (DEAUD)	-	3	3	5	4	-	1	-	2	2	-	-	-	-	-	-	4	3	7	6
Departamento de Melhoria do Desempenho (DEMED)	-	3	4	5	5	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	3	4	6	6
Gabinete (GBDIN)	2	5	5	6	6	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	2	6	6	7	7
TOTAL	5	15	15	21	20	1	2	1	4	4	1	2	2	2	2	7	19	19	27	26

Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

(*) O total geral considera que, nos anos de 2004, 2005 e 2006, a DGDIN contou com o apoio de 1 (um) Patrulheiro do Camp Mangueira.

Gráfico II – Total da Equipe DGDIN por ano



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

No Quadro acima, observa-se a redução do total de servidores em relação ao final de 2007 (menos um servidor), tendo em vista a saída, no mês de janeiro de 2008, de uma servidora do Gabinete que estava cedida ao DEAUD, para auxílio.

No gráfico, pode-se observar que, embora a tendência de preenchimento dos quadros da equipe DGDIN seja de crescimento, percebe-se que o aumento é gradativo. Do ano de 2004 para 2005, o aumento da equipe se justifica pela realização do primeiro processo de seleção interna para a equipe DGDIN, o que se repetiu do ano de 2006 para 2007.

Tendo em vista a necessidade de aumentar mais o quadro de pessoal, foi emitido, em 10/01/2008, o Memorando DGDIN nº. 21/2008, que solicitava à DGPES a realização de processo de seleção interna para compor o quadro de servidores da DGDIN. O processo teve início em 12/05/2008, com a publicação do edital de convocação e do formulário de inscrições no Diário Oficial de 28, 29 e 30/05/2008. Também foi publicado banner na intranet, a fim de dar maior publicidade ao processo de seleção interna.

No dia 16/06/2008, foram iniciadas, pelo DEDEP, as ações para seleção dos servidores que se inscreveram, com base no perfil estabelecido pela DGDIN.

A DGPES já encaminhou à DGDIN a relação dos servidores selecionados para as entrevistas individuais com a Diretora-Geral, totalizando 19 pessoas. O GBDIN, em 08/07/2008, encaminhou ao DEDEP o agendamento preliminar das entrevistas que serão iniciadas em 16/07/2008.

A DGDIN, buscando cumprir a determinação do § 1º, do artigo 1º da Resolução nº. 49/2007, de 18/12/2007, do CNJ, que estabelece que “o núcleo de estatística e gestão estratégica será composto preferencialmente por servidores com formação em direito, economia, administração, ciência da informação, sendo indispensável servidor com formação em estatística”, solicitou à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas do PJERJ que durante a realização do processo de seleção interna de 2008, buscasse incluir na equipe da DGDIN servidor com formação em estatística. A formação em estatística foi incluída no perfil dos servidores interessados em ingressar no GBDIN.

No entanto, é importante ressaltar que pelo menos 8 (oito) servidores da DGDIN apresentam conhecimento estatístico, por ser matéria obrigatória nos cursos onde estatística é imprescindível para a formação profissional, tais como administração de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

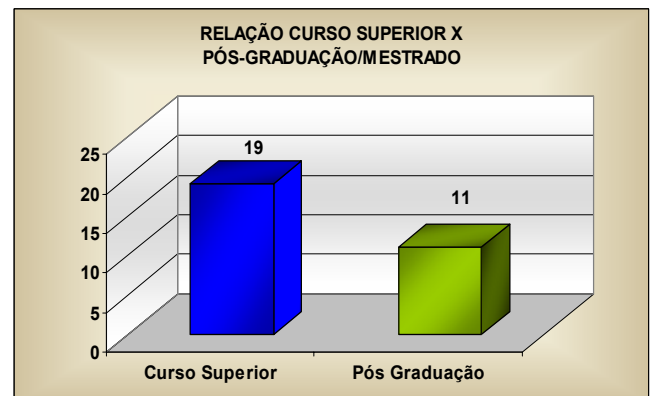
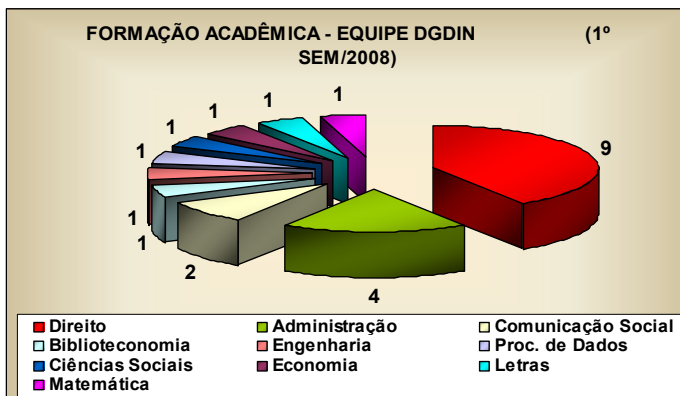
empresas, matemática, engenharia, ciências sociais e economia, conforme pode ser verificado no item 4.2

4.2 Capacitação

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

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

Gráficos III & IV - Formação Acadêmica



Fonte: Cadastro de Servidores DGDIN

Constata-se que, dos 19 servidores com curso superior, 11 possuem curso de pós-graduação ou mestrado, ou seja, 60% do total, também com especificidades bastante variadas:

- Análise de Sistemas;
- Programação Avançada;
- Engenharia de Produção;
- Sistemas de Qualidade e Produtividade;
- Administração Judiciária;
- Finanças e Mercado de Capitais;
- Direito Empresarial;
- Gestão Estratégica de RH;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

- Gestão Corporativa e Finanças;
- Administração da Qualidade;
- Processo Civil.

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

O curso de pós-graduação em questão será concluído no mês de julho de 2008. Até o momento, as três servidoras que participaram do curso obtiveram apenas avaliações classificadas como “Ótimo” e “Excelente” pelos respectivos professores.

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

Entretanto, até o momento, não foi possível avaliar tal indicador, tendo em vista que o evidenciamento das competências dos servidores da DGDIN, com base na revisão 07 da RAD-DGPES-040 (Elaborar e Implementar Planos de Ação para o Desenvolvimento Profissional), vigente a partir de 29/02/2008, foi concluído apenas em maio.

Após a conclusão do evidenciamento e da elaboração dos planos de desenvolvimento, os servidores da DGDIN foram inscritos nos seguintes treinamentos:

Tabela IV – Relação de Cursos com Inscrição de Servidores da DGDIN (1º SEM/2008)

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN		
CURSOS	SERVIDORES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
GESTÃO DE RESULTADOS	Michele Vieira, Joandyr Pintas, Marcia Moura, Patrícia Teixeira, Adriane Luna, Anna Claudia Oliveira, Maria Deures Ferreira, Juliana machado, André Freire e Ângelo Acúrcio	Julho/2008
LIDERANÇA E GESTÃO DE MUDANÇAS	Maurício Pastor	Junho/2008
QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO	Claudio Heitor Vasconcellos	Junho/2008
INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE	Claudio Heitor Vasconcellos	Julho/2008
A QUINTA DISCIPLINA	Claudio Heitor Vasconcellos	Junho/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN

Cabe ressaltar que, nos planos de desenvolvimento dos servidores da DGDIN, ainda foi destacada a necessidade das seguintes ações de capacitação:

- Atributos Pessoais do Auditor Interno (1 participante);
- Auditor Líder (4 participantes);
- Gestão de Registros em Arquivos Correntes (1 participante);

Também foi registrada a necessidade de realização de ações não-formais de capacitação, ou seja, ações que podem ser desenvolvidas no próprio ambiente de trabalho, pelos próprios servidores. São elas:

- Sistema de Frequência na Intranet;
- Power Point;
- Excel.

Mesmo sem concluir os planos de desenvolvimento, a equipe da DGDIN sempre está atenta a oportunidades de capacitação e treinamento que possam vir a aprimorar os serviços prestados pela unidade. Na tabela abaixo, estão relacionados outros treinamentos ou ações não formais de capacitação (mesmo que não planejados) em que houve participação de servidores da DGDIN:

**Tabela V – Cursos realizados por servidores da DGDIN - 1º SEM/2008
(Além dos relacionados nos Planos de Desenvolvimento)**

RESUMO DA CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA DGDIN		
AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	SERVIDORES PARTICIPANTES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Worskhop Interno (DGDIN) “Ferramentas da Qualidade”	Todos os servidores da DGDIN	11, 18 e 25/01/2008
Palestra “A Eficiência na Administração Pública e Questões Práticas”	Claudia Loretti Henrici	Janeiro/2008
Curso “Interpretando a Norma ISO 9001:2000”	Ângelo Acúrcio, Claudio Heitor Ambrósio, Claudia Loretti, Danielle Ribas e Anna Claudia Machado	19/02/2008 a 06/03/2008
Curso “Gestão de Registros e Arquivos Correntes”	Siléa Macieira, Anna Claudia Machado e Denise Gomes	14/04/2008 a 05/05/2008
Palestra “História e Direito”	Ângelo Acúrcio	Abril/2008
Curso Externo (HGB) “Documentação de Sistemas de Gestão”	Mauricio Pastor, Marcia Moura e Claudia Loretti	08/05/2008 e 09/05/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Curso “Atributos Pessoais do Auditor Interno”	Denise Gomes e Cátia Pereira	Maio/2008
AÇÃO DE CAPACITAÇÃO	SERVIDORES PARTICIPANTES	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Curso “Como elaborar o Quadro de Requisitos dos Usuários”	Michele Vieira, Siléa Macieira, Cátia Pereira, Joandyr Pintas, Iara Fraguas, Margareth Brito, Anna Claudia Machado, Maria Deures Ferreira, Danielle Ribas e Claudia Loretti	26/05/2008, 28/05/2008 e 05/06/2008
Curso “Direito Civil”	André Freitas	10/06/2008 a 10/07/2008
Palestra “Lançamento do Programa de Desenvolvimento Gerencial”	Claudio Heitor Ambrósio, Márcia Moura e Maria Deures Ferreira	11/06/2008

Fonte: Planos de Desenvolvimento DGDIN

4.3 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

4.3.1 Sistemas

No ano de 2005, a DGDIN teve como objetivo estratégico o apoio à DGTEC para o planejamento de sistemas informatizados que contribuíssem para a realização dos serviços executados na DGDIN. Foram elaborados estudos de casos para os sistemas do DEDOC, do DEAUD, de “Acompanhamento de RACAP” do DEMED, de Gestão Estratégica e do SIPDIN.

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

Na tentativa de suprir esta necessidade, foram desenvolvidos, com o conhecimento da DGTEC, bancos de dados simples, em access, para os departamentos da DGDIN. Os bancos de dados foram desenvolvidos dentro da própria Diretoria Geral. Até o final do primeiro semestre de 2008, há na DGDIN os seguintes bancos de dados:

Tabela VI – Bancos de Dados DGDIN (1º SEM/2008)

BANCO DE DADOS	DEPARTAMENTO VINCULADO	UTILIZAÇÃO
SICOR	DEMED	Controle dos RACAP emitidos no PJERJ, bem como dos prazos para implementação das ações e verificação da eficácia.
SIDOC	DEDOC	Registro e controle dos documentos do SIGA, tais como Rotinas Administrativas, formulários, manuais, entre outros.
SIAUD	DEAUD	Registro e controle das auditorias de gestão da qualidade realizadas no PJERJ, bem como dos eventuais apontamentos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

SISGE

GBDIN

Controle dos indicadores e objetivos estratégicos do PJERJ. Registra o grau de implementação dos objetivos e acompanha a medição dos indicadores constantes da Árvore de Indicadores do PJERJ, a partir das informações das Unidades Executoras.

Fonte: FRM-DGDIN-005-08

4.3.2 Sistema Corporativo para Controle de RACAP

O Desenvolvimento do software corporativo de controle dos RACAPs está sendo realizado pelo servidor da DGTEC Paulo Henrique, que atualmente integra a equipe do Departamento de Desenvolvimento de Sistemas daquela Diretoria Geral (DGTEC/DESI) e a última informação recebida via correio eletrônico no dia 05/05/2008 é a de que, em breve, a DGTEC irá fazer uma demonstração para a DGDIN, do que já foi desenvolvido para o Sistema Corporativo de Controle de RACAP.

4.3.3 Sistema Informatizado de Pesquisa de Satisfação do usuário (SIPDIN)

Para apoiar a realização da Pesquisa de Satisfação do Usuário a DGDIN conta com o Sistema Informatizado SIPDIN, desenvolvido pela DGTEC em 2005, tendo sido homologado em julho do mesmo ano.

Os formulários utilizados na pesquisa são passados por um leitor ótico e o sistema emite os gráficos solicitados, que podem ser por tipo de usuário, tipo de atendimento ou geral, que abrange todos os tipos de usuários e atendimentos realizados.

O sistema SIPDIN emite, ainda, relatórios com gráficos evolutivos de pesquisas realizadas por uma unidade, o que contribui para análise dos dados e para fixação de meta para as pesquisas futuras.

Atualmente, a partir da solicitação da DGDIN, a DGTEC está desenvolvendo a emissão de mais dos tipos de relatórios. O primeiro que contenha um resultado com dois grupos de perguntas, a da primeira parte de formulário que trata de atendimento ao balcão e a da segunda parte de formulário que trata do apoio à entrega da prestação jurisdicional, para que seja possível a fixação de meta para os dois grupos de perguntas. E o segundo tipo de relatório que deverá abranger várias unidades por grupo selecionado de comarcas e de NURs, o que possibilitará uma visão geral da satisfação do usuário pelas unidades, comarcas e núcleos aonde será realizada a pesquisa.



4.3.4 Indicadores de Desempenho – Relatórios Estatísticos

Para aperfeiçoar a gestão das unidades organizacionais é necessário dispor de relatórios estatísticos que forneçam informações objetivas sobre desempenho. Com o objetivo de suprir esta necessidade, o Gabinete da DGDIN encaminhou, à DGTEC, pedido de elaboração de mapas de indicadores de desempenho e relatórios estatísticos para as varas cíveis, criminais e cartório da dívida ativa.

Após a especificação dos indicadores necessários, os modelos de relatórios foram encaminhados à DGTEC. Até o presente momento, entretanto, ainda não foram implementados no Sistema DCP.

4.3.5 Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se o final de 2007, com o 1º SEM/2008.

Tabela VII - Demonstrativo do Material de Informática

FINAL DE 2007			1º SEM/2008		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
21 ⁽¹⁾	9	27	21 ⁽¹⁾	9 ⁽²⁾	26

Fonte: Inventário DGDIN

⁽¹⁾ Há, ainda, 4 laptops, recebidos em novembro de 2007, utilizados em reuniões externas.

⁽²⁾ O número de impressoras da DGDIN permaneceu inalterado, apesar o recebimento de 1 (uma) impressora laser colorida em substituição a 3 (três) impressoras jato de tinta, em razão do recebimento, no início de 2008, de duas outras impressoras, uma delas para uso exclusivo do sistema SIPDIN.

Em janeiro de 2008, chegaram à DGDIN 2 impressoras, uma delas solicitada desde 2007, especificamente, para imprimir os relatórios do sistema SIPDIN.

Entretanto, em abril de 2008, foram trocadas 3 impressoras jato de tinta, por uma impressora laser OKI colorida, o que proporcionou à DGDIN manter a mesma quantidade de impressoras com que concluiu o ano de 2007.

Em 01/07/2008, foi encaminhado à DGTEC o Memorando DGDIN nº. 549/2008, que solicita a adequação dos equipamentos de informática da unidade, tendo em vista as entrevistas que serão realizadas, em julho, com 19 servidores que possivelmente integrarão a equipe da Diretoria Geral.



4.4 Situação dos Demais Recursos de Infra-estrutura

4.4.1 Instalações

Em 01/07/2008, foi encaminhado à DGLOG o Memorando DGDIN nº. 550/2008, que solicita a adequação da infra-estrutura da unidade (layout e mobiliário), tendo em vista as entrevistas que serão realizadas, em julho, com 19 servidores que possivelmente integrarão a equipe da Diretoria Geral.

No que se refere à manutenção preventiva, as visitas se iniciaram em julho de 2007, e, desde então, vêm ocorrendo, trimestralmente. Nestas visitas, são verificadas as instalações elétricas, as tubulações, de água e ar refrigerado e a própria estrutura predial. Em complementação às visitas de Manutenção Preventiva, um servidor do Departamento de Infra-estrutura Operacional comparece à DGDIN, diariamente, para verificar as instalações da unidade, especialmente, no que se refere à adequação de serviços de limpeza e de pequenos serviços de manutenção.

4.3.2 Materiais de Consumo

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

Na tabela VIII são apresentadas a média de consumo do material considerado crítico para as atividades da unidade, para os quais é estabelecido perfil de consumo. O percentual de consumo se refere à relação entre o que foi recebido na DGDIN e o que foi consumido a partir do recebimento.

Tabela VIII – Média de Consumo

CONSUMO MÉDIO DA DGDIN	
FINAL DE 2007	1º SEM/2008
69%	72%

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

A chegada da impressora laser colorida em abril, bem como a utilização constante da já existente impressora laser preto e branco, aumentou o consumo de cartuchos, tendo em vista que, apesar do número de impressoras ser igual ao do final de 2007, a média mensal de cartuchos utilizados aumentou, como pode ser verificado na tabela abaixo, em



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

razão das especificações técnicas das impressoras que fazem parte do patrimônio da DGDIN; das 9 (nove) impressoras, 3 (três) são alimentadas por 4 (quatro) cartuchos ou toner: preto, magenta, cyan e amarelo. As demais usam dois cartuchos: preto e colorido.

Tabela IX – Média de Consumo de Cartuchos

FINAL DE 2007			1º SEM/2008		
Quantidade de Impressoras	Quantidade de Cartuchos	Média de Utilização Mensal	Quantidade de Impressoras	Quantidade de Cartuchos	Média de Utilização Mensal
9	8	24 cartuchos/mês	9	13	25 cartuchos/mês (*)

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

(*) Na análise do aumento da quantidade de cartuchos utilizados, ainda que pequena, deve-se considerar que os toner das impressoras laser têm durabilidade muito superior aos cartuchos jato de tinta (Aproximadamente, 10 vezes mais, ou seja, média de 2.000 cópias da impressora laser X 200 cópias da impressora jato de tinta).

O demonstrativo detalhado dos cartuchos utilizados pode ser observado na tabela X:

Tabela X – Controle de Cartuchos

UTILIZAÇÃO DE CARTUCHOS POR TIPO		
IMPRESSORA	QUANTIDADE DE IMPRESSORAS	TIPO E QUANTIDADE DE CARTUCHOS / TONER
Laser Lexmark (Preto e Branco)	01	Toner (1 toner preto)
Laser OKI (Colorida)	01	Toner (4 toners: preto, magenta, cyan e amarelo)
HP 5550 (Jato de Tinta)	04	Tinta (2 cartuchos: preto e colorido)
HP 6540 (Jato de Tinta)	01	Tinta (2 cartuchos: preto e colorido)
Epson C83 (Jato de Tinta)	02	Tinta (4 cartuchos: preto, magenta, cyan e amarelo)

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

Em 06/06/2008, foi encaminhado ao DGLOG/DEPAM o Memorando DGDIN nº. 433/2008, que alterou o perfil de consumo dos materiais críticos da DGDIN. Foi reduzida a quantidade dos cartuchos para as impressoras jato de tinta, tendo em vista o recebimento da impressora laser OKI colorida. O toner desta última foi incluído no material de consumo crítico.

O mesmo memorando também aumentou a quantidade de resmas de papel A4, de 60 para 80 pacotes, tendo em vista o aumento do consumo deste material em, aproximadamente, 40%, se comparado com o ano de 2007. Na tabela abaixo, pode ser



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

verificado o comparativo do consumo médio de papel, entre o ano de 2007 e o 1º semestre de 2008:

Tabela XI – Média de Consumo de Papel A4

CONSUMO MÉDIO DE PAPEL	
FINAL DE 2007	1º SEM/2008
43 resmas / mês	69 resmas / mês

Fonte: FRM-DGDIN-005-02

Por fim, foram excluídas do perfil considerado crítico as pastas tipo “GEKA” e “Suspensa”. Apesar destas continuarem sendo solicitadas e recebidas pela DGDIN, não há necessidade de mantê-las como material crítico, em razão de o arquivo da DGDIN já está formado e que o consumo destes materiais está equilibrado desde o início de 2007.

Para que não haja material ocioso ou falta no estoque, a meta da unidade é consumir, aproximadamente, 80% do material recebido (sendo aceitável a variação entre os limites de 75% até 85%) a fim de evitar que haja material ocioso ou falta na unidade, bem como para obedecer ao que determina o artigo 28, do Ato Normativo Tj nº. 16/2006: “É vedado às unidades organizacionais manter estoque que supere as necessidades normais de um período de trinta dias”. Na DGDIN, o estoque (considerando-se as variações de material) é suficiente para durar, em média, 5 dias.

Observa-se, entretanto, que em quatro dos seis meses de 2008, a média mensal de consumo da DGDIN ficou abaixo da meta e do limite de tolerância: 72%. Em relação ao ano de 2007, 10 dos 12 meses do ano, o consumo ficou abaixo da meta e do limite de tolerância: 69%.

Tal observação causa estranheza, tendo em vista que pode-se verificar aumento do número de cartuchos e papel utilizados. Em razão destas evidências, o indicador “Consumo de material para o qual se exige perfil” será reavaliado, para que se evite a ocorrência de possíveis distorções, principalmente, se considerar-se o rendimento dos toner laser (10 vezes superior) em relação aos jato de tinta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

4.3.3 Materiais Permanentes

Até o final do 1º Semestre de 2008, o mobiliário da DGDIN pode ser considerado adequado às necessidades da Diretoria Geral.

Entretanto, em 01/07/2008, foi encaminhado à DGLOG o Memorando DGDIN nº. 550/2008, que solicitava a adequação da infra-estrutura da unidade (layout e mobiliário), tendo em vista as entrevistas que serão realizadas, em julho, com 19 servidores que possivelmente integrarão a equipe da Diretoria Geral.

4.3.4 Segurança

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

4.5 Documentação e Informação (RAD e Registro)

A DGDIN, preocupada em documentar seus processos de trabalho, encerrou o 1º Semestre de 2008 com um acervo próprio de 10 RAD. Deste total, ainda restam ser documentados, pelo menos 2 (dois) processos de trabalho: Apoiar a Gestão Estratégica e Operacional do PJERJ, que já possui minuta de RAD a ser apreciada pela Diretora-Geral da DGDIN; e o processo de trabalho do Serviço de Manutenção e replicação do SIGA (DEMED/SEMAR), que ainda está em fase de identificação das etapas do referido processo de trabalho.

Abaixo, segue tabela com o resumo de cada uma das situações das Rotinas Administrativas da DGDIN.

Tabela XII – Situação das RAD DGDIN (1º SEM/2008)

CÓDIGO	REVISÃO	TITULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD DGDIN 001	05	Documento Estratégico	ADEQUADA	Vigência da revisão 05 a partir de 30/06/2008, realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações em relação à revisão anterior se referem ao aprimoramento do item 8.4 do Documento Estratégico (Medição e Monitoramento de Processos de Trabalho e de Produtos), referente ao item 8.2.4 da NBR ISO 9001:2000; e ao esclarecimento de algumas	A ser realizada a partir de 30/09/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

				responsabilidades do Diretor-Geral, tais como: divulgação dos objetivos estratégicos da DGDIN à equipe; condução das reuniões de análise crítica do SIGA/DGDIN, entre outros.	
RAD DGDIN 002	02	Realizar a Gestão de Instrumentos de Melhoria	ADEQUADA	Vigência da revisão 02 a partir de 13/02/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses.	REALIZADA Concluída em 11/06/2008

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD DGDIN 003	03	Tratamento de Produtos Não-conformes na DGDIN	ADEQUADA	Vigência da revisão 03 a partir de 07/11/2007. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações foram efetuadas no Quadro de Controle de Produtos Não-conformes na DGDIN.	REALIZADA Concluída em 07/03/2008
RAD DGDIN 004	02	Capacitar Servidores em Elaboração de RAD e em Controle de Documentos e de Registros	ADEQUADA	Vigência da revisão 02 a partir de 12/06/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses. As principais alterações se referem ao monitoramento das RAD não revisadas no PJERJ	A ser realizada a partir de 12/08/2008
RAD DGDIN 005	03	Gerir a DGDIN	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 03 a partir de 07/11/2008. A revisão foi realizada em período inferior a 12 meses, tendo sido efetuadas inúmeras alterações em todos os itens, em razão de reflexões da equipe após a realização de auditoria interna antes da certificação. Já há minuta preparada para a revisão 06 da referida RAD.	REALIZADA Concluída em 07/03/2008
RAD DGDIN 006	00	Promover Auditorias de Gestão	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 00 a partir de 23/07/2007. Já há minuta preparada para a revisão da RAD.	REALIZADA Concluída em 21/11/2007
RAD DGDIN 007	00	Manter Quadro de Auditores Internos do PJERJ	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 00 a partir de 23/07/2007. Já há minuta preparada para a revisão da RAD.	REALIZADA Concluída em 21/11/2007
RAD DGDIN 008	00	Controlar Trâmite de Documentos do Sistema Integrado de Gestão	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 00 a partir de 26/07/2007. Já há minuta preparada para a revisão da RAD.	REALIZADA Concluída em 27/11/2007
RAD DGDIN 009	00	Apoiar a Pesquisa de Satisfação e de Opinião dos Usuários do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 00 a partir de 05/12/2007. Até o final do 1º semestre de 2008, o processo de trabalho é considerado adequado, no entanto, como a RAD-PJERJ-010 está sendo revisada, a referida RAD também deverá ser alinhada à RAD Geral.	REALIZADA Concluída em 03/04/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

RAD DGDIN 010	00	Apoiar a Elaboração de Objetivos Estratégicos, a Análise de Dados e a Análise Crítica	ADEQUADA	Vigência da revisão 00 a partir de 06/12/2007. Até o final do 1º semestre de 2008, o processo de trabalho é considerado adequado, sem necessidade de maiores alterações.	REALIZADA Concluída em 04/04/2008
---------------	----	---	----------	--	-----------------------------------

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

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

Segue tabela com a situação das RAD Gerais no final do 1º Semestre de 2008:

Tabela XIII – Situação das RAD Gerais

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 001	01	Documento Estratégico do PJERJ	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 01 a partir de 23/07/2007. Foi emitido o RACAP-DGDIN-019/2007, em 04/12/2007, a fim de proceder à revisão do Documento utilizando a metodologia de Grupo de Estudo. Em 27/06/2008, foi encaminhado e-mail às Unidades Executoras da Administração Superior, com a finalidade de consolidar sugestões para revisão do Documento. A primeira reunião do Grupo de Estudos foi realizada no dia 09/07/2008.	Não foi verificada a eficácia. Foi enviado e-mail aos RD, com questionários e apresentação, sem retorno. Emitido RACAP-DGDIN-019/07
RAD PJERJ 002	03	Organização do Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário	EM REVISÃO (FORA DO PRAZO)	Vigência da revisão 03 a partir de 08/11/2005. A revisão da RAD encontra-se em atraso. Convencionou-se que a RAD será revisada em 2008, após a implementação do RACAP-DGDIN nº. 07/2007, previsto para o final do mês de agosto de 2008. Convencionou-se que após a conclusão do objetivo estratégico "Aprimorar o Sistema Normativo Administrativo do PJERJ", a RAD será novamente revisada.	No período da última revisão da RAD-PJERJ-002, não estava desenvolvido o entendimento quanto à verificação da eficácia
RAD PJERJ 003	08	Controle de Documentos e de Registros	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 08 a partir de 21/01/2008. A referida RAD está sendo reavaliada pelo DEDOC, com a finalidade de publicar nova revisão juntamente com a RAD-PJERJ-002, realinhado, assim, todo o sistema normativo do PEJERJ, bem como o procedimento para controle de documentos e registros no PJERJ.	REALIZADA Concluída em 21/05/2008
RAD PJERJ 004	07	Tratamento Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas	ADEQUADA	Vigência da revisão 07 a partir de 13/02/2008, tendo sido a revisão realizada fora do prazo, em razão de diversas mudanças na equipe DGDIN naquele período, tal como a mudança do diretor do departamento afeto à RAD. A implementação presencial foi realizada no dia 13/02/2008. As principais mudanças se referem ao controle dos prazos de verificação da eficácia e às causas para abertura de RACAP.	REALIZADA Concluída em 28/05/2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

RAD PJERJ 005	08	Auditoria Interna do SIGA	ADEQUADA	Vigência da revisão 08 a partir de 21/01/2008. A implementação foi realizada por e-mail no dia 16/01/2008.	REALIZADA Concluída em 10/11/2008
RAD PJERJ 006	03	Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas	EM REVISÃO (FORA DO PRAZO)	Vigência da revisão 03 a partir de 04/12/2009. Foi emitido o RACAP-DGDIN-020/2007, em 04/12/2007, a fim de proceder à revisão do Documento utilizando a metodologia de Grupo de Estudo. A primeira minuta da RAD, com as sugestões de alteração da DGDIN foi encaminhada às Unidades Executoras da Administração Superior no dia 09/07/2008, com solicitação de envio de novas sugestões. Foi encaminhado e-mail aos RAS/RD com a primeira minuta, para o envio de sugestões no dia 09/07/2008, solicitando o envio de sugestões até o dia 25/07/2008, para consolidação na DGDIN.	No período da última revisão da RAD-PJERJ-006, não estava desenvolvido o entendimento quanto à verificação da eficácia

CÓDIGO	REVISÃO	TÍTULO DA RAD	SITUAÇÃO DA RAD	OBSERVAÇÕES	VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA
RAD PJERJ 007	03	Elaborar Relatório de Informações Gerenciais	ADEQUADA	Vigência da revisão 03 a partir de 07/07/2008. A implementação foi realizada por e-mail no dia 04/07/2008. Foi emitido o RACAP-DGDIN-020/2007, em 04/12/2007, a fim de proceder à revisão do Documento utilizando a metodologia de Grupo de Estudo. Em 26/06/2008, foi encaminhado e-mail às Unidades Executoras da Administração Superior, com a finalidade de consolidar sugestões para revisão do Documento, sendo que a primeira reunião do Grupo de Estudos ocorreu no dia 01/07/2008. As principais alterações em relação à revisão anterior se referem à elaboração de novo modelo para RIGER Setorial, bem como ao detalhamento de informações quanto a este relatório.	A ser realizada a partir de 07/10/2008
RAD PJERJ 008	04	Siglarío do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 04 a partir de 01/07/2008. A implementação foi realizada por e-mail no dia 27/06/2008. As principais alterações se referem a formação de siglas de unidades auxiliares da justiça e quanto à redação de siglas de unidades organizacionais.	A ser realizada a partir de 01/10/2008
RAD PJERJ 009	03	Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ	ADEQUADA	Vigência da revisão 03 a partir de 20/07/2007. Embora tenha 12 meses sem revisão, o procedimento continua adequado e não será revisado imediatamente.	No período da última revisão da RAD-PJERJ-009, não estava desenvolvido o entendimento quanto à verificação da eficácia
RAD PJERJ 010	04	Medir a Percepção do Usuário	EM REVISÃO (NO PRAZO)	Vigência da revisão 04 a partir de 15/08/2007. O texto da RAD está sendo revisto, a fim de elaborar a revisão 04, antes que a referida RAD complete 12 meses sem revisão.	REALIZADA Concluída em 15/12/2007

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

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

Apenas a Diretora-Geral da DGDIN possui acesso irrestrito a todas as pastas do drive de rede P:\.

4.6 Situação dos Contratos Fiscalizados

A DGDIN mede a despesa da unidade por meio de um comparativo entre as despesas planejadas e efetivamente realizadas para cada contrato em que a DGDIN atua como fiscal. Até o final do 1º semestre de 2008, 98% do valor planejado para pagamento dos contratos da DGDIN havia sido atestado pela Diretoria Geral e efetivamente pago. Os contratos fiscalizados pela DGDIN em 2008 são:

Tabela XIV – Controle de Contratos

EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2008	VALOR TOTAL ATESTADO PELA DGDIN EM 2008 (1º Semestre)	VALORES PENDENTES DE PAGAMENTO NO 1º SEMESTRE DE 2008	OBSERVAÇÕES
Fundação Getúlio Vargas (FGV)	298.307/2007 003/0065/2008	R\$ 4.776.600,00 Início: 07/02/2008 Fim: 06/02/2009	R\$ 4.378.550,00	R\$ 1.592.200,00	---	Todas as parcelas do contrato estão sendo pagas no prazo.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV) (Auditorias Externas)	177.302/2007 003/0901/2007	R\$ 275.200,00 Início: 01/11/2007 Fim: 30/10/2009	R\$ 185.733,33	R\$ 22.400,00 (Referente a serviços prestados em 2007)	R\$ 78.500,00 (Referente a serviços prestados em 2007 e em 2008)	O valor total pago no 1º semestre de 2008 (R\$ 22.400,00) se refere a serviços prestados no ano de 2007: -Auditoria de Supervisão: 03VCIV, 07VCIV, 08VCIV, 18VCIV, 35VCIV e IX JECRIM; -Pré-Auditoria: CADAT, DECAN, DEDIS, DESEP e DGDIN; -Auditoria de Certificação: DGDIN. A FCAV não emitiu, até o momento, Nota Fiscal referente aos serviços prestado em 2008, até o final do 1º semestre. A DGDIN já entrou em contato com a FCAV (E-mails enviados pelo DEAUD em 16/05/08, 19/05/08, 27/05/08, 24/06/08, 25/06/08, 26/06/08 e 07/07/08) para alertá-los quanto à situação.
Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear (IBQN) (Auditorias Internas)	146.241/2007 003/0618/2007	R\$ 92.300,00 Início: 27/08/2007 Fim: 26/08/2008	R\$ 58.500,00	R\$ 28.600,00 (Referente a serviços prestados em 2008)	---	O Valor total pago no 1º semestre de 2008 (R\$ 28.600,00) se refere aos seguintes serviços de auditoria interna: DECIV, IV JEC, 19VCRI, 09VCRI, 32VCRI, DGDIN, DECAN, DEGEA, DESEP, DEDIS, DGPEP, DGCON, DGJUR, DGLOG, DGSEI, 18CCIV e DGTEC.

Fonte: Notas Fiscais atestadas pela DGDIN e Sistema RAC

Quanto aos contratos do PJERJ em que a DGDIN atua como fiscal, também cabe ressaltar que nos dias 03 e 04/07/2008, foi realizado pregão para contratação de instituição para realização de pesquisa da imagem do PJERJ (PROT nº. 90.281/2008).

Segundo o plano de ação para o objetivo estratégico “Realizar Pesquisa da Imagem Institucional”, o contrato com a instituição vencedora do pregão deve ser firmado no mês de agosto. No momento, a DGDIN está aguardando o envio do processo pelo DECAN.

No que se refere ao rateio de despesas, a DGDIN vem realizando desde maio/2008, reuniões com a DGPCF com a finalidade de adequar o rateio das despesas da DGDIN e adequá-las ao novo código de classificação de despesas do PJERJ. Com esta adequação, as despesas relacionadas a auditorias, por exemplo, serão divididas entre todas as unidades do PJERJ nas quais tal serviço é prestado. Anteriormente, a despesa não era rateada, ficando completamente condicionada ao Centro de Custo da DGDIN.

4.7 Atividades Complementares

4.7.1 DIVULGAÇÃO DO SIGA/PJERJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Em 2008, a DGDIN tem realizado várias ações para a divulgação do SIGA no PJERJ. As principais são a publicação de matérias na Revista Eletrônica Interação, com as principais realizações das unidades em processo de implementação do SIGA, apoiadas pela DGDIN e a realização de palestras para estagiários (de diversos cursos superiores) que ingressam no quadro do PJERJ, promovidas pela ESAJ.

Outra ação para disseminação do SIGA no PJERJ se refere a uma parceria com a ESAJ que tornou a palestra “SIGA” em um curso regular, sendo ministrado, trimestralmente, pela Diretora-Geral da DGDIN. No curso SIGA, além de demonstrar as etapas e ações necessárias para a implementação do SIGA em uma unidade organizacional, a Diretora-Geral da DGDIN também apresenta os resultados atualizados da implementação do sistema no PJERJ e realiza uma introdução aos requisitos da NBR ISO 9001:2000, com uma rápida dinâmica de grupo e esclarecimento de dúvidas.

A Revista Eletrônica Interação é uma publicação eletrônica mensal, sob a responsabilidade da DGCON, que consolida informações de diversas unidades do PJERJ, entre elas, DGDIN, DGPES, DGLOG e resume alguns dos acontecimentos mais relevantes no período, que envolvam o PJERJ.

A Revista Eletrônica Interação existe, em seu formato atual, desde o ano de 2007 e desde o início, conta com o apoio da DGDIN, que já encaminhou um total de 28 matérias ao longo deste período (20, em 2007 e 8, em 2008).

A tabela abaixo apresenta os meses de 2008 em que a DGDIN contribuiu com matérias para a Revista Eletrônica Interação e os temas abordados:

Tabela XV– Participação da DGDIN na Revista Eletrônica Interação (2008)

PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	TEMAS ABORDADOS
JANEIRO	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestão da Qualidade – Entrevista com a Diretora-Geral da DGDIN (realizada pela equipe da Revista Eletrônica Interação).
FEVEREIRO	<ul style="list-style-type: none">▪ Unidades do Poder Judiciário recebem certificado NBR ISO 9001:2000;▪ Auditores Internos do PJERJ – Irradiadores da Qualidade do PJERJ.
ABRIL	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementação de Modelo de Gestão Simplificado no 05 e no 12 NUR.
MAIO	<ul style="list-style-type: none">▪ Vídeo-conferência é utilizada na comunicação entre Núcleos Regionais e unidades de apoio ao SIGA;▪ Capacitação de Auditor Interno do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

JUNHO

- Avaliação do Grau de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ;
- Implementação de Modelo de Gestão Simplificado no 05 e no 12 NUR (Referente à avaliação da implementação do nível básico)

Fonte: Banco do Conhecimento

No que se refere à realização de palestras para estagiários, a DGDIN, sempre que convocada pela ESAJ, realiza (sem custos para o PJERJ) palestra com o tema “O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro”, que resume o que vem sendo realizado no que se refere à gestão da qualidade na instituição.

A DGDIN, desde o início de 2007, vem apoiando a ESAJ na realização destas palestras, chamadas de “Programas de Estágio” (PGD), que visam realizar a integração funcional destes estagiários, ao ingressarem do PJERJ.

Até o final do 1º semestre de 2008, foram realizadas 7 palestras para, aproximadamente, 595 estagiários, de diversos cursos, tais como direito, psicologia, biblioteconomia, administração etc. A DGDIN vem realizando tais palestras, ininterruptamente, desde 2007, com a participação de 1.163 estagiários naquele ano.

A tabela abaixo apresenta resumo das palestras para estagiários realizadas pela DGDIN:

Tabela XVI – Palestras para estagiários realizadas pela DGDIN (2008)

PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	Nº DE PALESTRAS REALIZADAS	Nº. APROXIMADO DE ESTAGIÁRIOS
JANEIRO	1 palestra	90 estagiários
FEVEREIRO	1 palestras	80 estagiários
PERÍODO DE PARTICIPAÇÃO	Nº DE PALESTRAS REALIZADAS	Nº. APROXIMADO DE ESTAGIÁRIOS
MARÇO	2 palestra	125 estagiários
ABRIL	1 palestra	100 estagiários
MAIO	1 palestra	100 estagiários
JUNHO	1 palestra	100 estagiários
TOTAL	7 palestras	595 estagiários

Fonte: E-mails convite da ESAJ

No mês de julho, a DGDIN irá realizar palestras para dois grupos: estagiários de direito (aproximadamente, 100 estagiários) e psicologia (aproximadamente, 30 estagiários).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Cabe ressaltar que a ESAJ já contatou a DGDIN para que tal palestra também seja realizada para os novos servidores que ingressarem no PJERJ, a partir do concurso realizado em abril de 2008.

Até o final do 1º semestre de 2008, a Diretora-Geral da DGDIN já ministrou 2 (dois) cursos SIGA, nos meses de abril e junho, atingindo, neste ano, aproximadamente, 85 participantes (41, em abril e 44, em junho).

4.7.2 A DGDIN E O CNJ

A interface direta da DGDIN com o CNJ começou em 19/01/2007, quando a Diretora-Geral obteve permissão de acesso ao sistema informatizado do CNJ. Desde então, a cada semestre, a DGDIN centraliza a consolidação dos dados das unidades organizacionais do PJERJ para envio ao CNJ, em um projeto denominado “Justiça em Números”, que, entre outros objetivos, visa à formação de um perfil do Poder Judiciário Brasileiro. Ressalte-se que a centralização dos dados na DGDIN evita a duplicidade de indicadores e a pluralidade de fontes de coleta de dados, o que permite realizar uma análise comparativa da gestão do PJERJ com outros Estados do Brasil, além de estimular a análise de dados e o desenvolvimento da gestão nas diferentes áreas do PJERJ.

Outro ponto de interface da DGDIN com o CNJ se refere ao “Movimento pela Conciliação” (campanha promovida pelo CNJ para estimular a conciliação nos Tribunais de Justiça do Brasil), em que a DGDIN, atendendo a recomendação nº. 08, do CNJ, de 27/02/2007, dá publicidade ao referido movimento por intermédio da emissão de relatório gerencial do PJERJ, que também consolida dos dados coletados no ano de referência.

Além dos projetos “Justiça em Números” e “Movimento pela Conciliação”, um dos pontos de maior interface da DGDIN com o CNJ foi iniciado em dezembro de 2007, quando a Resolução nº. 46 do CNJ, de 18/12/2007, criou as Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário que serão obrigatoriamente implementadas por todos os Tribunais do país até 30/09/2008. A mesma Resolução, instituiu o Comitê Gestor das Tabelas Processuais Unificadas do CNJ para coordenação de todas as ações e estudos, bem como sugeriu a criação de Comitês Gestores em cada Tribunal.

A partir desta Resolução, o PJERJ, em 2008, publicou o Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº. 42/2008, que instituiu o Comitê Gestor das Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (CGT/PJERJ), com membros representantes



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

dos Juízos Auxiliares da Presidência e da Corregedoria Geral e da DGDIN (Diretora-Geral), com a finalidade de implementar o projeto de Tabelas Processuais Unificadas do PJERJ.

A atuação do CGT/PJERJ, neste primeiro semestre de 2008, tem se concentrado na coordenação dos trabalhos das diversas áreas do PJERJ envolvidas, particularmente as de Distribuição, Informática, Estatísticas e Tabelas de Temporalidade, bem como na recepção, análise e remessa de dúvidas e sugestões ao CNJ. Para tais atividades, foram formados subgrupos de trabalho, com representantes da DGJUR, DGTEC, DGCON, VEP, Vice-Presidências e CGJ.

Atendendo solicitação do CNJ, também em 08/04/2008, o Chefe do PJERJ indicou a Diretora-Geral da DGDIN para atuar como interface das informações junto ao Comitê Gestor das Tabelas Processuais Unificadas do Poder Judiciário, por intermédio do sistema eletrônico de gestão das tabelas do CNJ, a fim de encaminhar e receber dúvidas, sugestões e orientações quanto à implementação do projeto.

Nos três primeiros meses de funcionamento do Comitê CGT/PJERJ, foram realizadas 15 reuniões de trabalho no PJERJ, 3 no CNJ, além de diversos outros encontros com os subgrupos de trabalho instituídos (VEP, Tabelas de Movimentos, de Temporalidade, sistemas, etc.) para discutir as ações necessárias à implementação do projeto no PJERJ, dentro do prazo estabelecido pelo CNJ. Até o final do 1º semestre de 2007, foram analisadas pelo CGT/PJERJ, 127 dúvidas e sugestões e 152 deliberações de providências, com o apoio administrativo da DGDIN.

No dia 20/05/2008, membros do CGT/PJERJ, entre eles, a Diretora-Geral da DGDIN, foi realizada reunião em Brasília, a fim de esclarecer dúvidas do PJERJ com o Juiz Auxiliar da Presidência do CNJ, Dr. Rubens Curado.

Adicionalmente às ações que vêm sendo realizadas pelo CGT/PJERJ, foi agendada para o dia 18/07/2008, reunião do Comitê com a Administração Superior em que participarão o Presidente, o Corregedor-Geral da Justiça e os Juízes Auxiliares da Presidência e da CGJ, com a finalidade de apresentar os progressos da implementação das Tabelas Unificadas no PJERJ, bem como as dificuldades e necessidades verificadas pelo CGT/PJERJ.



4.7.3 CAFÉ DA MANHÃ COM RAS

No dia 15/05/2008 foi promovido, pela DGDIN, um encontro com os RAS das unidades constantes do escopo de certificação do SIGA/PJERJ. Foram convidados, ainda, os gestores das unidades administrativas e os Juízes, no caso das unidades prestadoras de jurisdição.

O encontro, denominado “Café da Manhã com RAS”, por ter sido oferecido um café da manhã para os participantes, foi realizado na própria DGDIN e teve, como finalidade: a apresentação da equipe da Diretoria Geral para as unidades que haviam ingressado no SIGA há pouco tempo e dos principais projetos em andamento (Avaliação do grau de implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ; Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Varas Cíveis dos Núcleos Regionais), apresentação do calendário preliminar de realização das auditorias, bem como informar quanto aos serviços prestados pela DGDIN, no apoio à implementação do SIGA.

Um dos pontos mais importantes do encontro, entretanto, foi o depoimento dos RAS de algumas unidades certificadas em 2007, tais como DESEP e DECAN, no qual foram compartilhadas as percepções quanto aos benefícios decorrentes da implementação do SIGA e da posterior certificação, bem como as dificuldades enfrentadas neste processo. E, mais importante, como as barreiras que surgiram foram superadas por aquelas unidades.

4.7.4 AVALIAÇÃO DO GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DO SIGA NAS UNIDADES EXECUTORAS DA ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR DO PJERJ

O PJERJ, com o objetivo de dar continuidade ao projeto de Fortalecimento e Modernização da Gestão, tem apoiado as Unidades administrativas na implementação dos requisitos do Sistema Integrado de Gestão (SIGA). Para tanto, conta com a colaboração da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN).

Como atividade inicial e com a finalidade de identificar as necessidades de gestão das Unidades, a Administração Superior do PJERJ, por meio do Ato Executivo Conjunto 18/2008, estabeleceu que a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN), com o apoio da Equipe Técnica da FGV, realizasse a avaliação do SIGA das Unidades.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

A Primeira Avaliação do Grau de Implementação do SIGA foi realizada nos meses de março e abril e possibilitou a análise dos principais requisitos definidos como imprescindíveis para que uma unidade realize, com eficiência e eficácia, o seu processo de gestão.

Para essa Primeira Avaliação foi utilizado um formulário com perguntas objetivas para cada um dos requisitos analisados (p.ex.: divulgação dos direcionadores estratégicos, implementação dos objetivos estratégicos, documentação dos processos de trabalho, monitoramento de indicadores etc.). Para cada requisito a equipe da Unidade atribuiu uma pontuação, de acordo com as suas percepções.

Não foi realizada, nessa Primeira Avaliação, a análise da qualidade dos serviços prestados pela Unidade, sejam eles sob o ponto de vista interno, da percepção dos usuários ou da Administração Superior do PJERJ.

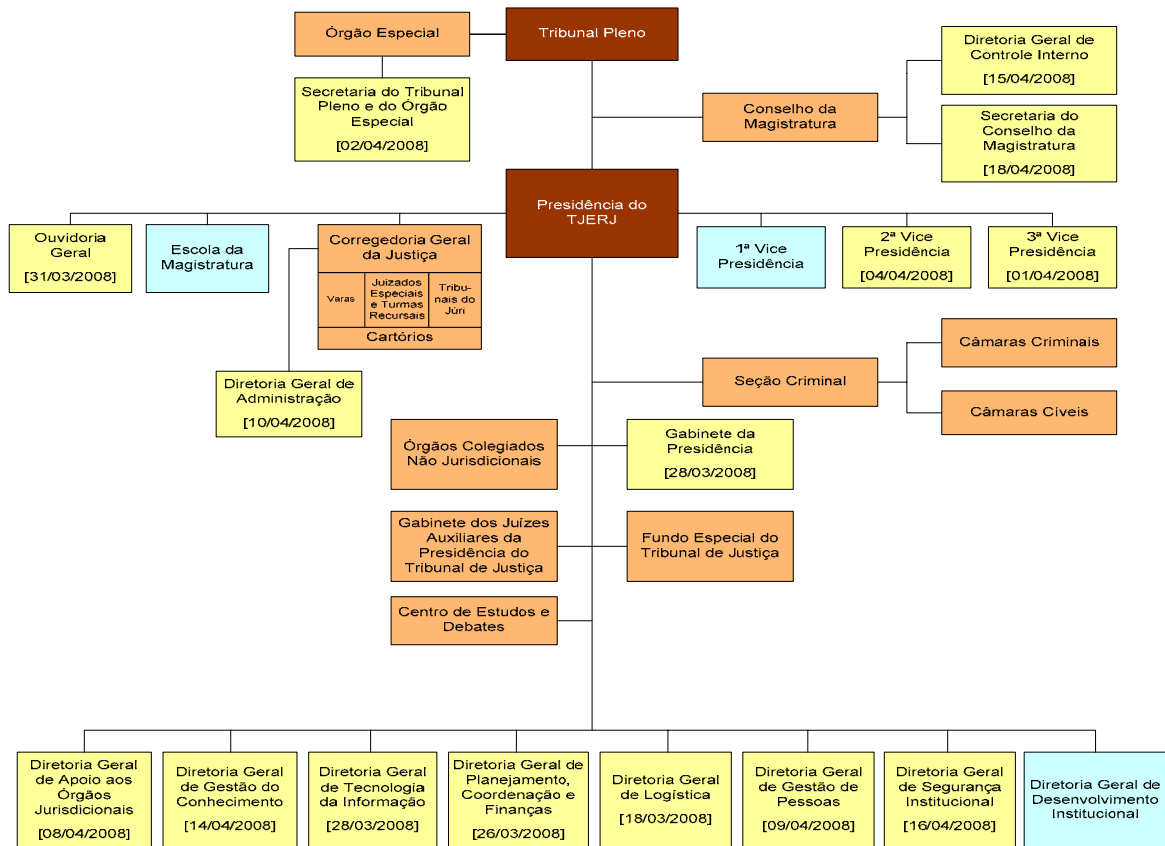
Participaram da Primeira Avaliação do Grau de Implementação do SIGA as unidades destacadas em amarelo, nas datas assinaladas no organograma a seguir. Ressalte-se que as unidades certificadas, destacadas em azul no organograma, não participaram desse processo, pois possuem um Sistema de Gestão implementado e continuamente avaliado por meio de auditorias. São as seguintes as unidades administrativas certificadas: EMERJ, 1ª Vice-Presidência, DGDIN, DGCON/DEGEA, DGPCF/DEGAR, DGPES/ESAJ e DGSEI/DESEP.

Já as unidades destacadas em amarelo no organograma correspondem às Unidades Executoras da Administração Superior que já participaram da 1ª Avaliação do grau de implementação do Sistema Integrado de Gestão. As datas da 1ª avaliação estão destacadas no organograma

Figura I – Organograma do PJERJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



Fonte: Resolução TJ/OE nº. 46/2006

Vale ressaltar a participação e o empenho dos gestores dessas unidades no processo da avaliação do SIGA. Todos demonstraram genuíno interesse em avaliar e aprimorar a gestão das suas respectivas Unidades.

Após o encontro, cada Unidade recebeu um Relatório com a consolidação das respostas informando o grau obtido na respectiva avaliação, bem como as recomendações de melhoria decorrentes dos resultados observados.

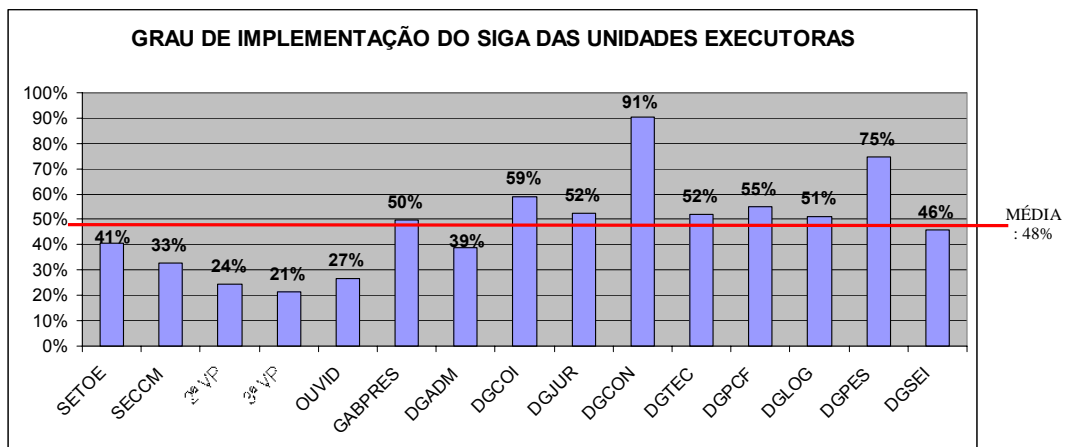
A DGDIN encaminhou, também, para as Diretorias Gerais uma consolidação das demandas identificadas por cada unidade avaliada.

O resultado geral foi de 48% (média global) de implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ. Em 2008, a DGDIN tem como meta finalizar o ano com 60% (média global) de implementação do SIGA nas Unidades Executoras.

Gráfico V – Média de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



Fonte: RIGER Extraordinário Interno do PJERJ – Análise do Grau de Implementação do SIGA das Unidades Executoras

Estão previstas mais duas Avaliações do SIGA para o ano de 2008. A Segunda Avaliação ocorrerá até o final de julho de 2008 e será realizada pela Equipe da Unidade, mediante o preenchimento do formulário (arquivo em Excel) disponibilizado pela DGDIN e obedecendo ao critério de distribuição da equipe por unidade, considerado na Primeira Avaliação, com a finalidade de permitir a comparação evolutiva. O formulário preenchido será encaminhado para a DGDIN que procederá à sua consolidação com emissão de gráficos e posterior devolução dos resultados à Unidade.

A Terceira Avaliação está prevista para outubro de 2008 e será realizada pela DGDIN, com apoio da Equipe Técnica da FGV.

A partir dos resultados observados na Primeira Avaliação, a DGDIN programou os seguintes eventos, pertinentes à sua área de atuação, com o fim de aprimorar a capacitação dos gestores na implementação dos requisitos do SIGA nas suas respectivas Unidades:

Tabela XVII – Cursos Programados Após a 1ª Avaliação do Grau de Implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ

CURSOS PROGRAMADOS	PREVISÃO DE REALIZAÇÃO
Elaboração do quadro de requisitos dos usuários e dos produtos (serviços)	Maio e Junho de 2008
CURSOS PROGRAMADOS	PREVISÃO DE REALIZAÇÃO
Elaboração de Rotinas Administrativas (RAD)	Junho de 2008
Identificação e Controle de Produtos Não-Conformes	Julho de 2008
Implementação de Indicadores	Agosto de 2008
Realização de reuniões de análise crítica	Setembro de 2008



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Encontro de Gestores do PJERJ

Novembro de 2008

Fonte: Relatório da 1ª Avaliação do SIGA

O primeiro evento “Como elaborar o quadro de requisitos dos usuários” foi realizado conforme planejado, bem como reuniões complementares com as equipes de cada Unidade Executora para elaboração do referido instrumento, com a participação da Consultoria da FGV. Mais uma vez cabe destacar a participação efetiva dos responsáveis dessas unidades nos encontros mencionados.

Ainda no mês de junho foi realizado o curso “Elaboração de Rotinas Administrativas” com a finalidade de nivelar os conhecimentos sobre o tema para unidades que estão em fase de revisão ou de elaboração de RAD.

A DGDIN reconhece que implementar o SIGA é algo que deve ser feito de forma gradual e estruturada e, para tanto, se dispõe a apoiar as Unidades, em sua área de atuação e se entusiasma ao perceber o crescente interesse de todos.

4.7.5 MODELO DE GESTÃO SIMPLIFICADO PARA VARAS CÍVEIS

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

Em 2007 foi definida a metodologia a ser utilizada e indicados, pelo Corregedor-Geral da Justiça, 2 (dois) Núcleos Regionais para serem pilotos no processo de implementação do Modelo de Gestão Simplificado, o 05 e o 12 NUR. Também foram desenvolvidos, para cada um dos 3 (três) níveis de implementação estabelecidos: níveis básico, planejado e gerenciado, 2 (dois) manuais: uma para o orientador, a ser utilizada pelos facilitadores do SIGA no NUR e outra para os gestores, que são os Escrivães ou os Responsáveis pelo expediente.

Em junho de 2008, foi realizada a avaliação da implementação do Modelo Simplificado. Tanto o 5º como o 12º Núcleos Regionais implementaram com sucesso o nível básico, com respectivamente 97,75% e 99,47% de implementação. Nesta primeira avaliação, as Varas de ambos os Núcleos Regionais deveriam conhecer os Direcionadores Estratégicos do PJERJ, atuar de acordo com as RAD, se organizar por processos de



trabalho e estruturar o ambiente da unidade, de forma a fomentar a melhoria contínua e facilitar a busca da excelência no atendimento aos usuários.

O nível básico envolve, ainda, a capacitação de Escrivães e Responsáveis pelo Expediente, Secretários de Juízes e servidores em metodologias de gestão e promove a interação das varas com as unidades administrativas do PJERJ.

Para a implementação do nível básico, foram seis meses de muito trabalho, em que os Facilitadores do SIGA nos NUR, servidores selecionados para facilitar a implementação das práticas de gestão do SIGA e responsáveis pela multiplicação progressiva dos elementos de gestão em cada nível de implementação do Modelo Simplificado, se dividiram em reuniões, cursos, palestras e visitas às unidades, impulsionando o trabalho com a participação dos Juízes Dirigentes do 5º e do 12º Núcleos.

A adesão dos Magistrados e dos servidores das Varas Cíveis participantes do projeto foi fundamental para a implementação do nível básico do Modelo Simplificado, uma vez que já é sabido que “qualidade gera qualidade” e que tais práticas podem e devem ser disseminadas.

Tendo em vista o resultado apresentado pelos Núcleos participantes do projeto, será agendada cerimônia com a Administração Superior do PJERJ e representantes das Varas Cíveis desses núcleos, para a entrega de diploma de qualidade do próprio PJERJ, como forma de reconhecimento pelo empenho desses servidores.

4.7.6 REUNIÕES DA COMISSÃO DE GESTÃO ESTRATÉGICA (COGES)

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

No ano de 2008, até o final do 1º Semestre, foi realizada apenas uma reunião, cujo resumo dos principais pontos pode ser observado na tabela XVIII.

Tabela XVIII – Resumo das Reuniões da COGES



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

DATA DA REUNIÃO	PRINCIPAIS DELIBERAÇÕES
03/04/2008	<ul style="list-style-type: none">Aprovação da revisão 03 da Consolidação dos Objetivos Estratégicos do PJERJ, determinando que o mesmo fosse divulgado às Unidades Executoras da Administração Superior e fosse publicado na <i>intranet</i>; FEEDBACK: Objetivos Estratégicos consolidados, divulgados às Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ e publicado na <i>intranet</i>.Aprovação do novo texto dos “Valores” e da “Política da Qualidade do PJERJ”, conforme sugestões encaminhadas pelas unidades consultadas pela DGDIN, determinando que a DGDIN informasse às Unidades Executoras e distribuisse novos cartazes até 31/05/2008; FEEDBACK: Novos cartazes distribuídos em maio/2008. A nova redação pode ser verificada no item 2.1 deste relatório.Apresentação da metodologia desenvolvida em conjunto com a Equipe Técnica da FGV, para avaliar o grau de implementação do SIGA nas Unidades Executoras do PJERJ; FEEDBACK: Avaliações realizadas em abril e maio de 2008. O relatório final com os resultados foi consolidado pela Equipe Técnica da FGV e apresentado ao Chefe do PJERJ em junho de 2008.Aprovação da revisão 03 da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores do PJERJ, determinando que o mesmo fosse divulgado às Unidades Executoras da Administração Superior e fosse publicado na <i>intranet</i>; FEEDBACK: Revisão da Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores divulgada às Unidades Executoras da Administração Superior do PJERJ e publicada na <i>intranet</i>.Apresentação dos principais da metodologia desenvolvida para a implementação de Modelo de Gestão Simplificado para Varas Cíveis nos 05 e no 12NUR; FEEDBACK: Nível básico implementado com sucesso. As Varas Cíveis do 05NUR obtiveram resultado médio de 97,75% de implementação do nível básico e as do 12NUR, de 99,47%.

Fonte: Atas de Reunião da COGES

5 AUDITORIAS DE GESTÃO

Até o final do 1º semestre de 2008, o SIGA/DGDIN passou por uma auditoria interna e por uma auditoria de supervisão, conforme detalhado na tabela abaixo:

Tabela XIX – Resumo das Reuniões da COGES

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	13/03/2008	<ul style="list-style-type: none">O Documento “Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos” em vigor é referente ao período de 01/06/07 a 31/12/07 (Emitido o RACAP-DGDIN-004/08);O nome da colaboradora D.M.R. não consta da lista de participantes da implementação da RAD-PJERJ-010, rev.04, realizada em 15/08/07 (Emitido o RACAP-DGDIN-005/2008).
SUPERVISÃO	13/06/2008	Não foram observadas não-conformidades

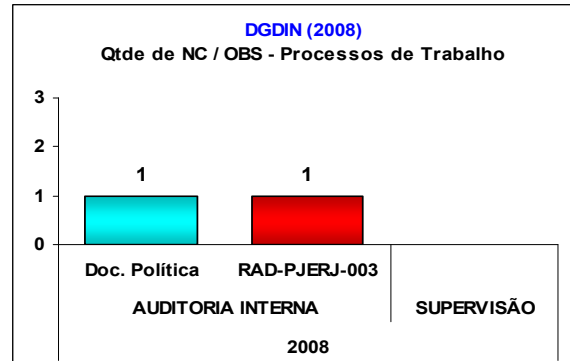
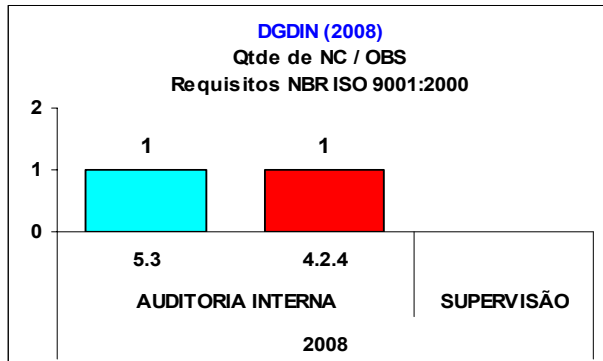
Fonte: Relatório de Auditorias

Nos gráficos V e VI, apresentados a seguir, podem ser observados também, os itens normativos e os Processos de Trabalho em que foram apontadas as NC/OBS no SIGA/DGDIN.

Gráficos V e VI – NC Apontadas em Auditorias do SIGA/DGDIN (2008) Requisito Normativo e Processo de Trabalho



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE



Fonte: Relatório de Auditorias

Na tabela a seguir, está resumida a situação dos 2 (dois) RACAP emitidos na auditoria interna realizada após a certificação da Diretoria Geral, em dezembro de 2007:

Tabela XX – Acompanhamento dos RACAP-DGDIN-004 e 005/2008

RACAP	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÕES
RACAP-DGDIN 004/2008	RACAP ENCERRADO (02/07/2008)	O Documento Política da Qualidade e Objetivos Estratégicos da DGDIN foi atualizado pela RAS e avaliado na reunião de análise crítica da Diretoria Geral, realizada em maio/2008, pela Administração Superior da DGDIN. Revisão do Documento foi elaborada, já tendo sido aprovada pelo Chefe do PJERJ e disponibilizada na intranet. Todas as ações previstas foram implementadas no prazo. A verificação da eficácia pôde ser realizada com a elaboração, aprovação e publicação na <i>intranet</i> da revisão 03 do Documento, com vigência a contar de 13/06/08 e validade até o final do biênio 2007/2008, o que permitiu o encerramento do RACAP.
RACAP-DGDIN 005/2008	AÇÕES EM IMPLEMENTAÇÃO (Até 31/08/2008)	Foi realizado, pela RAS, o levantamento de todos os servidores, estagiários e terceirizados da DGDIN que, eventualmente, não compareceram às implementações de RAD DGDIN e PJERJ, a fim de reimplementá-las com os ausentes. A RAD-DGDIN-005 está sendo revisada, a fim de incluir a obrigatoriedade de treinamento de todos os colaboradores da DGDIN no conteúdo de todas as RAD-PJERJ e RAD-DGDIN. As implementações serão agendadas durante o mês de julho e agosto. A implementação das ações encontra-se no prazo.

Fonte: PCMR DGDIN

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

As atividades realizadas no período constituem-se em passos importantes na busca por uma gestão eficaz e eficiente na DGDIN, bem como em todo PJERJ, lembrando-se que o processo de gestão estratégica e de acompanhamento da gestão operacional é uma atividade contínua e fundamental para a melhoria contínua do desempenho dos processos de trabalho.

Mesmo tendo obtido êxito no desenvolvimento das atividades propostas para o 1º semestre de 2008, é necessário que se dê continuidade às atividades desenvolvidas, a fim de consolidar os resultados obtidos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

Para o 2º semestre de 2008, no que se refere ao nível estratégico, a DGDIN pretende manter a continuidade, entre outras, das ações abaixo destacadas:

- Implementação do Modelo de Gestão Simplificado nas Varas Cíveis do 05 e no 12NUR, com foco no desenvolvimento do nível “Planejado”, uma vez que já foi verificado resultado de 97,75% e 99,47% de implementação do nível “Básico” para o 05 e o 12NUR, respectivamente;
- Certificação das unidades planejadas para 2008: 3ª e 4ª Varas Cíveis de Madureira; 16ª, 28ª e 29ª Varas Criminais; 5ª Vara de Órfãos e Sucessões; 1ª Vara Empresarial; XXVII Juizado Especial Cível; DGPES/DEDEP; CGJ/DGFAJ; CGJ/DGFEX; Secretaria das Turmas Recursais; Central de Cumprimento de Mandados;
- Capacitação dos servidores das Unidades Executoras da Administração Superior, com o apoio da equipe técnica da FGV, a fim de ampliar o grau de implementação do SIGA nas próximas avaliações.
- No nível operacional, ao longo do próximo semestre, serão enfatizadas, entre outras, as seguintes atividades:

Documentação do processo de trabalho “Apoiar a Execução da Gestão Estratégica e Operacional do PJERJ”, bem como daquele relacionado ao Serviço de Manutenção e Replicação do SIGA (DEMED/SEMAR);

- Manutenção da certificação da Diretoria Geral, com a melhoria contínua do SIGA/DGDIN.

Ressalte-se que é essencial, para a melhoria dos serviços prestados pela DGDIN, o desenvolvimento, pela DGTEC, de sistema informatizado para o acompanhamento da gestão estratégica do PJERJ, bem como para o controle das auditorias de gestão, da documentação do SIGA e dos RACAP emitidos no PJERJ.

Conclui-se que, ao final do 1º semestre de 2008, pelos dados apresentados neste relatório, a gradativa implementação do SIGA no PJERJ, dando destaque o engajamento de todos os servidores.

Juntos pelo desenvolvimento institucional!



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

7 ANEXOS

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores da DGDIN

1º nível (DG)	INDICADORES
<p>P.11) Impulsionar o desenvolvimento institucional do PJERJ</p>	<p>ID.11.1 QUANTIDADE DE SISTEMAS DE GESTÃO IMPLEMENTADOS E PLANEJADOS (Σ sistemas de gestão implementados) e (Σ sistemas de gestão planejados)</p> <p>ID.11.2 QUANTIDADE DE PESSOAS ENVOLVIDAS NO SIGA/PJERJ (Σ pessoas envolvidas no SIGA/PJERJ)</p> <p>ID.11.3 QUANTIDADE DE SISTEMAS CERTIFICADOS E PLANEJADOS PARA CERTIFICAÇÃO (Σ sistemas certificados) e (Σ sistemas planejados para certificação)</p> <p>ID.11.4 ACERVO DE RAD DO PJERJ, POR UNIDADE [(Σ RAD em vigor no PJERJ), por unidade]</p> <p>ID.11.5 AUDITORIAS REALIZADAS E AUDITORIAS PLANEJADAS NO PERÍODO [(Σ auditorias realizadas) e (Σ de auditorias planejadas) por tipo e unidade]</p> <p>ID.11.6 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ (HISTÓRICO) [(Σ RACAP com ações implementadas/Σ RACAP com implementação prevista até a data da medição) x100]</p> <p>ID.11.7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, POR SIGA, DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO (Σ dos percentuais (Ótimo + Bom) do conjunto de quesitos das unidades do SIGA) / Σ das unidades do SIGA)</p> <p>ID.11.8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS EM PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO (Percentual de Ótimo + Bom do conjunto de quesitos das Unidades Administrativas)</p> <p>ID.11.9 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO PJERJ (Σ dos percentuais do Plano de Ação realizado, por unidade) / (Σ dos percentuais do Plano de Ação planejado), por unidade]</p> <p>ID.11.10 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DO PJERJ ATÉ O 2º NÍVEL [(ΣID implementados) / (Σ de ID do PJERJ)] x 100</p> <p>ID.11.11 ÍNDICE DE EMISSÃO DE RIGER SETORIAIS [(Σ RIGER emitidos) / (Σ Unidades Executoras da Administração Superior)] x 100</p> <p>ID.11.12 ÍNDICE DE PONTUALIDADE DE RIGER SETORIAIS [(Σ RIGER encaminhados no prazo) / (Σ RIGER encaminhados)] x 100</p> <p>ID.11.13 SERVIDORES APTOS A REALIZAR AUDITORIAS INTERNAS (Σ servidores aptos a realizar auditorias)</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.1) Manter e desenvolver a documentação do SIGA (DEDOC)	ID.11.1 .1 PERCENTUAL DE RAD NÃO REVISADAS, POR UNIDADE [[\sum RAD sem revisão por período superior a 12 meses) / (Acervo de RAD do PJERJ)] x 100, por unidade (Informando total de RAD revisadas no período)	P.11.1.1) Capacitar servidores em elaboração de RAD e em controle de documentos e registros (SECRA)	ID.11.1.1.1 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE DOCUMENTOS EM AUDITORIAS DE GESTÃO [[\sum auditorias com NC e OBS no item 4.2.3) / (\sum auditorias realizadas no período)] x 100, por unidade ID.11.1.1.2 ÍNDICE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM CONTROLE DE REGISTROS EM AUDITORIAS DE GESTÃO [[\sum de auditorias com NC e OBS no item 4.2.4) / (\sum auditorias realizadas no período)] x 100, por unidade ID.11.1.1.3 ÍNDICE DE INCONSISTÊNCIAS EM ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN) (\sum documentos elaborados com inconsistências) / (\sum documentos formatados) X 100, por unidade	P.11.1.1.1) Capacitar em controle de registros
		P.11.1.2) Controlar o trâmite de documentos do SIGA (SEDOC)	ID.11.1.2.2 TEMPO MÉDIO DE ANÁLISE E FORMATAÇÃO DE DOCUMENTOS (RAD/FRM/MAN) (\sum dias entre o recebimento do documento na DGDIN e o envio à unidade para assinatura) / (\sum documentos formatados)	P.11.1.1.2) Prestar apoio na elaboração e revisão de RAD
				P.11.1.2.1) Preparar documentos para implementação P.11.1.2.2) Organizar siglário P.11.1.2.3) Organizar glossário



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.2) Promover auditorias de gestão do SIGA (DEAUD)	<p>ID.11.2.1 ÍNDICE DE SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AUDITORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE $[(\sum \text{servidores aprovados no curso de Auditoria de Gestão}) / (\sum \text{de servidores planejados}) \times 100]$ por unidade</p> <p>ID.11.2.2 QUANTIDADE DE SERVIDORES NO QUADRO DE AUDITORES INTERNOS DO PJERJ $(\sum \text{ Servidores no quadro de Auditores Internos do PJERJ})$</p> <p>ID.11.2.3 SERVIDORES APROVADOS NO CURSO DE AUDITOR LÍDER $[(\sum \text{servidores aprovados no curso de auditor líder}) / (\sum \text{servidores participantes do curso})] \times 100$, no período</p>	<p>P.11.2.1) Gerenciar quadro de auditores internos (SECCA)</p>	<p>ID.11.2.1.2 MÉDIA DE DESEMPENHO DOS AUDITORES INTERNOS APTOS DO PJERJ $[(\sum \text{ Médias dos resultados das avaliações dos Auditores Internos nas auditorias}) / (\sum \text{ auditorias})]$</p>	<p>P.11.2.1.1) Formar o quadro de auditores internos do PJERJ</p> <p>P.11.2.1.2) Capacitar auditores</p> <p>P.11.2.1.3) Avaliar auditores</p>
	<p>ID.11.2.4 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES POR AUDITORIA DE GESTÃO, POR UNIDADE E MÉDIA DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS DE GESTÃO NO PJERJ $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS}) / (\sum \text{ Auditorias de Gestão})$, por unidade e $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS}) / (\sum \text{ Auditorias de Gestão})$, no PJERJ</p>	<p>P.11.2.2) Gerenciar auditorias de gestão (SEAUD)</p>	<p>ID.11.2.2.1 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS INTERNAS, POR REQUISITO NORMATIVO DA NBR ISO 9001:2000 $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias internas})$, por requisito e por unidade</p> <p>ID. 11.2.2.2 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS INTERNAS, POR PROCESSO DE TRABALHO (RAD) $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias internas})$, por processo de trabalho e por unidade</p> <p>ID.11.2.2.3 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS EXTERNAS, POR REQUISITO NORMATIVO DA NBR ISO 9001:2000 $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias externas})$, por requisito e por unidade</p> <p>ID.11.2.2.4 QUANTIDADE DE NÃO-CONFORMIDADES E OBSERVAÇÕES EM AUDITORIAS EXTERNAS, POR PROCESSO DE TRABALHO (RAD) $(\sum \text{NC} + \sum \text{OBS em auditorias externas})$, por processo de trabalho e por unidade</p>	<p>P.11.2.2.2) Apoiar e avaliar auditorias de gestão</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL
P.11.3) Promover a melhoria do desempenho institucional (DEMED)	ID.11.3.1 GRAU DE NÃO-IMPLEMENTAÇÃO DAS AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS NO PJERJ [(\sum RACAP não implementados no prazo)/(\sum RACAP com implementação prevista até a data da medição)] x 100 , por unidade implementadora	P.11.3.1) Apoiar Pesquisa de Satisfação do Usuário e Pesquisa de Opinião no PJERJ (SEREL)	ID. 11.3.1.1 ÍNDICE DE ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES PRESTADORAS DE JURISDIÇÃO, POR SIGA [(Quantidade de elogios, sugestões e reclamações) / (quantidade de opiniões no período)] x 100	Sem processo de trabalho
		P.11.3.2) Controlar os instrumentos de melhoria (SECIM)	---	P.11.3.2.1) Manter vigilância sobre o funcionamento do SIGA P.11.3.2.2) Acompanhar os objetivos estratégicos e operacionais com base em ID
	ID.11.3.2 INDICE DE U.O. CERTIFICADAS (NO PROCESSO DE MULTIPLICAÇÃO) [(\sum unidades certificadas) / (\sum unidades indicadas para multiplicação)] x 100	P.11.3.3) Apoiar a análise de dados e a realização de reuniões de análise crítica (SEAAC)	ID.11.3.3.1 GRAU DE NÃO-CONFORMIDADES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA NO ITEM 8.4 DA NBR ISO 9001:2000 (ANÁLISE DE DADOS) EM AUDITORIAS DE GESTÃO [(\sum NC, OBS e OM no item 8.4) / (\sum auditorias de gestão no período)] x 100, por unidade judiciária	P.11.3.2.3) Controlar RACAP
		P.11.3.3) Apoiar a análise de dados e a realização de reuniões de análise crítica (SEAAC)	ID.11.3.3.2 GRAU DE NÃO-CONFORMIDADES, OBSERVAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIA NO ITEM 5.6 DA NBR ISO 9001:2000 (ANÁLISE CRÍTICA) EM AUDITORIAS DE GESTÃO [(\sum NC, OBS e OM no item 5.6) / (\sum auditorias de gestão no período)] x 100, por unidade judiciária e administrativa	P.11.3.3.1) Coletar e tratar ID P.11.3.3.2) Promover a capacitação em métodos estatísticos
	P.11.3.4) Promover a ampliação do SIGA/PJERJ (SEMAR)	---	P.11.3.3.3) Apoiar a realização de reuniões de análise crítica	
			P.11.3.4.1) Apoiar a manutenção do SIGA P.11.3.4.2) Replicar o modelo de gestão	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL DO 1º SEMESTRE

2º NÍVEL	INDICADORES	3º NÍVEL	INDICADORES	4º NÍVEL	
P.11.4 -1 Gerir a DGDIN (GBDIN)	ID.11.4.1 GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DA DGDIN [(\sum Ótimo do conjunto de quesitos pesquisados) + (\sum Bom do conjunto de quesitos pesquisados)]	P.11.4.1 Apoiar a gestão estratégica / gestão operacional do PJERJ e da DGDIN	---	Sem processo de trabalho	
	ID.11.4.2 GRAU DE IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DA DGDIN [(\sum % acumulado do realizado) / (\sum % acumulado do planejado) dos planos de ação dos objetivos estratégicos da DGDIN] x 100 por objetivo	P.11.4.2 Propor e acompanhar a capacitação para o desenvolvimento institucional	ID.11.4.2.1 GRAU DE EFICÁCIA DOS PLANOS DE DESENVOLVIMENTO DA DGDIN [(\sum Atividades realizadas) / (\sum Atividades planejadas)] x 100		
	ID.11.4.3 ÍNDICE DA PESQUISA DE OPINIÃO DOS USUÁRIOS DA DGDIN [(\sum elogios, sugestões, reclamações) / (\sum opiniões emitidas no período)] x 100	P.11.4.3 Prover apoio técnico e de secretaria à Diretoria Geral	ID.11.4.3.1 ÍNDICE DE REALIZAÇÃO DAS DESPESAS [(\sum Despesas realizadas) / (\sum Despesas propostas)] x 100, por contrato ID.11.4.3.2 ÍNDICE DE CONSUMO DE MATERIAL PARA O QUAL SE EXIGE PERFIL [(\sum itens recebidos) / (\sum itens consumidos)] x 100, por tipo de material (informando estoque e total solicitado)		
P.11.4 -2 Impulsionar a Gestão Estratégica do PJERJ (GBDIN)	---	Sem processo de trabalho	---	Sem processo de trabalho	