

### 1. Informações Gerais

<b>Data:</b> 29/6/2011	<b>Horário:</b> 9 às 12h30	<b>Local:</b> Sala de Reuniões da SOJ
<p><b>Participantes:</b> Francisco Carlos Ribeiro de Almeida (DG), Márcia Ivanira Mesquita Dias (SOJ), Carlos Alberto Lavareda Reis Junior (SJR), Francisco Ricardo de Góis Lima (STI), Maria Aparecida do Espírito Santo (SJD), Maria Deuza Lopes de Oliveira (SCO), Rosa Maria de Abreu Carvalho (SED), Silvio Ferreira (SAF), Vera Martins Ricarte dos Santos (SGP), José Ximenes de Albuquerque (SSE), Célia de Fátima Oliveira (SIS), Solange Perez Cabral (AMG)</p> <p><b>Convidados:</b> Suely Amaral de Medeiros Santos (SCI), Célio Antonio Dias (ST), Marcus Aurélio Carvalho Georg (ST), Flavio José Roman (AJU), Ketlin Feitosa de Albuquerque Lima Ramos (ST), Luiz Otávio Borges de Moura (SAF), Carlos Eduardo Miranda Zottmann (STI), Edson Alves Lacerda (SED), Ana Carolina Leone Espindola (CPEM), Ana Cláudia de Almeida Abreu Faria (CPEM)</p>		

### 2. Objetivo da Reunião

Discussão sobre o desempenho do STJ, tomada de decisões administrativas e adoção, quando necessário, de ações corretivas em relação aos indicadores e projetos estratégicos.

### 3. Pendências

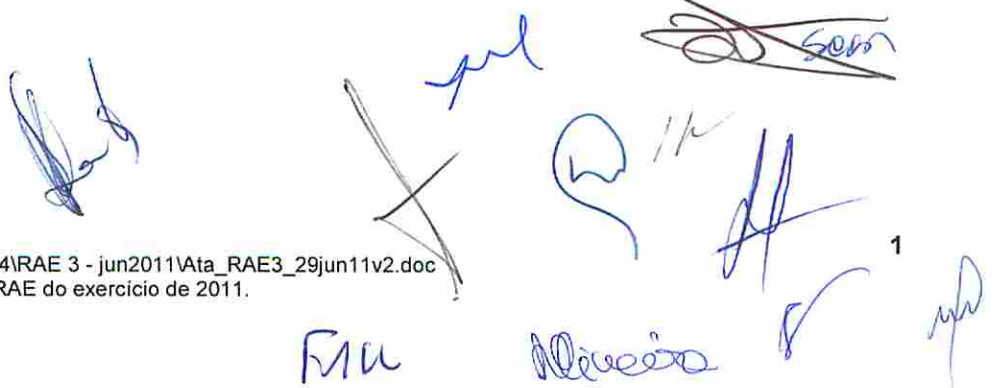
As pendências listadas foram tratadas conforme se segue:

#### 1ª reunião de análise estratégica - PLANO STJ 2014 - Realizada em 10/11/2010

Item	Ação	Quem
1.	Verificar qual a situação do processo STJ 7613/2010 (sugestões do Comitê Gestor do Clima) junto à Presidência. <b>Situação: Conforme informado pelo Senhor Diretor-Geral, as propostas descritas no processo foram aprovadas pelo Conselho de Administração, em reunião realizada em 27/6/2011, e serão avaliadas inicialmente pela SGP.</b>	DG
2.	Verificar a possibilidade da Pesquisa de Clima ser realizada anualmente. O DG comentou que o prazo de 2 anos deveria ser repensado, pois a gestão é bianual e os feedbacks precisam ser trabalhados e os resultados novamente medidos ainda dentro de uma mesma gestão. <b>Situação: Ficou decidido manter a periodicidade bianual até a próxima pesquisa, prevista para 2012, quando será retomada essa discussão.</b>	SGP

#### 2ª reunião de análise estratégica - PLANO STJ 2014 - Realizada em 11/03/2011 – PARTE I

Item	Decisão	Quem
1.	Implementação de Carta Rogatória eletrônica <b>Situação: Após reunião realizada entre o STJ e o Ministério da Justiça, órgão demandante da solicitação, está pendente resposta da área de TI do referido Ministério sobre o ajuste do sistema informatizado deles.</b>	SOJ/STI



Handwritten signatures in blue ink, including names like 'Fru', 'Almeida', and others, along with a circled '1'.

2ª reunião de análise estratégica - PLANO STJ 2014 - Realizada em 12/04/2011– PARTE II

Item	Decisão	Quem
1.	Estudo das variáveis para propor priorização dos projetos estratégicos. <b>Situação: Foram realizadas algumas reuniões entre AMG e STJ, entretanto, a atividade depende da finalização dos roteiros dos projetos para ser concluída.</b>	AMG/STJ

#### 4. Ata

##### 4.1. Abertura

A Sra. Solange (AMG) iniciou a reunião informando que as Reuniões de Análise Estratégica – RAE tem como objetivo a tomada de decisões administrativas. Ressaltou que após um breve balanço das ações realizadas no primeiro semestre, seriam tratados os 9 indicadores mensurados até o momento, além dos indicadores pendentes de decisão.

##### 4.2. Assuntos Gerais

A Sra. Solange comentou sobre as ações de revisão dos indicadores e metas, por meio de reuniões diversas com as unidades, considerando as recomendações da auditoria de indicadores realizada em novembro/2010.

Em seguida, tomando como base o mapa estratégico distribuído aos participantes, explicou sobre a adoção de uma numeração única para o acompanhamento dos indicadores, com vistas a facilitar a sua identificação em qualquer circunstância: o 1º número faz referência ao objetivo estratégico e o 2º é sequencial. Comentou, ainda, que a iniciativa atendia a solicitações de gestores que tinham dificuldade em fazer referência aos indicadores quando havia mudança de versões ou de Planos.

Explicou que houve duas reuniões de apresentação do portfólio de projetos ao Presidente e, na sequência, diversas reuniões com as unidades para elaboração dos roteiros, muitos dos quais encontram-se ainda pendentes.

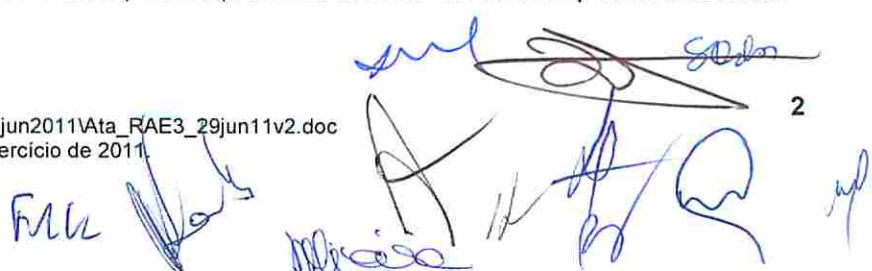
Solange disse que a Resolução do Plano Estratégico STJ 2014 atualizado foi aprovada na reunião do Conselho de Administração, realizada em 27/6/2011, conforme detalhamento constante do Anexo III da pauta desta reunião e, que as portarias de nomeação dos gestores de indicadores e projetos serão publicadas em seguida.

Por fim, explicou os procedimentos de atualização do Plano Estratégico STJ 2014, para aprovação:

- Versão 0.0 – aprovada pelo Conselho de Administração em fev/2010;
- Versão 1.0 – diz respeito ao status do Plano em abril/2011, aprovada por meio da Resolução a ser assinada pelo Presidente, conforme processo STJ n. 3221/2010;
- Novas alterações estruturais no Plano, decorrentes de decisões tomadas nas RAEs geram mudança de versão e deverão ser submetidas à aprovação do Presidente, por meio de nova Resolução, sendo divulgadas como Versão 2.0, 3.0 e assim por diante;
- Atualizações menos significativas, dentro de uma mesma versão, quando necessárias, também decorrentes de decisão em RAE, serão divulgadas na intranet como Versão 1.1, 1.2 e assim por diante.

##### 4.3. Situação Geral das Metas

A Sra. Solange mostrou o gráfico geral das metas e comentou que iniciaria por aquelas em situação crítica. Reforçou que apresentaria apenas os 9 indicadores mensurados, pois os demais possuem periodicidade semestral e/ou anual, conforme Relatório de Desempenho apresentado como anexo IV à pauta da reunião.



#### **4.4. Indicadores/metras em situação ótima**

##### **13.1 – Número de pessoas beneficiadas pelas ações sociais**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados até o mês de maio/2011 e a proposta de alteração das metas anuais desdobradas para contemplar orientação do Ministro Presidente no sentido de manter o quantitativo de pessoas atendidas ao invés de trabalhar com a ampliação deste número, o que contribui para a qualidade do atendimento.

A Sra. Deuza (SCO) questionou sobre a inclusão do STJunior nas ações que compõem o indicador. A Sra. Ana Cláudia (CPEM) explicou que o site é computado para a mensuração da meta prioritária n. 4/2011 do CNJ, mas que não faz parte do presente indicador devido à dificuldade de medir a quantidade de pessoas beneficiadas com a ação.

A Sra. Vera (SGP) explicou que o projeto de escolarização supletiva está pendente de posicionamento do SESI, motivo pelo qual não houve nenhuma turma em 2011.

Ao final, foi aprovada pelos participantes a meta de beneficiar anualmente 15 mil pessoas com as ações de cidadania promovidas pelo STJ, até 2014, conforme sugerido pelo Presidente.

##### **10.2 – Índice de apreciação dos projetos de lei**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados no primeiro trimestre de 2011 e explicou que está em estudo a reavaliação do indicador, à luz dos critérios de classificação e priorização de indicadores. O parecer técnico, quando concluído, será levado à apreciação em uma próxima RAE.

Ao ser questionada a forma de medição do indicador, a AMG explicou as nuances do cálculo e completou dizendo que o objetivo estratégico ao qual ele está relacionado é difícil de ser mensurado devido ao componente político das ações.

Por fim, a Sra. Solange informou sobre sua participação em evento de planejamento estratégico do TCU e a possibilidade de benchmarking dos indicadores adotados por aquele tribunal.

##### **3.2 – Índice de disponibilidade dos sistemas online**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados no primeiro trimestre de 2011 e, em seguida, listou os sistemas que compõem o indicador. Disse que a meta de 2014 já foi superada e, por este motivo, e pelos esforços envidados pela STI, as metas anuais precisavam ser revistas pois não estavam desafiadoras. Explicou que a STI está estudando a possibilidade de manter a meta em 98% de disponibilidade anualmente, até 2014, posição que será comunicada aos participantes da RAE, em seguida.

Ao final, a Sra. Solange convidou as unidades a analisarem os sistemas/serviços avaliados e se manifestarem caso entendam que algum outro sistema/serviço deva ser incluído no portfólio do indicador.

##### **1.2 – Índice de execução orçamentária**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados até o mês de maio/2011 e mostrou a composição do indicador. Falou das dificuldades relacionadas aos restos a pagar e do estudo que a SAF está preparando para propor indicadores mais qualitativos da informação orçamentária, o que está previsto para conclusão até o dia 15 de setembro de 2011. O Sr. Luiz Otávio (SAF) manifestou-se dizendo que o estudo é para propor indicadores auxiliares que ajudem a melhorar a qualidade da informação.

#### **4.5. Indicadores/metras em situação aceitável**

##### **14.1 - Índice de satisfação do cliente**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados até o mês de maio/2011 e falou do relatório de satisfação por serviço, com comparativo entre 2010 e 2011 (anexo II da pauta), frisando que apenas dois serviços apresentaram melhoria no período, a saber, informações processuais e publicação de acórdãos.

A Sra. Solange comentou que na primeira RAE, realizada em novembro de 2010, havia sido acordado procedimento de envio das informações recebidas pelos usuários na Ouvidoria às unidades e vice-versa e perguntou aos presentes se isto estava ocorrendo, sendo informada que sim.

Solicitou à STI verificar a possibilidade do sistema da pesquisa de satisfação disponível na internet indexar

as manifestações dos usuários por serviço avaliado, visto a dificuldade de se fazer essa relação hoje.

Em seguida, mostrou o histórico de dados do indicador desde 2005 e a proposta de coordenar iniciativa junto às unidades para reavaliar os serviços constantes da pesquisa e propor ações de melhoria, visando ao alcance da meta. Este trabalho, propôs a Sra. Solange, seria levado ao conhecimento do Ministro Presidente.

O Sr. Diretor-Geral manifestou preocupação com a definição do cliente do tribunal, dizendo que a pesquisa pela internet limita o escopo, já que outros tribunais também são nossos clientes.

A Sra. Deuza falou que a SCO recebe uma série de manifestações por email, fato creditado às dificuldades relacionadas à estrutura atual da Ouvidoria. Essas manifestações são repassadas ao conhecimento da Ouvidoria. O Sr. Zottmann (STI) comentou que a STI também recebe muitas manifestações.

O Sr. Carlos (SJR) comentou que, em reunião com o Presidente, foi questionado o link 'fale conosco', sob responsabilidade da Secretaria de Jurisprudência. Segundo ele, há uma preocupação da Presidência sobre quem deve responder pelo STJ junto ao cidadão. O Sr. Diretor-Geral disse, então, que é preciso definir quem são os interlocutores do tribunal com o público e que isto é uma prioridade. O Sr. Luiz Otávio comentou que há um filtro de entrada da informação, mas não há um filtro de saída da mesma.

A Sra. Rosa (SED) perguntou quais unidades eram avaliadas no serviço de 'Atendimento ao Público', sendo informada que, atualmente, não há esse filtro, a avaliação é genérica.

O Sr. Marcus (ST) perguntou sobre a possibilidade de acrescentar na planilha de satisfação o número de respondentes por serviço, sendo informado que é possível pois o sistema mostra essa informação.

Ao final, foi aprovada pelos participantes a proposta do estudo, em parceria com as unidades, para reavaliar os serviços constantes da pesquisa e propor ações de melhoria.

## **9.2 - Índice de atendimento à demanda**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados até o mês de maio/2011 e explicou a proposta na mudança da fórmula de cálculo do indicador para alinhamento à meta prioritária n.3/2011 do CNJ. Houve vários questionamentos a respeito do cálculo e da referência ao estoque no indicador.

Foi explicado que há dois outros indicadores estratégicos que fazem referência ao número de processos baixados (taxa de congestionamento e agilidade no julgamento), e que o conjunto dos indicadores de eficiência operacional supre as necessidades de análise da informação.

Coube à AMG averiguar o glossário deste indicador no CNJ para aprimorar as informações contidas da matriz de controle, inclusive definindo o que é considerado estoque.

Ao final, foi aprovada pelos participantes a proposta de alteração da fórmula, aproximando-a ao CNJ.

## **8.2 - Índice de agilidade no julgamento**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados até o mês de maio/2011 e explicou que todos os indicadores referentes à eficiência operacional serão levados à consideração do Ministro Presidente, não havendo decisões a serem tomadas no momento sobre este indicador.

## **4.6. Indicadores/metras em situação crítica**

### **9.1 – Produtividade do magistrado**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados até o mês de maio/2011 e apresentou propostas de mudança do indicador para 'produtividade média dos magistrados', com periodicidade mensal e adequação da fórmula, o que foi aprovado por todos.

### **8.3 – Índice de processos antigos**

A Sra. Solange mostrou o gráfico com os resultados apurados até o mês de maio/2011 e explicou que todos os indicadores referentes à eficiência operacional serão levados à consideração do Ministro Presidente, não havendo decisões a serem tomadas no momento sobre este indicador.



#### **4.7. Indicadores/metras não mensurados – Pendentes de Decisão**

##### **12.1 - Índice de redução do impacto ambiental**

A Sra. Solange apresentou as propostas de alteração do indicador, enfatizando a mudança nas metas anuais, fruto de entendimento com a Comissão de Responsabilidade Socioambiental. Comentou-se que o resultado crítico de 2010 foi impactado pelo término do contrato com a empresa que fazia o recolhimento das lâmpadas para descontaminação.

Entretanto, houve questionamentos contrários à alteração das metas, justificados pela possibilidade de serem adotadas ações corretivas para melhoria dos resultados, conforme prevê a metodologia de planejamento estratégico. Além disso, a partir da análise dos pesos dos índices que compõem o indicador, verificou-se que a descontaminação das lâmpadas provavelmente não foi o único motivo da baixa no resultado aferido em 2010.

A Sra. Ketlin (ST) registrou as dificuldades encontradas para uma nova contratação, o que ocasiona demora e acúmulo de lâmpadas sem descontaminação nas dependências do Tribunal, podendo trazer riscos à saúde dos servidores.

O Sr. Luiz Otávio sugeriu repensar o indicador, alinhando-o à meta prioritária n.6/2010 do CNJ, que computava a redução do consumo percapta no tribunal, sugestão que foi bem aceita pelos participantes da reunião.

Decidiu-se por manter as metas anuais desdobradas e rever a forma de cálculo do indicador, numa parceria entre a AMG e a Comissão de Responsabilidade Socioambiental, antes de se fazer uma nova medição.

##### **11.1 - Índice de inserções institucionais na mídia**

##### **11.2 - Índice de matérias institucionais positivas**

Após explicação da Sra. Solange sobre os problemas identificados para mensuração destes indicadores a partir da suspensão do clipping de notícias, foi mencionado que estava em fase de finalização um relatório situacional da Secretaria de Comunicação Social, com justificativas e propostas de solução, para ser apresentado à consideração da Administração do STJ.

Foi comentado pelo Sr. Luiz Otávio que as pesquisas externas são uma forma alternativa e mais eficiente de medir a imagem e a comunicação do tribunal e citou as pesquisas realizadas anteriormente pelo STJ. Entretanto, foi comentado que as pesquisas já realizadas, além de serem caras, não foram efetivas devido à falta de ações de melhoria implementadas. A Sra. Solange concluiu dizendo que, como não foram realizadas ações em decorrência do diagnóstico apresentado pelas pesquisas, a situação hoje pode ser considerada a mesma da época.

Por consenso entre os participantes da reunião, decidiu-se sobrestar temporariamente os indicadores, devido à impossibilidade de mensuração, até que seja avaliado o citado relatório.

#### **5.1 Índice de capacitação nas competências estratégicas**

Foi apresentada a proposta de alteração da forma de cálculo do indicador, visando incluir os servidores sem vínculo no cálculo, visto que o CNJ também os inclui.

Houve questionamentos sobre quais treinamentos entram para o cálculo do indicador e se os servidores treinados em exercício anterior são considerados novamente no período seguinte. Em seguida, foi explicado que contam os cursos ligados à atividade finalística do tribunal e aqueles relacionados ao PDG – Programa de Desenvolvimento Gerencial e, que as competências desenvolvidas mudam ano a ano, o que não traria prejuízos ao cálculo do indicador.

As alterações propostas foram aprovadas na reunião.

#### **5.2 Índice de atingimento do Plano Anual de Capacitação**

A Sra. Solange explicou as alterações propostas, e a Sra. Vera completou dizendo que a preocupação maior da SGP era incluir no cálculo os cursos novos não previstos no PAC.

As alterações propostas foram aprovadas na reunião.

### 5.3 Média de horas de treinamento por servidor

A Sra. Solange explicou que a alteração proposta pela SGP era a mudança para o indicador índice de servidor treinado com mais de 16 horas, visando trabalhar não com a média mas com todos os servidores. A Sra. Vera pontuou a responsabilidade dos gestores no cumprimento deste indicador e ficou de apresentar ao grupo as razões de se propor como meta '16 horas'.

O novo indicador foi aceito pelo grupo, ficando pendente apenas o retorno da SGP com a justificativa da meta de 16 horas.

### 4.2 Índice de Absenteísmo

A Sra. Solange comentou que as alterações propostas foram decorrentes de entendimento entre a SIS e a SGP e apresentou o resultado da pesquisa realizada pelo Dr. Andral (SIS), que motivou a proposta de mudança nas metas anuais.

A Sra. Vera disse que há uma preocupação da área de saúde com o aumento das licenças e, por este motivo, está sendo preparada uma ação conjunta para divulgação de informações importantes para os servidores.

Após questionamentos sobre a elevação das metas anuais, com base nos estudos realizados pela SIS, decidiu-se por manter as metas até o final deste ano, para verificar como o indicador vai se comportar no período e discutir novamente sobre a adoção de ações corretivas ou mudança nas metas.

### 4.8. Encerramento / Agendamento da próxima RAE

A Sra. Solange encerrou a reunião dizendo que a próxima RAE está prevista para a segunda quinzena do mês de agosto, em data a ser definida pelo Sr. Diretor-Geral.

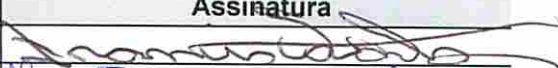
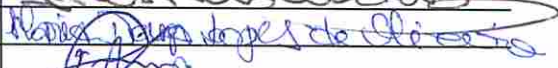

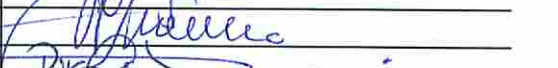
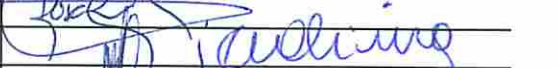
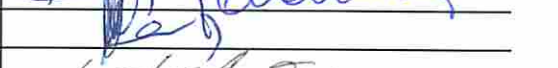





## 5. Decisões

Item	Ação	Quem	Quando
13.1	Alterar meta de beneficiar anualmente 15 mil pessoas com as ações de cidadania promovidas pelo STJ, até 2014, conforme sugerido pelo Presidente.	AMG	Até a próxima RAE
10.2	Realizar estudo de reavaliação do índice de apreciação dos projetos de lei para apresentação na próxima RAE.	AMG	
3.2	Estudar a possibilidade de manter a meta de disponibilidade dos sistemas online em 98%.	STI	
3.2	Analisar os sistemas/serviços avaliados em "disponibilidade dos sistemas online" e se manifestar caso entenda que algum outro sistema/serviço deva ser incluído no portfólio do indicador.	Unidades do STJ	
1.2	Realizar estudo a fim de propor indicadores auxiliares qualitativos referentes à execução orçamentária.	SAF	
14.1	Verificar a possibilidade do sistema de pesquisa de satisfação do cliente indexar as manifestações dos usuários por serviço avaliado.	STI	
14.1	Realizar estudo para reavaliar os serviços constantes da pesquisa de satisfação e propor ações de melhoria.	AMG	
9.2	Averiguar o glossário do índice de atendimento à demanda no CNJ para aprimorar as informações contidas da matriz de controle, inclusive definindo o que é considerado estoque.	AMG	
9.2	Alterar a fórmula do cálculo do índice de atendimento à demanda para aproximá-la ao CNJ.	AMG	
9.1	Alterar o indicador "produtividade do magistrado" para "produtividade média dos magistrados", conforme aprovado.	AMG	
12.1	Rever a fórmula de cálculo do índice de redução do impacto ambiental.	AMG/ Socioambiental	

**ATA DA 3ª REUNIÃO  
DE ANÁLISE ESTRATÉGICA  
STJ 2014**

Item	Ação	Quem	Quando
11.1 11.2	Sobrestar temporariamente os indicadores 11.1 e 11.2 devido à impossibilidade de mensuração.	AMG	Até a próxima RAE
5.1	Alterar a forma de cálculo do índice de capacitação nas competências estratégicas, visando incluir os servidores sem vínculo no cálculo, visto que o CNJ também os inclui.	AMG	
5.2	Incluir no cálculo do índice de atingimento do Plano Anual de Capacitação os cursos novos não previstos no PAC.	AMG	
5.3	Fornecer justificativa para a meta de 16h no índice de servidor treinado.	SGP	
5.3	Atualizar matriz do indicador 5.3 para "índice de servidor treinado com mais de 16 horas".	AMG	

## 6. Autenticação

Participantes	Data	Assinatura
Francisco Carlos Ribeiro de Almeida		
Maria Deuza Lopes de Oliveira (SCO)	19/11/2011	
Francisco Ricardo de Góis Lima (STI)	28/11/2011	
Maria Aparecida do Espírito Santo (SJD)	23/11/11	
Silvio Ferreira (SAF)	08/11/11	
Rosa Maria de Abreu Carvalho (SED)	08.11.11	
Célia de Fátima Oliveira (SIS)	11.11.11	
Vera Martins Ricarte dos Santos (SGP)	08.11.11	
Carlos Alberto Lavareda Reis Junior (SJR)	09.11.11	
Solange Perez Cabral (AMG)	4.9.11	
José Ximenes de Albuquerque (SSE)		
Márcia Ivanira Mesquita Dias (SOJ)	23.11.11	