



RELATÓRIO DE AUDITORIA

Legenda:

U.O. - Unidade Organizacional
NC - Não-conformidades
OBS - Observação

Unidade:
1VP/DECIV

Código da auditoria:
AUD-1VP/DECIV-01/15

Data da auditoria:
11/06/2015

Página:
1/4

Equipe de auditoria:

Auditor Líder: Joana Darc da Silva e

Auditor Assistente: Célio Arnulfo Castiglioni Galvão

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

1. ESCOPO

A equipe auditora avaliou o Sistema Integrado de Gestão da unidade no seguinte escopo:

Processos de trabalho de autuar, prevenir, distribuir recursos e demais medidas da competência originária do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro na área Cível e gerir o Departamento de Autuação e Distribuição Cível.

2. CONCLUSÕES

a) PONTOS FORTES:

- a) Excelente ambiente da UO auditada, pessoal demonstrando confiança no SIGA e bom conhecimento da essência da Política da Qualidade da UO, bem como na contribuição para o bom desenvolvimento dos trabalhos pela equipe auditora.
- b) Desenvolvimento de um curso específico para atender ao RACAP-001/14, que está sendo ministrado na ESAJ por técnico da própria UO, com publico alvo não só os colaboradores da UO, mas também os colaboradores das demais UO's componentes da 1VP, além de colaboradores das UO's "fornecedoras" de processos para distribuição pela 1ª Vice Presidência e das Câmaras (clientes) desta distribuição.
- c) Estabelecimento e manutenção de uma pasta com "novos casos de problemas na prevenção" para inclusão (atualização) nas próximas turmas do curso preparado.
- d) Comprometimento geral da UO com a implementação, manutenção e melhoria do SIGA, destacando-se a sintonia entre a Administração Superior do DECIV e a RAS, bem como a competência demonstrada pelos colaboradores na execução, monitoramento, controle e gestão de seus processos de trabalho.
- e) Excelente resposta nos esforços para a redução do Tempo Médio entre o Recebimento e a Autuação Feitos Urgentes na UO, considerando a meta de 3,0 dias a UO já alcançou 2,4 dias médios em 2014.
- f) Excelente resposta ao RACAP-002/14 referente ao não alcance da meta de 75% de satisfação de advogados, partes, estagiários e outros, tendo sido de 71,2% em 2013, passando, após as ações tomadas pela UO, para 91,15% na pesquisa de set e out 2014.
- g) Excelente resposta aos esforços da UO para a redução dos erros na indexação dos autos, com meta de 1% dos processos indexados, tendo sido de 143 em jul 2014.
- h) A prática de reuniões informais com os colaboradores da DIPRE para discussão dos problemas enfrentados e das ações necessárias para corrigi-los e/ preveni-los.
- i) Uso sistemático e disseminado de indicadores para a aferição do desempenho dos processos de trabalho e suporte para as decisões da UO.



RELATÓRIO DE AUDITORIA

Legenda:

U.O. - Unidade Organizacional
NC - Não-conformidades
OBS - Observação

Unidade:
1VP/DECIV

Código da auditoria:
AUD-1VP/DECIV-01/15

Data da auditoria:
11/06/2015


Página:
2/4

Equipe de auditoria:
Auditor Líder: Joana Darc da Silva e
Auditor Assistente: Célio Arnulfo Castiglioni Galvão



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

b) APONTAMENTOS: (descrever no item 3 deste formulário)

TIPO	QUANTIDADE
Não Conformidades (NC)	-
Observações (OBS)	-
TOTAL	-

	<u>RELATÓRIO DE AUDITORIA</u>		Legenda: U.O. - Unidade Organizacional NC - Não-conformidades OBS - Observação	
	Unidade: 1VP/DECIV	Código da auditoria: AUD-1VP/DECIV-01/15	Data da auditoria: 11/06/2015	Página: 4/4
	Equipe de auditoria: Auditor Líder: Joana Darc da Silva e Auditor Assistente: Célio Arnulfo Castiglioni Galvão			

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

4. ASSINATURAS:	
Auditor Líder Nome: Joana Darc da Silva Assinatura: 	Data de entrega: 17/06/2015
Representante da Administração Superior (RAS) / Representante da Direção (RD) Nome: Lilian Carla de Mello Rocha E-mail: lilianmello@tjrj.jus.br Telefone: 3133-6314 Assinatura: 	Data de recebimento: 17/06/2015