

---

Diagnóstico da Governança da Justiça Federal  
- iGovJF 2018

Seção Judiciária do Espírito Santo



---

# Sumário

Ficha Técnica	3
Apresentação	4
1 Síntese dos Resultados Quantitativos do Diagnóstico	5
2 Recomendações de Governança	6
2.1 <i>Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança</i> . . . . .	6
2.2 <i>Gestão de Pessoas e da Informação</i> . . . . .	8
2.3 <i>Execução da Estratégia - Melhoria, Inovação e Controle</i> . . . . .	12
2.4 <i>Monitoramento e Avaliação da Estratégia</i> . . . . .	16
2.5 <i>Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência</i> . . .	19

## **Ficha Técnica**

### **Secretaria de Estratégia e Governança - SEG**

Claudete Iara Rodrigues Grossi

### **Subsecretaria de Gestão Estratégica - SUEST**

Silvana Conceição Dias Soares

### **Assessoria Especial de Inovação e Gestão da Informação - ASESP-IGI**

Alex Pena Tosta da Silva

---

## Apresentação

Este relatório apresenta a avaliação qualitativa e quantitativa do nível de maturidade em governança alcançada por essa unidade jurisdicional e lista recomendações para a melhoria do desempenho.

As informações constantes deste documento foram extraídas da análise dos dados coletados por meio de questionário eletrônico, respondido pelo titular dessa unidade (presidência ou diretoria do foro) no período de 21 de novembro a 10 de dezembro de 2018.

Na primeira parte (síntese), é apresentado o Grau de Maturidade em Governança alcançado, a média da região e a posição dessa unidade no ranking nacional em relação às 5 dimensões pesquisadas:

- Dimensão 1: Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança;
- Dimensão 2: Gestão de Pessoas e da Informação;
- Dimensão 3: Execução da Estratégia – Melhoria, Inovação e Controle;
- Dimensão 4: Monitoramento e Avaliação de Resultados; e
- Dimensão 5: Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência.

Na segunda parte, apresenta-se o resultado detalhado de cada uma das dimensões e as recomendações para aquelas práticas que precisam ser incrementadas.

A observância às recomendações deve fazer consolidar a estrutura de governança do órgão, aumentar as competências de servidores e magistrados, tornar mais efetiva a utilização de tecnologias da informação, permitir maior transparência e cooperação entre as partes envolvidas, tudo isso a favorecer a consecução de uma prestação jurisdicional mais transparente, econômica e acessível.

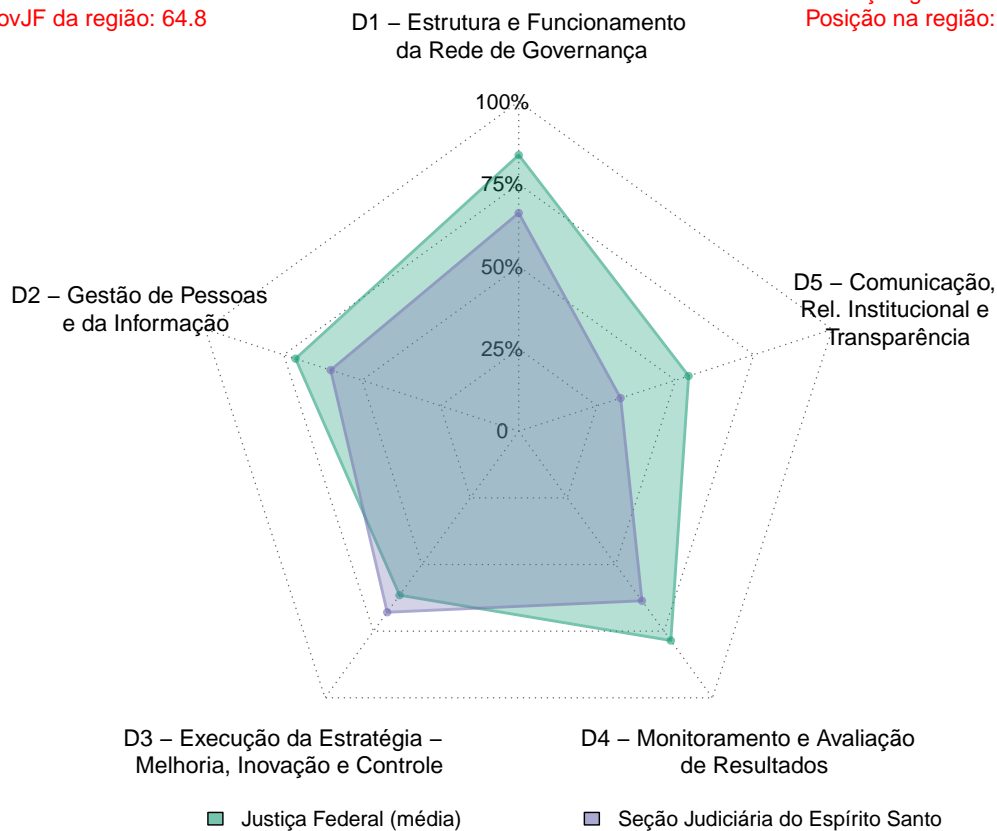
SECRETARIA DE ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

# 1 Síntese dos Resultados Quantitativos do Diagnóstico

## Seção Judiciária do Espírito Santo

iGovJF obtido: 59.6  
 iGovJF da região: 64.8

Posição geral: 28º Lugar  
 Posição na região: 3º Lugar



**Grau de Maturidade: Intermediário**

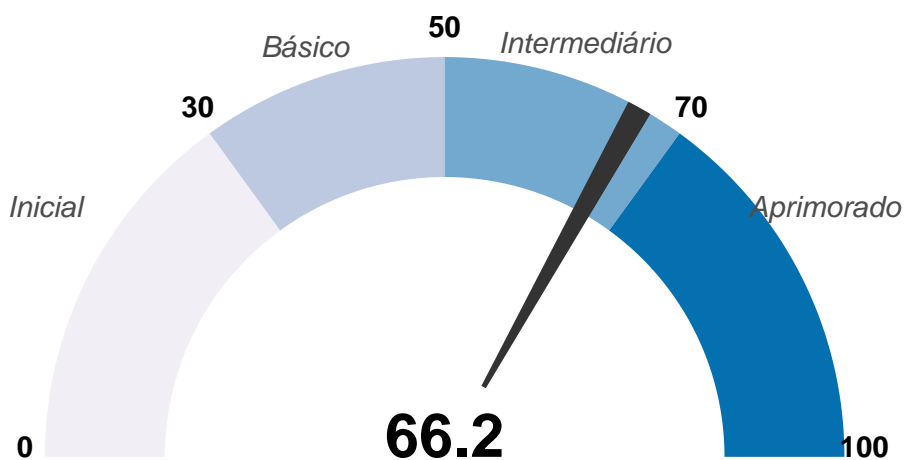
	D1	D2	D3	D4	D5
Justiça Federal (média)	83.8	71.2	61.5	78.5	54.2
SJ-ES	66.2	60.0	67.9	63.6	32.5

Para consultar o resultado consolidado de toda a Justiça Federal, acesse o relatório final disponível no Observatório da Estratégia da JF, ou clique aqui.

## 2 Recomendações de Governança

### 2.1 *Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança*

#### Nível de Maturidade – Dimensão 1



#### Recomendações sobre práticas com intenção de adoção

- Há um compromisso da alta administração de que a formulação/ajustes da estratégia terão a participação de atores externos ao Poder Judiciário. Logo, recomenda-se que a atual gestão prepare o ambiente para permitir o envolvimento dos parceiros externos (MP, OAB, Associação de Classe, Defensoria, cidadão etc.) a partir da criação de um canal efetivo de participação que possibilite a coleta de sugestões sobre como aprimorar a prestação dos serviços da Justiça Federal. A adoção dessa prática deve tornar o desenho da estratégia mais aderente às necessidades dos operadores do sistema de justiça e usuários dos serviços, o que qualificará as políticas judiciárias definidas.
- Há um ambiente favorável à participação de servidores na formulação da estratégia. Logo, recomenda-se que até o final da gestão atual a alta administração busque os meios para envolver servidores na definição de suas políticas e prioridades. A adoção dessa prática deve tornar o desenho da estratégia mais consistente com a realidade de trabalho e sua execução mais factível, a partir do maior engajamento dos funcionários com os desafios traçados (objetivos, metas e iniciativas).
- A alta administração do órgão tem a intenção de participar da formulação de estratégias.

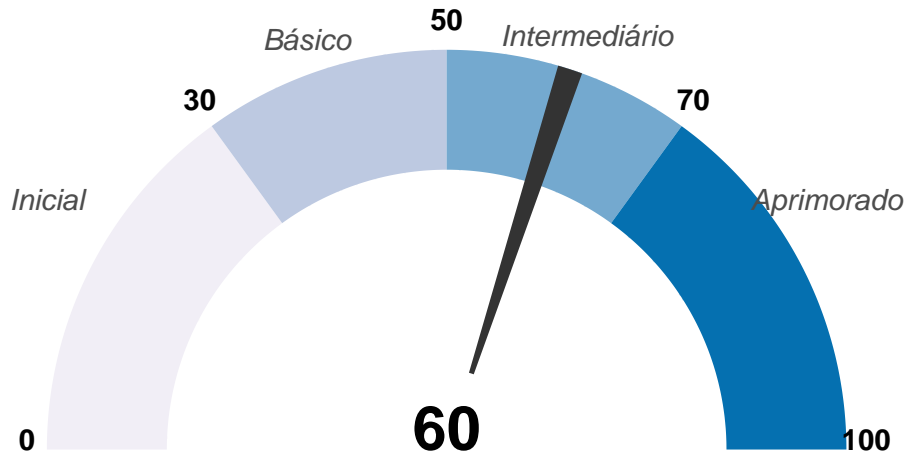
Logo, recomenda-se que a alta administração busque os meios para se envolver efetivamente com a formulação/ajustes da estratégia local (objetivos, metas e iniciativas). A adoção dessa prática deve permitir o delineamento de estratégias que contemplem as preocupações essenciais da cúpula organizacional, com vistas a se estabelecer um sistema de justiça acessível, rápido, efetivo e realizado a um custo adequado.

### Práticas adotadas integralmente

- O planejamento orçamentário está alinhado à estratégia. Essa iniciativa deve favorecer a não ocorrência de interrupções na implantação da estratégia por restrições financeiras e que não haja pulverização de recursos orçamentários em iniciativas de pouco impacto.
- O órgão realiza a distribuição de orçamento entre o primeiro e o segundo grau, nos termos definidos pela Resolução CNJ n. 195, de junho de 2014. Essa iniciativa deve permitir a equalização na aplicação dos recursos entre os graus de jurisdição e um maior alinhamento orçamentário ao plano estratégico da Justiça Federal, bem como proporcionará maior transparência do gasto público do Poder Judiciário.
- Há participação efetiva de magistrados do primeiro e do segundo grau na formulação da estratégia do órgão. Essa iniciativa deve tornar o desenho da estratégia mais consistente com a realidade de trabalho e sua execução mais factível, a partir do maior engajamento dos juízes com os desafios traçados (objetivos, metas e iniciativas).
- Ao formular a estratégia regional/local, o órgão realiza análise de cenário considerando a estratégia nacional. A adoção dessa prática deve favorecer o alinhamento da estratégia local à estratégia nacional, reduzindo a possibilidade de que as ações realizadas por essa unidade estejam em desalinho com as políticas judiciais definidas para a Justiça Federal.
- O órgão define formalmente sua rede de governança colaborativa. Essa iniciativa deve favorecer o alinhamento estratégico e permitir que os propósitos da alta administração sejam adequadamente planejados, executados e avaliados.

## 2.2 *Gestão de Pessoas e da Informação*

### Nível de Maturidade – Dimensão 2



### Recomendações sobre práticas com intenção de adoção

- O órgão tem a intenção de realizar ações de treinamento regular em gerenciamento de processos de trabalho que inclua gestão de riscos. Logo, recomenda-se que até o fim da atual gestão, sejam planejadas/executadas ações educacionais, visando capacitar magistrados e servidores em gestão de riscos de processos de trabalho. A adoção dessa prática deve habilitar gestores a implementar ações que visem evitar ou mitigar consequências indesejadas ou potencializar as oportunidades relacionadas aos processos de trabalho, garantindo maior eficiência (uso adequado de recursos); eficácia (realização da tarefa no tempo e com a qualidade desejada) e efetividade (atendimento às necessidades dos clientes).
- O órgão planeja realizar treinamento regular em gerenciamento de projetos que inclua gestão de riscos. Logo, recomenda-se desenvolver ação permanente de capacitação dirigida a magistrados e servidores, com foco na gestão de riscos de projetos. A adoção dessa prática deve habilitar gestores a implementar ações que visem evitar ou mitigar consequências indesejadas ou potencializar as oportunidades relacionadas aos projetos, garantindo que um maior número de iniciativas sejam concluídas com êxito (prazo, custo e qualidade esperados).



- O órgão tem intenção de gerenciar a informação (classificação e recuperação) judicial referente aos grandes demandantes e às demandas repetitivas. Logo, recomenda-se incrementar os processos de trabalho e os sistemas eletrônicos para permitir a classificação e a recuperação da informação judicial relativa aos grandes demandantes e às demandas repetitivas, de modo a garantir a prontidão (disponibilidade *on line*) de informações confiáveis relativas à demanda seriada e aos litigantes mais recorrentes. A adoção dessa prática deve favorecer à produtividade e à celeridade no julgamento das lides e à uniformização da jurisprudência, inclusive com aumento da segurança jurídica e da qualidade na prestação jurisdicional.
- O órgão tem a intenção de contemplar em seu plano de capacitação o desenvolvimento de competências necessárias à execução da estratégia. Logo, recomenda-se que o plano de treinamento seja atualizado com a maior brevidade possível, de modo a serem identificadas as necessidades de capacitação gerencial e técnicas essenciais ao cumprimento dos objetivos, metas e iniciativas definidas na estratégia. A adoção dessa prática deve permitir que servidores desenvolvam conhecimentos, habilidades e atitudes, sustentáculos à adequada consecução da estratégia.

### Recomendações sobre práticas adotadas parcialmente

- O órgão realizou algumas ações para formalizar critérios objetivos para o estabelecimento do quantitativo adequado da força de trabalho. Logo, recomenda-se medidas para adequar o quantitativo de pessoal à demanda (por exemplo, por meio da técnica do Quadro de Distribuição de Trabalho - QDT), com a identificação da situação de disponibilidade dos sistemas informatizados, das não conformidades existentes nos processos de trabalho, dos *gaps* de capacitação. Tudo isso com vistas à elaboração do Quadro de Lotação de Pessoal - QLP das unidades, que permita servir de referencial à distribuição da força de trabalho, a partir dos recursos humanos disponíveis. Recomenda-se, ainda, comunicar a situação (excesso ou carência em relação ao QLP) da unidade à administração superior, para eventual movimentação/relocação de pessoal. A adoção dessa prática deve propiciar a identificação de necessidades de treinamento, de melhoria dos processos (eliminação ou ajustes nas atividades), de automação de tarefas e de

eventuais ociosidades ou sobrecarga, a fim de permitir que a administração do Órgão adote critérios uniformes na Região para distribuição da força de trabalho.

- O órgão realizou algumas ações para implementar pesquisa de Clima Organizacional, com vistas à melhoria das condições laborais. Logo, recomenda-se a aplicação periódica de pesquisas de Clima Organizacional, que envolvam parte significativa do quadro de servidores e magistrados, com a definição de medidas de melhoria. A adoção dessa prática deve permitir o planejamento e a realização de ações para melhoria do desempenho institucional, a partir da identificação de fatores organizacionais referentes às relações interpessoais e de equipes, às condições físicas e tecnológicas do ambiente de trabalho, aos estilos de liderança, à organização das tarefas, à qualidade da comunicação, entre outros.
- O órgão realiza algumas ações para o desenvolvimento dos gestores, com adoção de iniciativas voltadas à formação de líderes. Logo, recomenda-se que o órgão incremente seu programa de desenvolvimento de líderes, de modo a manter quadro de gestores capacitados a gerenciar pessoas, processos de trabalho, recursos financeiros e tecnológicos. A adoção dessa prática deve favorecer o alcance dos resultados planejados, com maior sinergia entre pessoas e equipes, com a organização racional do trabalho, presentes os princípios da economicidade, legalidade, impessoalidade, produtividade, eficiência e ética profissional.
- O Órgão utiliza algumas ferramentas de tecnologia da informação para monitorar ou apoiar a estratégia. Logo, recomenda-se que o órgão continue implementando medidas para utilização de algum *software* que permita, ao menos, o registro, o monitoramento e a análise da situação das metas e objetivos definidos. A adoção dessa prática deve aprimorar a gestão da estratégia, contribuindo para o aumento da efetividade das decisões tomadas pelos órgãos de cúpula, por meio da melhoria no acompanhamento e avaliação do grau de concretização das diretrizes institucionais e na comunicação das ações planejadas.

### Práticas adotadas integralmente

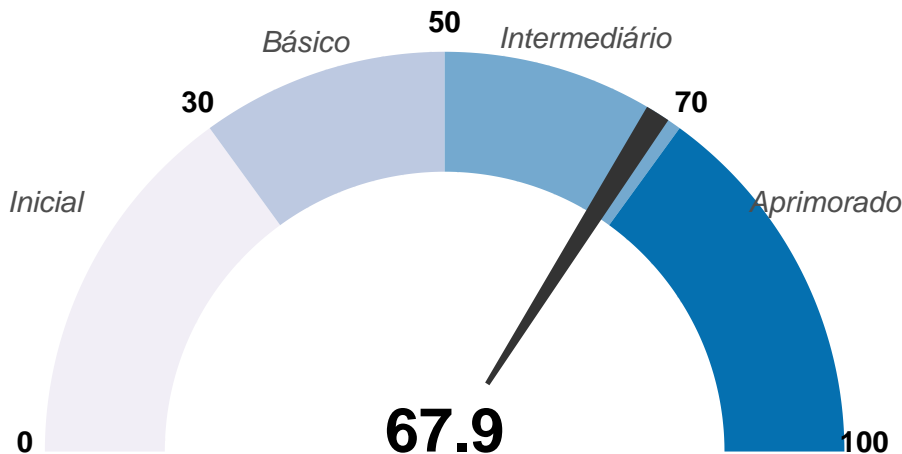
- Há um Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI que prioriza atendimento às

iniciativas estratégicas. Essa iniciativa deve garantir que os gastos com tecnologia sejam realizados com maior eficiência e efetividade, favorecendo a execução da estratégia em vigor.

- O órgão alinha as ações de tecnologia da informação ao Planejamento Estratégico. Essa iniciativa deve aprimorar a governança da tecnologia da informação, favorecendo que os investimentos financeiros e os esforços humanos realizados para incrementar o uso das tecnologias da informação estejam em harmonia com as prioridades da Justiça Federal, resultando em uma melhor prestação jurisdicional.
- O órgão dispõe de servidores competentes para gerir a estratégia. Essa iniciativa deve favorecer a governança da Justiça Federal, a partir de um melhor desempenho das equipes que deverão ter competência para avaliação de cenários; elaboração e gestão de projetos ou iniciativas de melhoria; definição de métricas para o monitoramento do desempenho institucional; divulgação dos resultados, permitindo, dessa forma, a tomada de decisões da alta administração, mais alinhadas às prioridades sistêmicas.
- A organização designa formalmente responsáveis da área de negócio para a gestão dos respectivos sistemas informatizados. Essa iniciativa deve permitir a melhoria da governança de Tecnologia da Informação e da Comunicação - TIC, favorecendo o aprimoramento contínuo dos sistemas informatizados e a melhoria da qualidade das informações produzidas ou custodiadas pelo órgão.
- O órgão tramita os processos judiciais em formato digital. Essa iniciativa deve garantir ganhos de produtividade, transparência dos atos processuais, acessibilidade da informação e redução nos custos operacionais do sistema de justiça, inclusive para o cidadão contribuinte.
- O órgão utiliza *software* para gerenciamento de projetos. Essa iniciativa deve aprimorar a gestão da estratégia e das iniciativas de alto impacto financeiro, por meio da melhoria do planejamento das ações e dos gastos a elas relacionados, contribuindo para o efetivo monitoramento e a adequada comunicação das medidas realizadas e resultados alcançados, o que deve aumentar o índice de sucesso das ações planejadas.

## 2.3 Execução da Estratégia - Melhoria, Inovação e Controle

### Nível de Maturidade – Dimensão 3



### Recomendações sobre práticas não adotadas

- Os gerentes de projetos não possuem remuneração específica ou adicional pelas atribuições designadas. Logo, recomenda-se verificar a conveniência e a oportunidade de destinar função comissionada ou cargo em comissão a serem ocupadas por servidores que atuem como gerentes de projetos nacionais ou regionais. A adoção dessa prática deve atrair servidores com competência e perfil para a função de gestor, por meio da compatibilização entre a remuneração e o nível de responsabilidade atribuído aos gerentes de projetos.

### Recomendações sobre práticas adotadas parcialmente

- A unidade responsável pelo gerenciamento recebe algumas informações sobre o andamento das iniciativas estratégicas (programas, projetos e ações). Logo, recomenda-se que seja definido o fluxo de informações sobre a situação das iniciativas estratégicas e determinado, em regulamento, prazo para envio dessas informações à unidade que gerencia o portfólio de projetos no órgão. A adoção dessa prática deve favorecer a melhoria da comunicação da estratégia, reduzir atrasos na execução das iniciativas e melhorar a capacidade de avaliação das prioridades organizacionais.

- O órgão realiza algumas atividades relativas ao gerenciamento de projetos observando metodologia específica. Logo, recomenda-se o gerenciamento de projetos em observância ao Manual de Gestão de Projetos aprovado pelo Conselho da Justiça Federal. A adoção dessa prática deve permitir maior qualidade do planejamento e da execução de novos serviços ou produtos, com maior previsibilidade das entregas em termos de prazo, custo e qualidade e com a garantia do registro das ações desenvolvidas e das lições aprendidas decorrentes da execução do projeto.
- O órgão realizou algumas ações para a elaboração do plano de riscos e implementação de ações de controles internos para mitigar riscos relacionados à execução dos processos de trabalho críticos. (por exemplo, aqueles relacionados: à execução da função judicante; ao planejamento, execução e monitoramento da estratégia; ao planejamento e à execução orçamentário; à aquisição de serviços e produtos de TI e de serviços e materiais de engenharia; à gestão da folha de pagamento, etc.). Logo, recomenda-se a imediata implementação do gerenciamento de riscos em relação aos processos críticos de trabalho. A adoção dessa prática deve favorecer o aumento da satisfação dos usuários dos serviços e o atingimento dos objetivos e metas institucionais, evitando-se desperdício de recursos, a ocorrência de não conformidades (erros, omissões, ilegalidades e descumprimento de prazos) e de retrabalho.
- O órgão realiza algumas ações visando o alinhamento e o desdobramento da estratégia em suas unidades organizacionais. Logo, recomenda-se a designação de gestores responsáveis pela implementação dos objetivos, indicadores, metas e iniciativas estratégica e a orientação aos servidores sobre qual é a contribuição de seu trabalho diário no alcance da missão institucional e da estratégia definida. A adoção dessa prática deve favorecer o engajamento de toda a organização com os objetivos estratégicos definidos.
- Algumas ações foram realizadas com vistas a priorizar a alocação de recursos humanos para execução das iniciativas estratégicas. Logo, recomenda-se a observância ao inciso V do artigo 6º da Resolução CJF n. 313 de 22 de outubro de 2014, com vistas a garantir o pessoal necessário para o desenvolvimento, implantação e manutenção das iniciativas estratégicas e alcance de metas. A adoção dessa prática deve promover maior eficácia na execução da estratégia, evitando descontinuidade das iniciativas planejadas

e desperdícios decorrentes da falta de pessoal.

- Algumas ações foram realizadas para garantir a disponibilidade de recursos orçamentários para todas as iniciativas estratégicas. Logo, recomenda-se a observância ao inciso V do artigo 6º da Resolução CJF n. 313 de 22 de outubro de 2014, com vistas a garantir os insumos financeiros ao desenvolvimento, implantação e manutenção das iniciativas estratégicas e alcance de metas. A adoção dessa prática deve promover maior eficácia na execução da estratégia, evitando descontinuidade das iniciativas planejadas e desperdícios decorrentes da falta de priorização na destinação de recursos.
- O órgão realiza algumas ações para a melhoria dos processos de trabalho a partir de metodologia específica. Logo, recomenda-se a gestão de processos em observância ao referencial metodológico de gerenciamento de processos aprovado pelo Conselho da Justiça Federal. A adoção dessa prática deve padronizar procedimentos com vistas à análise de fragilidades e riscos nos processos de trabalho críticos, permitindo a eliminação de desconexões no fluxo das rotinas, maior sinergia entre equipes, eliminando retrabalhos ou atividades desnecessárias, o que deve favorecer a redução de tempo e de recursos na execução de atividades e o aumento da produtividade.

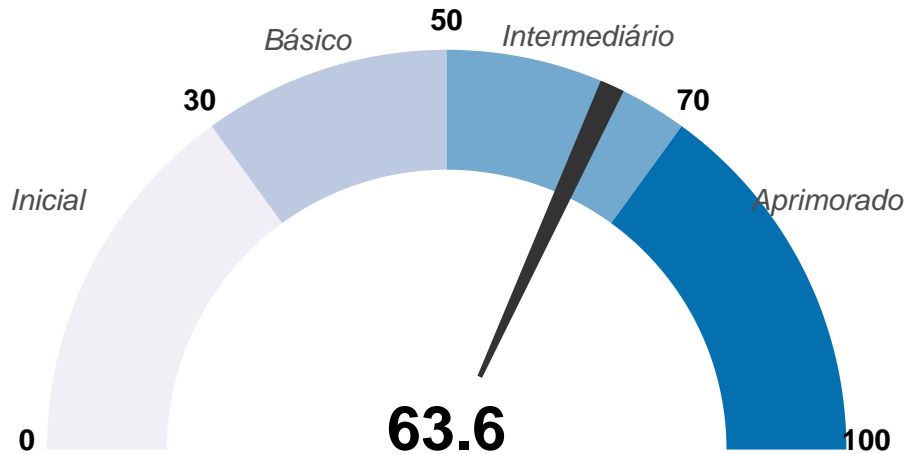
### **Práticas adotadas integralmente**

- Os gerentes de projetos possuem atribuições específicas formalmente definidas. Essa iniciativa deve melhorar a gestão da estratégia, a partir da formalização das competências, o que permite maior clareza quanto aos limites de autonomia desses gerentes, evitando-se conflito com a estrutura funcional da organização.
- Os gerentes de projetos são formalmente designados. Essa iniciativa deve melhorar a gestão da estratégia, facilitando o controle das etapas em curso, a definição de responsabilidades e a prestação de contas em relação às iniciativas prioritárias da organização.
- O órgão desenvolve e implanta inovações (produtos e serviços novos). Essa iniciativa deve evitar obsolescência de produtos e serviços prestados, com maior eficiência na execução das atividades, garantindo serviços de melhor qualidade aos usuários da Justiça.

- Os macroprocessos de trabalho foram mapeados e publicados. Essa iniciativa deve permitir maior clareza da função essencial do órgão, a partir da demonstração dos inter-relacionamentos dos processos vitais da organização, além de se constituir em poderoso instrumento de comunicação organizacional, que possibilita aos colaboradores perceberem sua contribuição para a missão institucional.
- Na execução do Plano de Obras (reforma e novas construções), o órgão prioriza aquelas de maior impacto na estratégia. Essa iniciativa deve favorecer a execução das tarefas relacionadas à estratégia organizacional e à melhoria da qualidade do atendimento aos usuários dos serviços judiciais, com a eliminação ou mitigação de fatores restritivos ao desempenho laboral no ambiente físico de trabalho.
- Na execução orçamentária e financeira, o órgão define critérios para aprimorar a qualidade do gasto. Essa iniciativa deve promover eficiência e economicidade na administração.

## 2.4 *Monitoramento e Avaliação da Estratégia*

### Nível de Maturidade – Dimensão 4



### Recomendações sobre práticas adotadas parcialmente

- Algumas medidas foram tomadas no sentido designar responsável pela coleta, avaliação e divulgação da situação dos indicadores e metas. Logo, recomenda-se a indicação formal de servidor ou magistrado para responder pela coleta dos indicadores e metas institucionais, garantida a guarda, a análise e divulgação dos resultados. A adoção dessa prática deve sistematizar a avaliação institucional, de modo a qualificar a tomada de decisão gerencial quanto à necessidade de melhoria dos processos de trabalho, de ajustes nos planos de capacitação, de redistribuição de pessoal, de redefinição de prioridades no planejamento e na execução financeira.
- A avaliação da estratégia contempla parcialmente a situação dos projetos e das ações estratégicas. Logo, recomenda-se a análise sistemática e individualizada dos projetos e iniciativas estratégicas, considerando, ao menos, a situação do cronogramas de entregas e de desembolso (quando houver). A adoção dessa prática deve proporcionar a alta administração informações consistentes sobre a execução da estratégia, dificuldades e resultados alcançados.
- A avaliação da estratégia contempla alguns indicadores e metas locais. Logo, recomenda-se a análise sistemática e individualizada da situação das metas definidas para o órgão.



A adoção dessa prática deve oferecer os elementos para que a presidência/direção do foro conheça o desempenho de suas unidades, permitindo ajustes com vistas a busca dos resultados definidos para essas unidades.

- A organização realiza parcialmente a avaliação da estratégia de modo a contemplar indicadores e metas nacionais. Logo, recomenda-se a análise sistemática e individualizada da situação das metas estratégicas propostas para toda a Justiça Federal. A adoção dessa prática deve oferecer os elementos para que a alta administração possa avaliar se o desempenho da organização está em consonância com o padrão de resultados esperados/alcançados por toda a Justiça Federal.
- Às vezes a avaliação da estratégia contempla a análise dos objetivos estratégicos. Logo, recomenda-se a análise sistemática do desempenho dos indicadores e/ou iniciativas que servem para a medição dos objetivos, identificando qual é o nível de implementação (pleno, parcial, inicial ou não monitorado). A adoção dessa prática deve oferecer elementos concretos para que a alta administração possa avaliar o desempenho estratégico, orientando a tomada de decisão para a manutenção ou reformulação das ações em execução, visando a concretização das macro diretrizes enunciadas nos objetivos.
- A avaliação da estratégia às vezes é liderada pelo presidente/diretor do foro ou comitê/comissão composta por magistrado. Logo, recomenda-se que a avaliação da estratégia seja sempre realizada pelos integrantes dos comitês gestores com a liderança dos presidentes/diretores de foro, nos termos do que preconizam os artigos 3º e 7º da Resolução CJP n. 313 de 22 de outubro de 2014. A adoção dessa prática deve permitir que a estratégia seja executada a partir das orientações da alta administração e com o patrocínio político da cúpula da organização, condição sem a qual não é a possível consecução efetiva das ações planejadas.
- O órgão avalia parcialmente a pertinência da estratégia face à evolução do cenário externo (testar a estratégia). Logo, recomenda-se que, ao menos na última reunião do ano em que se fizer a análise da estratégia, seja incluída na pauta a avaliação de fatores externos, tais como alterações legislativas, restrições orçamentárias, inovações procedimentais e/ou novos projetos, reclamações de usuários ou qualquer outro fator que possa interferir positiva ou negativamente na estratégia e que não foi considerado

quando de sua elaboração ou última revisão. A adoção dessa prática deve identificar os possíveis fatores emergentes do cenário extra organizacional que podem estar afetando a execução da estratégia e que, portanto, devem ser monitorados.

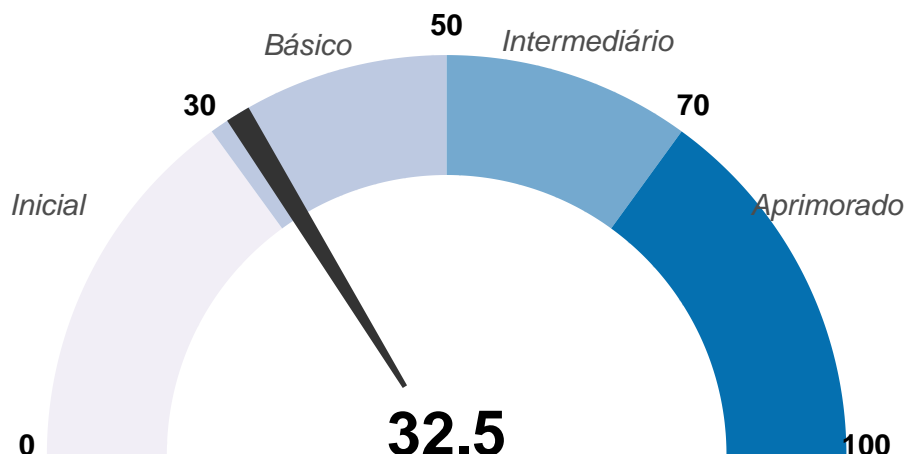
- O órgão realiza algumas ações avaliação da estratégia (Reuniões de Análise da Estratégia). Logo, recomenda-se a verificação periódica da situação das metas, iniciativas e objetivos estratégicos definidos, em cumprimento aos artigos 6º e 7º da Resolução CJF n. 313 de 22 de outubro de 2014. A adoção dessa prática deve permitir que a alta administração conheça o desempenho institucional e a situação de execução da estratégia, qualificando a tomada de decisão da cúpula.

### Práticas adotadas integralmente

- As informações sobre a situação das metas relacionadas à atividade jurisdicional são coletadas diretamente do sistema de andamento processual. Essa iniciativa deve garantir maior consistência, atualidade, confiabilidade e fidedignidade em relação aos dados coletados, o que favorece significativamente a avaliação do desempenho institucional.
- Há indicadores e metas para monitorar a *performance* dos processos de trabalho críticos. Essa iniciativa deve permitir avaliar a *performance* operacional da organização, com vistas à melhoria da qualidade da prestação dos serviços finalísticos e daqueles de maior impacto para a sustentação da estratégia.
- As informações sobre a situação das metas e dos projetos são encaminhadas aos órgãos centrais (CJF e CNJ) tempestivamente (art. 11-b, da Resolução do CJF nº CJF-RES-2014/00313, de 22 de outubro de 2014, alterada pela Resolução do CJF nº CJF-RES-2014/00354, de 12 de agosto de 2015). Essa iniciativa deve permitir que o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho da Justiça Federal possam colaborar tempestivamente com seus órgãos jurisdicionados na avaliação do desempenho institucional e na construção coletiva de eventuais medidas que possam aperfeiçoar os resultados, a gestão e a governança do Poder Judiciário.

## 2.5 *Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência*

### Nível de Maturidade – Dimensão 5



### Recomendações sobre práticas com intenção de adoção

- O órgão tem a intenção de realizar, anualmente, ações de cooperação com outros órgãos, oferecendo ou solicitando apoio técnico/gerencial para resolver de forma sistêmica demandas judiciais. Logo, recomenda-se, sempre que possível, a realização de ações concretas de cooperação, especialmente com órgãos que mantenham alta litigância na Justiça Federal, ou deem suporte à atividade judicante, para promover soluções compartilhadas aos problemas mais crônicos e persistências, impeditivos da melhoria da prestação jurisdicional. A adoção dessa prática deve promover o debate de ideias com vistas a promoção de soluções compartilhadas para os problemas críticos que impedem a melhoria do desempenho dos órgãos da justiça.
- O órgão tem a intenção de promover, ao menos anualmente, encontro com magistrados e servidores para divulgação da estratégia. Logo, recomenda-se a realização de evento anual, de caráter prático, com a participação das lideranças do órgão (presidente, corregedor, diretor da escola de formação de magistrados, diretores de foros, secretários, assessores-chefes e outras autoridades essenciais à gestão da Justiça), com vistas a avaliar situação das metas, projetos e iniciativas de impacto na execução da estratégia.

A adoção dessa prática deve melhorar a comunicação da estratégia e a divulgação aos gestores da situação de execução das prioridades de gestão, promovendo debate sobre eventuais medidas que devam ser tomadas para garantir uma melhor *performance* institucional.

- O órgão tem a intenção de promover, ao menos trienalmente, pesquisa de satisfação ou de imagem com os usuários de seus serviços, solicitando sugestões de melhoria. Logo, recomenda-se a realização periódica de pesquisa de satisfação para identificação e tratamento de sugestões, críticas e elogios em relação à prestação dos serviços jurisdicionais. A adoção dessa prática deve permitir a melhoria dos serviços prestados, em consonância com as necessidades dos usuários dos serviços judiciais.
- A organização tem a intenção de que na execução do plano de comunicação sejam atendidos os objetivos, a periodicidade das ações planejadas, o público alvo (conforme o tema) e os custos projetados para implantação do plano. Logo, recomenda-se que a execução das ações de comunicação seja realizada em observância ao que foi planejado, ajustando-se objetivos, periodicidade e custos constante do plano, quando necessário. A adoção dessa prática deve melhorar o nível de execução do plano de comunicação, favorecendo à disseminação de informações relativas à estratégia.
- O órgão tem a intenção de realizar pesquisa/avaliação interna para saber o quanto servidores e magistrados compreendem a estratégia do órgão. Logo, recomenda-se a realização de pesquisa ou algum procedimento que permita conhecer o quanto os colaboradores compreendem e estão engajados com a execução dos objetivos, metas e projetos estratégicos. A adoção dessa prática deve permitir que a organização ajuste seus planos de comunicação de forma a direcionar ações de divulgação que aumentem o envolvimento dos colaboradores com as estratégias organizacionais.
- O órgão tem a intenção de executar um plano de comunicação da estratégia. Logo, recomenda-se a elaboração e a execução de um plano de comunicação da estratégia em que conste públicos-alvo, mídias, conteúdos e períodos de divulgação, garantindo que a maior parte da organização conheça os objetivos, metas e iniciativas planejadas, bem como a situação de execução ou cumprimento dos resultados alcançados. A adoção dessa prática deve aumentar o engajamento de servidores e magistrados em relação às

prioridades definidas pela organização.

### Práticas adotadas integralmente

- O órgão mantém as informações sobre seu desempenho (produtividade de magistrados, congestionamento, metas e outras relacionadas à atividade jurisdicional), irrestritamente disponíveis, atualizadas e em formato de dados abertos. Essa iniciativa deve permitir a disponibilidade tempestiva de informações relativas à produtividade de magistrados, com transparência plena do desempenho dos órgãos jurisdicionais da Justiça Federal.
- O órgão promove, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso de informações de interesse coletivo ou geral (ex. informações orçamentárias, de pessoal, sobre a estratégia em vigor etc.) por ele produzidas ou custodiadas (transparência ativa). Essa iniciativa deve favorecer o atendimento ao princípio da publicidade, garantindo maior transparência, acessibilidade, integralidade e integridade das informações referentes à gestão administrativa e financeira do Judiciário.

### Secretaria de Estratégia e Governança

Conheça o Observatório da Estratégia da Justiça Federal acessando:

[www.cjf.jus.br/observatorio](http://www.cjf.jus.br/observatorio)

