



Diagnóstico da Governança da JF

Manual de Aplicação da Pesquisa

Versão 4

Brasília, novembro de 2020

Sumário

1. Modelo de Governança da Justiça Federal	4
I – Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança	5
II – Gestão de Pessoas e da Informação	5
III – Execução da Estratégia – Melhoria e Inovação	6
IV – Monitoramento e Avaliação dos Resultados	7
V – Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência	8
2. Metodologia de Avaliação da Pesquisa.....	16
I – Orientações de Preenchimento.....	16
1. ACESSO	16
2. RESPONSÁVEL.....	16
3. PREENCHIMENTO	17
4. CÁLCULO DO INDICADOR – iGovJF.....	17
3. DÚVIDAS.....	19

1. Modelo de Governança da Justiça Federal

Há três funções básicas que se extraem dos momentos pelos quais passou a administração pública: a função organizadora do Estado, a de controle procedimental (eficiência) e a do foco em resultados (efetividade e eficácia da administração). É a partir desses elementos essenciais e amparado pelas metodologias de gestão desenvolvidas no âmbito da ciência da administração, que surge a proposta de instituir um modelo de governança da Justiça Federal.

Esse modelo pretende reunir práticas de gestão que devem preservar a função organizadora do Estado, a partir da constituição de uma arquitetura bem montada de governança; o controle da administração com a inspeção permanente dos processos críticos e a transparência dos atos públicos e; o foco nos resultados finalísticos, com garantia da realização da missão do Poder Judiciário de pacificar a sociedade e de garantia dos anseios da sociedade por um serviço público profissional. Essas dimensões se realizarão a partir do investimento no capital humano, da disseminação da tecnologia e da prática obsessiva por melhorar os processos e inovar na prestação dos serviços.

Fundado nessas premissas, nos requisitos da gestão estratégica da metodologia do BSC, no modelo de governança do Tribunal de Contas da União e nas modernas práticas de gestão, foi idealizado um instrumento de avaliação que abarca cinco dimensões, a saber:

- I – Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança;
- II – Gestão de Pessoas e da Informação;
- III – Execução da Estratégia – Melhoria e Inovação ;
- IV – Monitoramento e Avaliação dos Resultados; e
- V – Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência.

Detalhamento das dimensões:

I - Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança

A construção dos requisitos dessa dimensão baseou-se fortemente nas diretrizes estabelecidas pelas Resoluções CNJ n. 198, de 1º de julho de 2014 e CJF n. 313, de 22 de outubro de 2014, que dispuseram, respectivamente, sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica do Poder Judiciário Nacional e da Justiça Federal. Também é fundamento dessa dimensão a Portaria CNJ n. 138, de agosto de 2013, que instituiu a Rede de Governança Colaborativa do Poder Judiciário, tudo plenamente alinhado ao modelo de governança do TCU que preconiza o estabelecimento da cadeia de delegação de reserva de poderes.

Os atos referidos, calcados na melhor prática gerencial e na boa teoria da ciência da administração, estabelecem um modelo de governança que não permite o afastamento da alta administração da condução (de forma direta ou delegada) da estratégia e faz garantir a participação de servidores, magistrados e demais agentes do sistema judicial como formuladores das diretrizes essenciais ao exercício pleno das competências do Poder Judiciário.

Os requisitos dessa dimensão buscam, portanto, verificar a capacidade que as organizações da Justiça Federal têm de engajar os dirigentes máximos dos órgãos no direcionamento da estratégia e, ainda, de avaliar se há espaço efetivo de participação destinado aos operadores dos serviços judicantes e parceiros externos que influenciam ou são influenciados pelo sistema judicial, tais como o Ministério Público, a advocacia pública e privada, as associações de classe e a própria sociedade, de opinarem sobre as prioridades de gestão, permitindo, ainda, que se avalie se os gastos públicos estão sendo planejados em consonância com a estratégia.

II - Gestão de Pessoas e da Informação

Serviu de referência para o delineamento desta dimensão a metodologia de gestão e avaliação da estratégia adotada pelo Judiciário Brasileiro que

é a do *Balanced Scorecard* – BSC. Por esta metodologia, são sustentáculos e principais impulsionadores da estratégia os talentos humanos e a tecnologia da informação disponível e implementada. Complementam essa dimensão as conclusões de Peter Drucker a respeito do papel imprescindível do capital humano organizacional na melhoria da qualidade dos serviços prestados pelos trabalhadores do conhecimento.

Em relação à gestão de pessoas, a aplicação desse diagnóstico permite avaliar a capacidade dos Tribunais e das Seções Judiciárias em realizar práticas voltadas ao desenvolvimento técnico dos operadores dos serviços judiciais e para formação de líderes. Possibilita verificar, ainda, a capacidade de melhorar a qualidade das relações humanas no trabalho e as condições de bem-estar organizacional.

Em relação à Tecnologia da Informação, o instrumento permite aferir se há uso racional dos recursos de informática para o aperfeiçoamento dos instrumentos de administração e se há uma boa gestão das informações relacionadas aos principais usuários dos serviços judiciais e as demandas mais recorrentes, práticas essenciais à aceleração do fluxo processual. É nessa dimensão também que se avalia o nível de implantação da gestão eletrônica de processos judiciais (processo judicial eletrônico).

III - Execução da Estratégia - Melhoria e Inovação

São fundamentos para essa dimensão os princípios da administração racional-burocrática, as metodologias de gestão de projetos e de processos da Justiça Federal, além dos ensinamentos de Peter Drucker quanto aos elementos que determinam a produtividade do trabalhador do conhecimento. Norteou essa dimensão a premissa de que a execução da estratégia deve se dar em consonância com duas orientações centrais: a busca pela melhoria de processos de trabalho e a inovação.

A melhoria dos processos e dos resultados operacionais será verificada a partir das seguintes práticas, entre outras: delineamento dos

macroprocessos (cadeia de valor), modelagem, desenho, implantação, monitoramento e gestão de riscos dos processos críticos; aperfeiçoamento da gestão de custos, inclusive aqueles relacionados aos serviços de engenharia; e o desdobramento da estratégia nos níveis operacionais da organização.

A inovação, por sua vez, será medida a partir da verificação das práticas de gestão de projetos adotadas pelos Tribunais e Seccionais, que garantam, entre outros requisitos: autonomia decisória aos gestores das iniciativas estratégicas; uso de metodologia padrão para gestão de iniciativas; implantação sistemática de novos serviços ou produtos e; disponibilidade orçamentária para as ações estratégicas.

IV - Monitoramento e Avaliação dos Resultados

Um dos mais importantes teóricos da ciência da administração, que se notabilizou por desenvolver o modelo japonês da gestão pela qualidade, o norte-americano William Edwards Deming tornou mundialmente conhecida a seguinte frase: *“Não se **gerencia** o que não se **mede**, não se **mede** o que não se **define**, não se **define** o que não se **entende**, e não há **sucesso** no que não se **gerencia**”* .

É a partir dos ensinamentos de Deming e das recomendações de Kaplan e Norton para a execução das etapas 5 e 6 do modelo de gestão do BSC (Kaplan e Norton 2008), que surgem os requisitos definidos para a avaliação dessa dimensão, que busca verificar se a alta administração participa efetivamente da avaliação de objetivos, metas e iniciativas estratégicas; se há responsáveis pela coleta sistemática e tempestiva de dados e informações relacionadas ao desempenho institucional; e se a avaliação da estratégia favorece a manutenção de níveis adequados do desempenho institucional ou a melhoria dos resultados, quando possível. O processo de monitoramento e avaliação da estratégia também deverá permitir a identificação de estratégias emergentes, e a necessidade de eventual redirecionamento de rumos.

V - Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência

Ensinam Kaplan e Norton, que só há sucesso na implementação de estratégias organizacionais quando ela se transforma em tarefa de todos. Essa é uma espécie de utopia gerencial que deve ser obsessivamente buscada por meio de um sistema de comunicação eficiente, capaz de fazer chegar a todos os propósitos organizacionais estabelecidos nos planos estratégicos. O processo de comunicação é um dos principais elementos motivadores para a execução da estratégia e deve servir também para alinhar as expectativas dos usuários dos serviços quanto a real capacidade de entrega da organização.

Desse modo, delineou-se essa dimensão com a finalidade de verificar se existem práticas relacionadas à divulgação periódica e direcionada dos elementos da estratégia, realizadas de forma distinta conforme o público-alvo e conteúdo que se queira divulgar.

Com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12,527, de 18 de novembro de 2011) e às práticas recomendadas pelo referencial de governança do Tribunal de Contas da União, também foram estabelecidos requisitos para verificar se os Tribunais e as Seccionais mantêm de forma atualizada e irrestritamente acessíveis, independente de solicitação, informações sobre o desempenho institucional e outras de interesse público, práticas recomendadas de prestação de contas à sociedade (*Accountability*).

Por fim, em sintonia com as diretrizes das Resoluções que regulamentaram o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário, verifica-se nessa dimensão se o Tribunal e as respectivas Seções Judiciárias realizam eventos com participação de servidores e magistrados para divulgar e avaliar a estratégia, bem como se aplica periodicamente pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços judiciais.

Para cada uma das cinco dimensões, foram estabelecidos requisitos que permitiram sua avaliação. Na Tabela 2 estão apresentados os 55

questionamentos que serão apresentados aos Tribunais e suas Seccionais para apuração dos resultados.

Quadro 1– Dimensões e Critérios da Governança do Judiciário
**DIAGNÓSTICO DA GOVERNANÇA DA JUSTIÇA FEDERAL – 2020- PRÁTICAS DE
 GESTÃO RECOMENDADAS**

1 - ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA REDE DE GOVERNANÇA
1.1 – O órgão define formalmente sua rede de governança colaborativa.
Informe a Portaria/Resolução:
1.2 – Ao formular a estratégia, é realizada análise de cenário considerando a estratégia Nacional.
1.3 – A alta administração (Presidente; Conselho de Administração; Secretário–Geral; Diretor–Geral) participa da formulação da estratégia.
1.4 – Há participação efetiva de magistrados do primeiro e do segundo grau na formulação da estratégia do órgão.
1.5 – Há participação efetiva de servidores na formulação da estratégia.
1.6 – Há participação efetiva de atores externos (Ministério Público, OAB, associações de classe, outros órgãos do Judiciário, cidadão) na formulação da estratégia.
1.7 – O órgão implantou formalmente sua rede de governança colaborativa de orçamento (Resolução CNJ n. 195/2014).
Informe a Portaria/Resolução:
1.8 – O planejamento orçamentário está alinhado à estratégia.
2 - GESTÃO DE PESSOAS E DA INFORMAÇÃO
2.1 – O Plano de Capacitação do órgão prioriza o desenvolvimento de competências relacionadas à estratégia.
2.2 – O órgão planeja e executa ações para formação e desenvolvimento de líderes.
2.3 – O órgão dispõe de servidores/equipes com competência (habilidade, conhecimento e atitude) para realizar a gestão da estratégia do Tribunal.
2.4 – O órgão dispõe de programa regular de treinamento de servidores e/ou magistrados em gerenciamento de projetos, que inclua gestão de riscos.
2.5 – O órgão dispõe de programa regular de treinamento de servidores e magistrados em gerenciamento de processos, que inclua gestão de riscos.

Informe a Portaria ou Resolução que aprovou o Plano de Capacitação do Regional e/ou Seccional.
2.6 – O órgão monitora o clima organizacional e realiza ações para mantê-lo em níveis desejáveis ao bom desempenho das tarefas.
Informar o ano e o resultado da última avaliação de Clima Organizacional realizada.
2.7 – O órgão definiu, formalizou e aplica critérios objetivos para o estabelecimento do quantitativo da força de trabalho das unidades organizacionais.
Informar a Portaria/Resolução:
2.8 – O órgão alinha o Planejamento de TI ao Planejamento Estratégico do órgão.
Informe o resultado de ao menos 3 indicadores referentes às metas do Planejamento Estratégico de TI, cujos resultados geram impacto na estratégia do órgão.
2.9 – Há um Plano Diretor de Tecnologia – PDTI que prioriza atendimento às iniciativas estratégicas.
Informar a Portaria/Resolução que aprovou o PDTI.
2.10 – O órgão utiliza <i>software</i> para gerenciamento de projetos.
2.11 – O órgão gerencia a informação (classifica e recupera) judicial referente aos grandes demandantes e às demandas repetitivas.
Informar os 5 maiores litigantes e os 10 principais assuntos em relação aos processos em tramitação.
2.12 – A área responsável pela gestão estratégica utiliza algum <i>software</i> para monitorar ou apoiar a estratégia?
2.13 – O Órgão tramita os processos judiciais em formato digital.
Informe o percentual de casos novos em formato eletrônico, ingressados no ano corrente, em relação ao número total de casos novos (eletrônicos e físicos): até 10%; de 11 a 25%; 26 a 50%; de 51 a 75%; e acima de 75%.
2.14 – A organização designa formalmente responsáveis da área de negócio para a gestão dos respectivos sistemas informatizados.
3 - EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA – MELHORIA E INOVAÇÃO
3.1 – O órgão realiza melhoria nos processos de trabalho observando metodologia específica.

Informe um processo de redesenhado nos últimos 12 meses em que ocorreu eliminação de etapas ou serviços desnecessários, redefinição de responsáveis e/ou outras providências que permitiram redução de tempo, de custos ou de falhas (erros ou omissões).
3.2 – Os macroprocessos de trabalho foram mapeados e publicados.
Informar o endereço eletrônico onde consta a publicação dos macroprocessos do órgão.
3.3 – O órgão elabora plano de riscos e implementa 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.)
3.4 – O órgão desenvolve e implanta inovações (produtos e serviços novos) no âmbito da Região.
Informe o(s) produto(s) ou serviço(s) novo(s) implantado(s) nos últimos 24 meses.
3.5 – O órgão realiza o gerenciamento de projetos observando metodologia específica.
3.6 – A unidade responsável pelo gerenciamento de projetos recebe regularmente informações sobre o andamento das iniciativas estratégicas (projetos, programas e ações).
3.7 – Os gerentes de projetos são formalmente designados.
Informar a Portaria/Resolução.
3.8 – Os gerentes de projetos possuem atribuições específicas formalmente definidas.
Informar a Portaria/Resolução.
3.9 – Os gerentes de projetos possuem remuneração específica ou adicional pelas atribuições designadas.
3.10 – São garantidos recursos orçamentários para todas as iniciativas estratégicas.
3.11 – É priorizada a alocação de recursos humanos para execução das iniciativas estratégicas.
Informe o percentual de projetos executados no prazo: Nenhum; até 15%; de 16 a 30%; de 31 a 55%; de 56 a 80%; acima de 80%.

3.12 – Na execução orçamentária e financeira, o Órgão define critérios para aprimorar a qualidade do gasto.
Informe a vantagem financeira aferida com a melhoria da gestão do gasto.
3.13 – Na execução do Plano de Obras (reforma e novas construções), o Órgão prioriza aquelas de maior impacto na estratégia.
3.14 – O órgão realiza o alinhamento e desdobramento da estratégia em suas unidades organizacionais.
Informe o tipo de desdobramento 1– Mapas setoriais; 2 – Plano de Contribuição; 3 – Outros.
4 - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DA ESTRATÉGIA
4.1 – O Órgão realiza a avaliação da estratégia (Reuniões de Análise da Estratégia).
Informar a periodicidade em que ocorre a avaliação da estratégia:
4.2 – A avaliação da estratégia é liderada pelo presidente/Diretor do Foro ou comitê/comissão composta por magistrado.
4.3 – A avaliação da estratégia contempla o desempenho dos objetivos estratégicos.
4.4 – A avaliação da estratégia contempla indicadores e metas nacionais.
4.5 – A avaliação da estratégia contempla indicadores e metas locais.
4.6 – A avaliação da estratégia contempla a situação dos projetos e das ações estratégicas.
4.7 – Há indicadores e metas para monitorar a performance dos processos de trabalho críticos.
4.8 – O Órgão designou responsáveis pela coleta avaliação e divulgação da situação dos indicadores e metas.
4.9 – As informações sobre a situação das metas relacionadas à atividade jurisdicional são coletadas diretamente do sistema de andamento processual.
4.10 – 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).
4.11 – O Órgão avalia, anualmente, a pertinência da estratégia face à evolução do

cenário externo (testar a estratégia).
Informar o endereço eletrônico onde foi publicada a última reunião de análise da estratégia.
5 - COMUNICAÇÃO, RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL E TRANSPARÊNCIA
5.1 – O Órgão executa um plano de comunicação da estratégia.
5.2 – Há algum tipo de pesquisa/avaliação interna para saber quantos servidores/magistrados compreendem a estratégia do Tribunal.
Informe o resultado da pesquisa/avaliação.
5.3 – Na execução do plano de comunicação são atendidos os objetivos, a periodicidade das ações planejadas, o público alvo (conforme o tema) e a os custos projetados para implantação do plano.
5.4 – 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).
Explique as formas de divulgação adotadas.
5.5 – O Órgão mantém informações sobre seu desempenho (produtividade de magistrados, congestionamento, metas outras relacionadas à atividade jurisdicional), irrestritamente disponíveis, atualizadas e em formato de dados abertos.
5.6 – O Órgão promove, ao menos trienalmente, pesquisa de satisfação ou de imagem, com os usuários de seus serviços, solicitando sugestões de melhoria.
Informe percentual de ações de melhorias sugerida na última pesquisa, consideradas viáveis, que foram implantadas : até 10%; de 11 a 25%; 26 a 50%; de 51 a 75%; e acima de 75%.
5.7 – O Órgão promove, ao menos anualmente, encontro com magistrados e servidores para divulgação da estratégia.
5.8– O Órgão realizou neste ano ações de cooperação com outros órgãos oferecendo ou solicitando apoio técnico/gerencial, para resolver de forma sistêmica demandas judiciais?
Informe o número do(s) termo(s) de cooperação firmados no ano.

PERCEÇÃO DOS RESPONDENTES

P2 – O dirigente máximo da organização validou as respostas do questionário antes de serem enviadas eletronicamente ao CJF (Sim/Não)?

P3 – O manual de aplicação do questionário foi consultado (Sim/Não)?

P4 – O tempo disponível para o fornecimento das respostas (7 dias úteis) foi adequado (Sim/Não)?

2. Metodologia de Avaliação da Pesquisa

Tendo em vista a necessidade de aplicação do instrumento apresentado na seção anterior que servirá para diagnosticar o nível de governança da Justiça Federal, será realizado um levantamento quantitativo com as 27 seções judiciárias, os 5 tribunais regionais federais e o CJF.

I - Orientações de Preenchimento

1. ACESSO

O acesso ao questionário será realizado por meio de um banner na página do Observatório da Estratégia da Justiça Federal (www.cjf.jus.br/observatorio) e respondido por meio do software de coleta de dados utilizado pelo CJF: LimeSurvey. Caso o questionário não seja respondido de uma única vez, o conteúdo pode ser salvo, clicando-se na tecla "retomar mais tarde", posicionada no canto esquerdo do questionário. A senha de acesso será enviada por email ao Diretor-Geral (para o questionário dos TRFs) e ao Diretor de Foro (para o questionário das Seções Judiciárias).

2. RESPONSÁVEL

O levantamento será quantitativo e abará 33 unidades: as 27 Seções Judiciárias, os 5 Tribunais Regionais Federais – TRFs e o Conselho da Justiça Federal. Sugere-se que as respostas sejam produzidas em reunião com os responsáveis diretos pelas práticas, lembrando que apenas um questionário para cada uma das 33 unidades consultadas deve ser enviado pelo sistema eletrônico. O pressuposto básico do levantamento é de que as respostas obtidas traduzam a real situação da governança do tribunal e não uma mera opinião dos respondentes, motivo pelo qual as respostas

devem ser canceladas pela autoridade máxima (Presidente ou Diretores de Foro).

3. PREENCHIMENTO

O questionário relaciona afirmações que descrevem práticas de gestão, agrupadas em 5 dimensões: Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança; Gestão de Pessoas e da Informação; Execução da Estratégia – Melhoria e Inovação; Monitoramento e Avaliação dos Resultados; e Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência. O respondente deve marcar a opção "Adota integralmente" quando considerar que a prática está totalmente implantada na organização (Tribunal ou Seccional). Se entender que a prática não está implantada, mas que há um compromisso da administração (Presidência, Diretoria do Foro) de implantar na gestão vigente, então deve-se marcar a opção "Tem Intenção de adotá-la". Se, por outro lado, realiza parte do que está explicitado no enunciado, a opção mais adequada a ser marcada é "Adota em parte". Por fim, deve marcar a opção "Não adota" quando a organização não realiza qualquer ação relacionada à prática definida no enunciado da questão, nem há previsão de implantá-la.

4. CÁLCULO DO INDICADOR-iGovJF

Após a etapa de coleta, os dados serão organizados e analisados estatisticamente de forma a se obter um indicador que possibilite a mensuração de um índice geral de governança das unidades judiciárias da JF – iGovJF – e um índice de cada uma das dimensões que compõem o modelo de governança da JF. Para o cálculo do iGovJF foram definidos pesos para cada uma das cinco dimensões, distribuídos conforme mostra a Tabela 1, constante do Manual de Aplicação do Diagnóstico.

Tabela 1– Dimensões da Governança do Poder Judiciário.

DIMENSÃO	PESO
----------	------

D1 – Estrutura e Funcionamento da Rede de Governança	20%
D2 – Gestão de Pessoas e da Informação	25%
D3 – Execução da Estratégia – Melhoria e Inovação	25%
D4 – Monitoramento e Avaliação dos Resultados	15%
D5 – Comunicação, Relacionamento Institucional e Transparência	15%
Total	100%

Os itens do questionário podem assumir os seguintes valores, de acordo com a resposta assinalada, constantes na Tabela 2.

Tabela 2. Valores atribuídos a cada categoria de resposta do questionário.

Nível de adoção da prática	VALORES
Não adota	0
Decidiu adotar	0,1
Adota em parte	0,5
Adota integralmente	1

Isto posto, a fórmula do iGovJF, até o nível de dimensão, pode ser observada na Tabela 3, onde o índice em cada dimensão será dada pela média aritmética dos valores obtidos em cada perguntada respectiva dimensão.

Tabela 3. Fórmula de cálculo do iGovJF em cada dimensão.

$D1 = \frac{\sum_{i=1}^8 Q_i}{8}$
$D2 = \frac{\sum_{i=1}^{13} Q_i}{14}$
$D3 = \frac{\sum_{i=1}^{14} Q_i}{14}$
$D4 = \frac{\sum_{i=1}^{10} Q_i}{11}$
$D5 = \frac{\sum_{i=1}^8 Q_i}{8}$

Dessa forma, o índice de governança da Justiça Federal será dado pela média ponderada dos valores resultantes das fórmulas da Tabela 3 pelos seus respectivos pesos definidos na Tabela 1, da seguinte forma:

$$iGovJF = (D1 \times 0,2) + (D2 \times 0,25) + (D3 \times 0,25) + (D4 \times 0,15) + (D5 \times 0,15).$$

Para validar algumas respostas, utilizou-se de questões abertas que caso não sejam respondidas, elas anularão as respostas das perguntas a que se referem. As questões abertas estão assinaladas no questionário na cor cinza.

3.5 – O Tribunal/Seccional desenvolve e implanta inovações (produtos e serviços novos) no âmbito da Região.

Informe o(s) produto(s) ou serviço(s) novo(s) implantado nos últimos 24 meses.
--

Por exemplo, na questão 3.5, caso o respondente assinale a opção “Adota integralmente” e não explicitar um produto ou serviço novo implantado nos últimos 24 meses na questão aberta, então sua resposta será convertida em “Não adota a prática”.

3. DÚVIDAS

Em caso de dúvidas podem ser enviadas mensagens para o endereço de e-mail: seg@cjf.jus.br