



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre de
2023**

**DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO
JUDICIAL (DGFAJ)**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)

Período de Referência:
De 01/01/2023 a 30/06/2023

Emitido em:
20/07/2023

Aprovado por:
Simone Ferreira Oliveira e Cruz

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS.....	3
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	11
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	11
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	23
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE	24
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	24
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	26
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	27
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	28



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS (do mês de referência)

<NÃO APLICÁVEL>

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
<NÃO APLICÁVEL>			

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

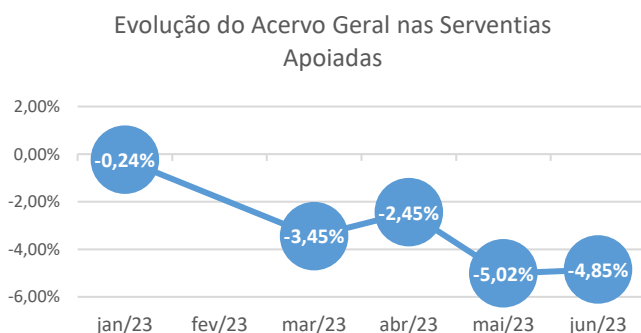
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO

Serviço de Apoio a Gestão Cartorária – SEGES Efetividade no apoio prestado

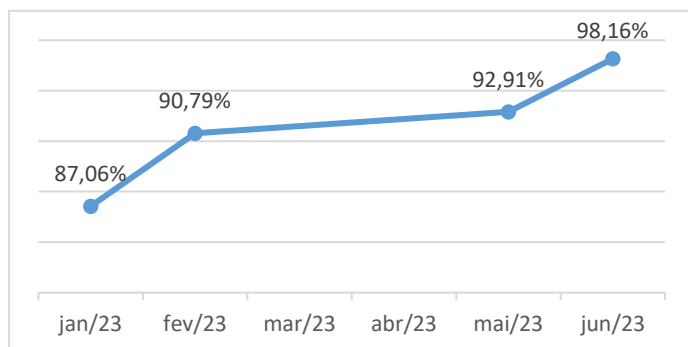


O indicador tem o propósito de analisar a evolução do acervo geral das serventias que receberam o **apoio extraordinário**, no período, para verificar se foi implementada a gestão por relatórios. Entende-se que se o chefe do cartório adotar a metodologia sugerida pela CGJ, o indicador-histórico será afetado positivamente e, conseqüentemente, as atividades serão otimizadas.

O referido apoio envolve 4 personagens principais (Juiz, secretário, chefe e substituto da serventia) e tem a duração de 8 semanas, dentro das quais são realizadas as seguintes atividades: reunião inicial; workshop de indicadores, com elaboração de plano de ação; reunião de engrenagem judicial, com a demonstração das ferramentas de gestão (Bússola e PJe Gestão) e monitoramento dos resultados, com a conseqüente elaboração de relatório conclusivo sobre a serventia apoiada, para análise da Administração Superior.

Serviço de Implantação e Gestão de Grupos de Auxílio Cartorário - SEGAP

Efetividade no planejamento do GEAP-C



Trata-se de indicador de desempenho para verificar eventual desvio na prestação de serviço, seja por fragilidade no planejamento, seja por não cumprimento das metas estabelecidas a cada integrante da equipe (por falta de comprometimento ou por metas superestimadas ou subestimadas. A meta estabelecida é 90% de execução do planejamento ao final do GEAP-C.

Verifica-se que, no mês de janeiro/2023, o resultado alcançado foi de 87,06%, abaixo da meta. Tal fato se deu em virtude de alguns servidores não trabalharem as 40 horas nos meses de dezembro/2022 e janeiro/2023, não conseguindo, dessa forma, reduzir consideravelmente o estoque de processos paralisados (escopo do apoio).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

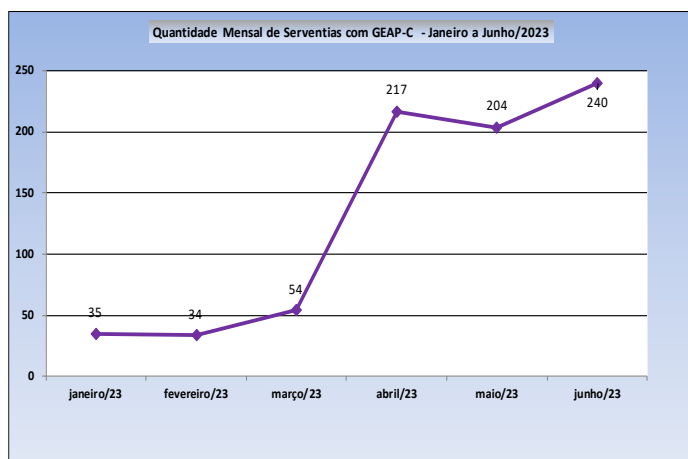
COMENTÁRIO

Vale ressaltar que o indicador só reflete os resultados percentuais após o término do apoio, motivo pelo qual não tem resultados para os meses de março/2023 e abril/23.

Em abril/23, foi implementado o Projeto GEAP-C 2023, para auxiliar as varas deficitárias, com previsão de 6 meses de duração, tendo alcançado 221 serventias em todo o Estado.

Não são contabilizadas junto com as serventias comuns, para análise de resultado do indicador, as Varas de Execução Penal (VEP) e de Penas e Medidas Alternativas (VEPMA) da Capital, a 12ª Vara de Fazenda Pública, as Dívidas Ativas e Centrais/Núcleos de Arquivamento, diante da especificidade no procedimento das atividades, contudo, nos processos SEI específicos há registro do resultado individualizado alcançado.

Os dados percentuais resultam da diferença do estoque de processos paralisados inicialmente com o estoque trabalhado.



Quanto ao **total acumulado** de serventias apoiadas por mês, percebe-se um incremento, a partir de abril/23, o que foi possível em razão do aumento do limite orçamentário e do estabelecimento de controles informatizados de produtividade, para fins de análise do cumprimento das metas e pagamento, permitindo majorar o alcance de apoio às serventias deficitárias e com resultados negativos.

Acrescenta-se que, no mesmo período, em 2022, o mês que alcançou maior quantidade de serventias apoiadas foi o de abril/22, com 138, bem abaixo do resultado refletido no gráfico acima (abril/23 = 217 serventias).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO

Total de valores (a serem executados) calculados com a ajuda do GEAP-C, bem como certidões de débitos elaboradas, nas Centrais de Arquivamento:

VALORES DAS CERTIDÕES DE DÉBITO - ANO 2023

Fonte: DEGAR (atualizada em 11/07/2023)

CENTRAIS/ NÚCLEOS DE ARQUIVA MENTO	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	TOTAL
	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	
1º NUR (absorveu o acervo da extinta Central de Arquivame nto do 13º NUR)	R\$ 7.455.297,14	R\$ 8.978.821,94	R\$ 9.592.383,90	R\$ 10.424.662,2 2	R\$ 11.427.346,1 7	R\$ 9.562.701,32	R\$ 57.441.212,69
2º NUR	R\$ 1.260.815,76	R\$ 1.370.434,86	R\$ 1.417.584,17	R\$ 1.032.233,75	R\$ 1.022.270,19	R\$ 1.071.490,58	R\$ 7.174.829,31
4º NUR	R\$ 2.579.082,82	R\$ 1.342.579,27	R\$ 1.691.616,05	R\$ 957.922,47	R\$ 664.260,42	R\$ 388.556,46	R\$ 7.624.017,49
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	R\$ 413.359,77	R\$ 593.570,77	R\$ 1.099.175,49	R\$ 1.835.008,83	R\$ 1.190.342,91	R\$ 867.527,12	R\$ 5.998.984,89
5º NUR	R\$ 561.464,70	R\$ 717.116,59	R\$ 559.211,94	R\$ 489.129,11	R\$ 480.894,00	R\$ 397.713,45	R\$ 3.205.529,79
6º NUR	R\$ 302.767,32	R\$ 919.718,07	R\$ 1.286.585,58	R\$ 571.817,19	R\$ 1.365.832,63	R\$ 912.998,24	R\$ 5.359.719,03
10º NUR (Núcleo)	R\$ 142.077,45	R\$ 55.857,67	R\$ 211.744,17	R\$ 209.120,61	R\$ 362.294,06	R\$ 285.034,06	R\$ 1.266.128,02
11º NUR	R\$ 619.467,55	R\$ 884.573,86	R\$ 767.633,75	R\$ 426.729,41	R\$ 1.110.897,60	R\$ 997.265,54	R\$ 4.806.567,71
12º NUR	R\$ 381.582,17	R\$ 485.116,18	R\$ 716.240,60	R\$ 350.542,61	R\$ 545.159,31	R\$ 880.807,92	R\$ 3.359.448,79
TOTAL	R\$ 13.715.914,6 8	R\$ 15.347.789,2 1	R\$ 17.342.175,6 5	R\$ 16.297.166,2 0	R\$ 18.169.297,2 9	R\$ 15.364.094,6 9	R\$ 96.236.437,72



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO

QUANTIDADE DE CERTIDÕES DE DÉBITO - ANO 2023

Fonte: DEGAR

CENTRAIS/ NÚCLEOS DE ARQUIVAMENT O	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	TOTAL
	QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE	
1º NUR (absorveu o acervo da Central do 13º NUR)	4.668	5.494	5.982	6.437	6.974	5.563	35.118
2º NUR	775	747	785	670	647	602	4.226
4º NUR	1.338	662	762	404	338	211	3.715
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	234	328	679	1.228	759	456	3.684
5º NUR	607	496	599	443	480	388	3.013
6º NUR	158	732	853	459	860	616	3.678
10º NUR (Núcleo)	147	70	177	161	225	226	1.006
11º NUR	411	527	544	340	427	510	2.759
12º NUR	243	293	441	218	302	562	2.059
TOTAL	8.581	9.349	10.822	10.360	11.012	9.134	59.258

Total de processos arquivados nas Centrais e Núcleos de Arquivamento com a ajuda do GEAP-C:

CENTRAIS/NÚCLEOS DE ARQUIVAMENTO - ANO 2023 ARQUIVAMENTO DEFINITIVO

Fonte: DCP

CENTRAIS/NÚCLEOS DE ARQUIVAMENTO	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	TOTAL
1º NUR	12.407	13.833	15.444	15.609	17.105	15.431	89.829
2º NUR	977	2.594	2.863	2.297	2.232	1.761	12.724
4º NUR	3.289	1.654	2.294	828	705	511	9.281
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	514	601	1.247	1.048	1.251	912	5.573
5º NUR	779	721	1.106	706	793	596	4.701
6º NUR	649	1.662	1.643	865	1.031	886	6.736
10º NUR (Núcleo)	159	288	274	239	333	241	1.534
11º NUR	474	397	3.560	835	1.312	1.270	7.848
12º NUR	925	216	1.742	909	850	1.011	5.653
TOTAL	20.173	21.966	30.173	23.336	25.612	22.619	143.879



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

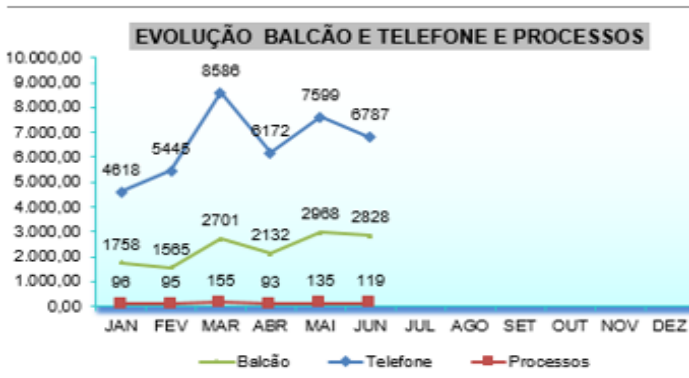
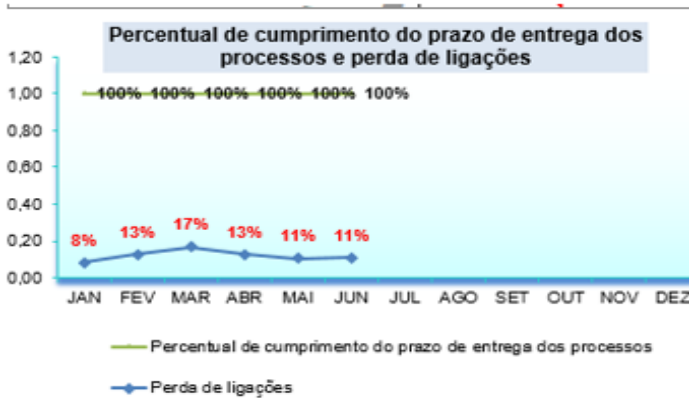
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO

DICIN - Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos e perda de ligações

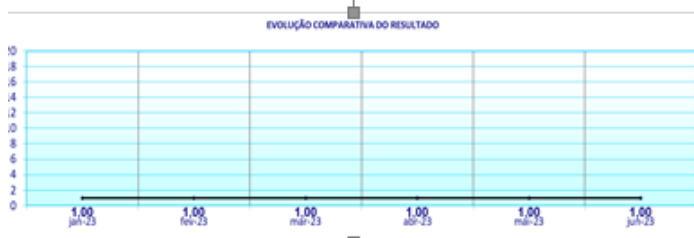


Este indicador tem como finalidade medir a celeridade no processamento dos feitos administrativos eletrônicos (SEI) que tramitam na Divisão e a perda de ligações pelo DISQUE-CUSTAS.

No primeiro semestre de 2023, a DICIN processou 693 feitos administrativos, todos (100%) entregues dentro do prazo estabelecido (02 dias), superando a meta, que previa a entrega de pelo menos 90% dos processos no prazo.

Quanto à perda de ligações pelo DISQUE-CUSTAS, cuja medição também aparece no gráfico, a média geral do primeiro semestre ficou em 12,17%, levemente acima da meta definida (perda máxima de 10% das ligações após retorno integral da equipe ao trabalho presencial), o que pode ser explicado pelo desligamento de duas telefonistas no período e a consequente necessidade de treinamento das telefonistas substitutas.

Percentual de Cumprimento de Prazo de Entrega dos Processos.



O indicador da Divisão de Instrução e Pareceres Judiciais-DIPAJ tem por finalidade aferir o Percentual de Cumprimento de Prazo de Entrega dos Processos. A meta é atingir 95% deste percentual. A metodologia deste indicador é mensurada de acordo com a complexidade dos processos: A: maior complexidade; B: média complexidade e C: baixa complexidade, com prazos específicos para cada faixa. Destarte, como se pode inferir, neste semestre de 2023, a DIPAJ atingiu 100% do resultado do período.



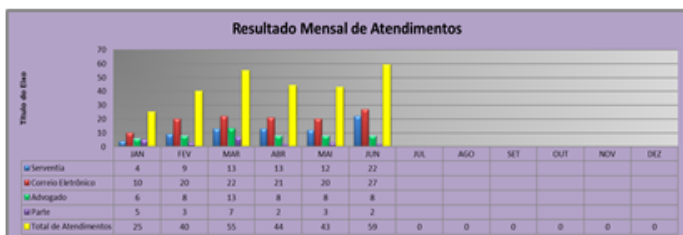
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

Demonstrativo dos Atendimentos



COMENTÁRIO

Os integrantes da DIPAJ prestam informações sobre matéria judicial aos servidores, advogados e partes, mediante consulta ao Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça-parte judicial; aos diversos atos normativos expedidos pela Administração Superior e pelo Conselho Nacional de Justiça. Neste Semestre foram realizados 266 (Duzentos e sessenta e seis) atendimentos.

INDICADORES OPERACIONAIS DIFIJ

GRÁFICO

DIFIJ

Percentual de cumprimento do prazo de Realização de Inspeções e Fiscalizações (da data da inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral).

RAD-DGFAJ-007



COMENTÁRIO

O tempo médio de realização de primeira correição deve ser de 3 dias e o da correição de retorno 2 dias. A DIFIJ, portanto, tem como indicador mensal a entrega, mínima, no prazo acima designado de 80% das inspeções agendadas. Verificou-se que a média de entrega de correições de retorno no prazo desta divisão no primeiro semestre de 2023 foi de 82,24%, portanto, a meta foi atingida. Observou-se uma pequena queda no percentual de entrega dos últimos dois meses porque a entrega dos formulários de correições ocorreu na primeira semana posterior ao mês de sua realização.

Finalmente, o formulário de Correição, que já era preenchido por meio de plataforma digital e on-line, foi mais uma vez atualizado com as novas metodologias do sistema PJE, possibilitando a manutenção das correições pela DIFIJ mesmo com a migração do sistema do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

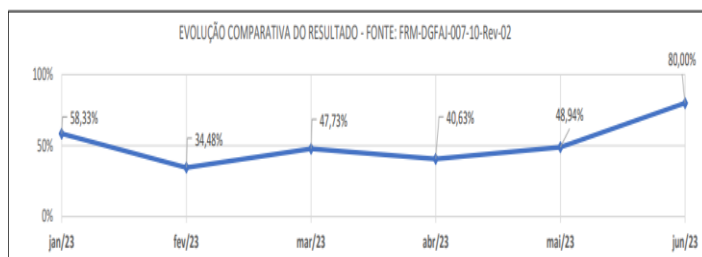
SEPAR

Indicador de monitoramento – evolução dos indicadores de autos paralisados e de acervo (RAD-DGFAJ-0016) Parametrizar e Monitorar Indicadores

Este indicador de monitoramento tem como objetivo de verificar o impacto das correções em relação à melhoria dos indicadores nas unidades judiciais.

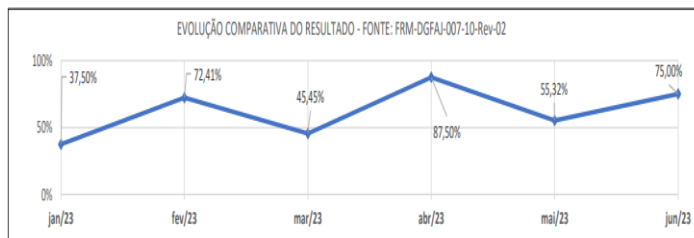
Trata-se de indicador de monitoramento e, portanto, sem metas específicas para a DIFIJ, sendo acompanhada a evolução das unidades para fins de orientação e identificação dos gargalos que podem impactar o resultado final.

Acervo Geral (%unidades com redução)



Em relação ao Acervo Geral, em média, 51,68% das unidades, que passaram por inspeção, reduziram o Acervo Geral no primeiro semestre de 2023.

Autos Paralisados (% unidades com redução)



Em relação aos Processos Paralisados, em média, 62,20% das unidades, que passaram por inspeção, reduziram o quantitativo de processos no primeiro semestre de 2023, o que corroborou com a redução da quantidade de processos paralisados em nível Institucional.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES OU OBJETIVOS

DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL – DGFAJ

A DGFAJ definiu como Objetivo da Qualidade para o ano de 2023 a “redução dos casos pendentes de conhecimento e de execução”, o que resultará em evolução positiva nos indicadores relacionados à baixa, tais como: taxa de congestionamento, IAD e IPS.

A meta fixada para atingir o referido objetivo é reduzir 5% dos casos pendentes de conhecimento e de execução da 1ª instância até dezembro/2023.

Dessa forma, a cada trimestre, espera-se redução de 1,25% dos casos pendentes de conhecimento, bem como de execução.

A fim de impulsionar as unidades em direção ao cumprimento do objetivo, foram fixadas as seguintes diretrizes: i) AUTOS CONCLUSOS (reduzir em 15% a quantidade de autos conclusos há mais de 75 dias úteis em relação a dezembro/2022), ii) AUTOS PARALISADOS (reduzir em 15% a quantidade de autos paralisados há mais de 300 dias em relação a dezembro/22), iii) META 2 (cumprir a Meta 2 do CNJ), iv) META 1 (aumentar em 5%, em relação ao ano anterior, o grau de cumprimento da Meta 1 do CNJ).

Além disso, dentre os indicadores monitorados pelas diretrizes acima, é feito o controle de situações mais críticas, denominadas como “gargalos”, que serão tratadas com ênfase, em cada um dos monitoramentos respectivos, com o objetivo de modificar o cenário até o fim do período.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

DIVISÃO DE APOIO À GESTÃO CARTORÁRIA – DIGES

- **Incremento do Núcleo de Apoio-Aprendiz – NAPRE** (criado em 2022) - formado por estagiários contratados para atuação junto às serventias judiciais, com enfoque no arquivamento. Foram contratados, em junho/23, 30 (trinta) estagiários, dos quais 15 (quinze) foram cedidos a serventias deficitárias e próximas às Comarcas de residência, pelo período de 3 meses, prorrogável por mais 3 meses. Os outros 15 (quinze), compõem presencialmente o Núcleo (sala 802, Lâmina I), realizando o apoio à distância.

SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO CARTORÁRIA – SEGES:

- **Elaboração e envio dos “Planos de Gestão”**, individualizados, às 49 (quarenta e nove) serventias apontadas pelo CNJ, na oportunidade da inspeção realizada em 2022 - à exceção da VEP, visando à implementação de ações gerenciais específicas para sanar os problemas apontados e perenizar a evolução positiva.
- **Monitoramento da execução dos planos**, tendo a maioria das serventias conseguido resultados positivos, que no geral, geraram as seguintes reduções (dados obtidos até 05/2023):
 - Autos paralisados há mais de 90 dias (- 55,65%),
 - Acervo Geral (- 3,68%),
 - Taxa de Congestionamento (-1,79%)
- **Elaboração de planos de ação para as varas correicionadas** que necessitem do auxílio para planejar as ações que deverão ser adotadas para melhorar os indicadores e para cumprir as metas estabelecidas pela Corregedoria.
- **Implementação do projeto operacional “Programa de Apoio à Gestão”**, em março/23, com previsão de término no início de agosto/23, que tem como objetivo fomentar a Autogestão para as serventias judiciais. O Programa possui 9 fases: 1) Curso *Workshop* Gestão do Tempo (ESAJ); 2) *Workshop* Indicadores CNJ e TJ; 3) Reunião Engrenagem Judicial; 4) Reunião intermediária (com serventias que não melhoraram nenhum indicador; 5) Reunião demonstrativa de ferramentas de gestão (Bússola e PJe Gestão); 6) *Brainstorming* por competências; 7) Laboratório presencial



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

(não obrigatório); 8) Reunião final; e 9) Elaboração de relatório conclusivo. Participam do projeto 60 serventias em todo o Estado.

- **Apoio direcionado às Centrais/Núcleos da Dívida Ativa** (deliberação da CODAT – Comissão das Dívidas Ativas), com a elaboração de planos de ação específicos para a redução do Acervo Geral (em 10%) e dos autos paralisados há mais de 300 dias, o que ocasionará o aumento da arrecadação. Há monitoramento mensal das ações gerenciais consignadas no plano e a consequente ciência das serventias sobre os resultados.
- **Inovação no procedimento do Apoio Extraordinário**, com a inclusão de duas atividades para secretários e chefes: 1) workshop de Indicadores, com elaboração de Plano de ação; e 2) reunião de engrenagem judicial, com demonstração do aplicativo Bússola e PJe Gestão.
- **Iniciação de estudo para ajuste do plano de gestão do dia a dia**, disponível no aplicativo Bússola.
- **GEAP-c em parceria com a COMAQ**, com o objetivo de aumentar a produtividade do juízo e reduzir o acervo da unidade apoiada.

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE GRUPOS DE AUXÍLIO CARTORÁRIO – SEGAP

- **Implementação do Projeto Operacional “GEAP-C 2023”**, que consiste no apoio, por 6 (seis) meses, às serventias deficitárias e com resultados negativos em diversos indicadores, além das que foram inspecionadas pelo CNJ. Total de 156 serventias apoiadas de abril a setembro/23.
- **Travamento do sistema DCP** para evitar que a equipe do GEAP-c tenha acesso às serventias judiciais apoiadas, no horário de expediente, uma vez que se trata de serviço extraordinário.
- **Extinção da função de Monitor**, sendo dada autonomia ao chefe da serventia apoiada, para a comunicação direta com o servidor do GEAP-C, além da possibilidade de disponibilizar o relatório de autos paralisados atualizado, para a realização da atividade em tempo real.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- **Mudança no procedimento de aferição da produtividade da equipe do GEAP-C**, com a solicitação de planilhas à SGTEC, contendo os processos trabalhados, o *login*, a data e a hora, o que facilitou a análise e cessou a forma artesanal (consulta individual ao DCP) de realizar tal atividade, trazendo segurança às informações prestadas.
- **Inovação no procedimento para a entrega de folha de ponto pelo servidor do GEAP-C**, que antes preenchia o formulário e tinha que enviar ao SEGAP/DIGES, no formato PDF. Atualmente, a folha é disponibilizada no Portal da Corregedoria > Judicial > Divisão de Apoio à Gestão > SEGAP > folha de ponto, que após preenchida (FORMS), envia todas as informações para uma planilha EXCEL, consultada diretamente pelo SEGAP.
- **Realização de reuniões remotas, por NUR, com servidores que atuam pelo GEAP-C**, com o fim de verificar sobre o entendimento das normas e regras do procedimento do apoio, enviadas por e-mail, além da possibilidade de troca de experiências entre as equipes. No 1º semestre, cerca de 700 (setecentos) servidores estão apoiando as serventias selecionadas e participaram das reuniões.

DIVISÃO DE CUSTAS – DICIN

No primeiro semestre de 2023, foi percebido um aumento de 41,60% no total dos atendimentos realizados pela Divisão de Custas em relação ao mesmo período do ano anterior, sendo que, na análise individualizada por setor, o crescimento foi de 85,95% no número de atendimentos presenciais no balcão e de 31,20% nos atendimentos realizados pelo DISQUE-CUSTAS, totalizando 53.159 (cinquenta e três mil e cento e cinquenta e nove) atendimentos ao público nesses dois canais (média superior a 8.800 atendimentos por mês). Ressalte-se também que a taxa de abandono de ligações direcionadas ao DISQUE-CUSTAS alcançou a média semestral de 12,17%, ficando levemente acima da meta definida (perda máxima de 10% das ligações após retorno integral da equipe ao trabalho presencial), o que pode ser explicado pelo desligamento de duas telefonistas no período e a consequente necessidade de treinamento das telefonistas substitutas.

Com relação ao monitoramento do indicador referente ao cumprimento do prazo de entrega dos processos, que objetiva medir a celeridade no processamento dos feitos administrativos eletrônicos (SEI) que tramitam na Divisão, no primeiro semestre de 2023 a DICIN processou 693 feitos administrativos e o percentual semestral consolidado alcançou



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

100% dos feitos processados dentro do prazo de entrega estabelecido (02 dias), o que ficou abaixo da meta prevista, que, atualmente, permite o estouro do prazo até o máximo de 10% do total de processos mensais.

Neste primeiro semestre, a DICIN continuou a participar, juntamente com o DEGAR e a SGTEC, do Projeto de Custas deste E. Tribunal de Justiça, objetivando elaborar e implementar um novo sistema eletrônico de conferência e certificação das custas processuais para as primeira e segunda instâncias, em cumprimento ao determinado pela nova Administração Superior, que priorizou tal projeto (REQ2017.050222/GRERJ e REQ2017.059140/SMR), e que, em conformidade com os objetivos históricos da DICIN, visa facilitar e simplificar o preenchimento da guia pelos usuários e a conferência da mesma pelos servidores. Também se encontra incluída neste projeto o trabalho de integração do sistema Portaria de Custas Judiciais com os sistemas SCJ, DCP e SMR, para fins de sincronização do sistema da GRERJ Eletrônica e do novo sistema de conferência de custas que será utilizado pelas serventias judiciais.

Por fim, vale destacar que a DICIN publicou, em caráter excepcional, duas Portarias de Custas Judiciais no início deste ano: a primeira (Portaria CGJ nº 1.945/2022) com validade apenas até o dia 04/01/2023, e a segunda (Portaria CGJ nº 1.946/2022) com validade a partir do dia 05/01/2023. Isso ocorreu porque, no dia 05 de janeiro, entrou em vigor a Lei Estadual nº 9.873/2022, que, dentre outras alterações, modificou as faixas e os valores de custas do inventário judicial, inseriu a cobrança do FUNARPEN/RJ na GRERJ judicial (4% sobre as custas judiciais) e autorizou o repasse do custo dos selos de fiscalização (incidentes na GRERJ judicial sobre os emolumentos de distribuição nas Comarcas que possuem distribuidores privatizados). Por conseguinte, a DICIN também revisou e atualizou todas as informações sobre custas processuais e modelos de GRERJ Eletrônica disponibilizados aos usuários internos e externos nos portais eletrônicos do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral da Justiça, em observação às novas regras e valores que passaram a vigorar a partir de 05 de janeiro do corrente ano.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS – DIPAJ

- A DIPAJ passou a selecionar os atos oficiais publicados no Diário Oficial que possam impactar no processo de trabalho da DGFAJ e das demais unidades organizacionais que a integram, com a finalidade de otimizar a consulta por parte dos servidores, de modo que não precisarão consultar a lista de atos que são encaminhados pela EMERJ.
- A DIPAJ autuou 31 (trinta e um) processos administrativos eletrônicos advindos de *e-mails* que tinham por objeto consultas, que versaram sobre matérias de baixa complexidade ou que já tenham sido objeto de análise pela Administração Superior. Dessa forma, caso haja nova consulta com a mesma natureza, já haverá um registro prévio no SEI acerca da matéria, o qual será encaminhado ao consulente, prescindindo de encaminhamento dos autos ao Gabinete dos Juízes Auxiliares para nova deliberação, evitando-se retrabalho.
- Além disso, elaborou a minuta do Provimento CGJ nº 17/2023, o qual teve o condão de alterar o *caput* e incluir o parágrafo 4º no Artigo 181 do Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça – Parte Judicial, no sentido de facilitar o levantamento do depósito judicial por pessoas hipossuficientes, que não são titulares de conta-corrente e/ou de conta poupança em instituição financeira, mitigando a regra que obrigava que os mandados de pagamento tinham de ser expedidos *exclusivamente* para crédito em conta-corrente ou conta poupança.

DIVISÃO DE ACOMPANHAMENTO E ANÁLISE DE INDICADORES – DIAAI

Criada por meio da Resolução OE nº 04/2023, que estabelece a estrutura organizacional do Poder Judiciário do estado do Rio de Janeiro, a Divisão de Acompanhamento e Análise de Indicadores auxilia os Juízes Auxiliares da Corregedoria e outras unidades administrativas da CGJ com levantamentos e relatórios estatísticos para a



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

tomada de decisão, bem como fiscaliza o cadastro e as nomeações dos auxiliares da Justiça.

Importante ressaltar que os fluxos de trabalho da DIAAI ainda se encontram em fase de desenvolvimento, não contando, ainda, com indicadores operacionais totalmente definidos.

Seguem abaixo as principais realizações da DIAAI no decorrer do primeiro semestre de 2023:

- Desenvolvimento da **Tabela de Risco**, por meio da utilização da matriz SWOT, que permite a visualização de pontos de melhoria e oportunidades, auxiliando na identificação e organização dos riscos da Primeira Instância. Outrossim, a tabela também avalia o risco de a unidade repetir em 2023 o desempenho insatisfatório registrado nos anos de 2021 e 2022.

Figura 1: Escala de probabilidade

Taxa de Congestionamento			Casos Pendentes de Conhecimento - Pareto		Metas do CNJ	
Análise 1 - 2022	Análise 2 - Atual	Risco	Status	Risco	Status	Risco
Apresentou taxa superior a 70% em 2022 - Piorou a taxa em relação a 2021	Apresentou taxa superior a 70% no último mês - Piorou a taxa em relação a 2022	2	A unidade se encontra nos 80%	2	Apresentou grau de cumprimento inferior a 100% em 2022 - Piorou o grau de cumprimento em relação a 2021.	2
Apresentou taxa superior a 70% em 2022 - Reduziu ou não teve aumento expressivo em relação a 2021	Apresentou taxa superior a 70% no último mês - Reduziu ou não teve aumento expressivo em relação a 2022	1	A unidade não se encontra nos 80%	0	Apresentou grau de cumprimento inferior a 100% em 2022 - Melhorou o grau de cumprimento em relação a 2021	1
Não apresentou taxa superior a 70% em 2022 - Piorou a taxa em relação a 2021	Não apresentou taxa superior a 70% no último mês - Piorou a taxa em relação a 2022	0			Apresentou grau de cumprimento acima ou igual a 100% em 2022 - Piorou o grau de cumprimento em relação a 2021.	0
Não apresentou taxa superior a 70% em 2022 - Reduziu ou não teve aumento expressivo em relação a 2021	Não apresentou taxa superior a 70% no último mês - Reduziu ou não teve aumento expressivo em relação a 2022	0			Apresentou grau de cumprimento acima ou igual a 100% em 2022 - Melhorou o grau de cumprimento em relação a 2021	0

O resultado final indica as unidades com maior probabilidade de desempenho insatisfatório, colocando-as no radar da Divisão de Fiscalização.

- Monitoramento dos **mandados de prisão expedidos em contingência no BNMP**, indicando os totais de mandados novos, já regularizados e não regularizados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- Verificação **das sessões plenárias de júri efetivamente realizadas**, apresentando relatório de audiências designadas e realizadas nos processos constantes da planilha de retorno do mutirão, conforme determinado no SEI 2019-0619171.
- **Monitoramento dos autos conclusos há mais de 75 dias úteis e paralisados há mais de 300 dias**, demonstrando o fluxo de movimentação de entradas e saídas dos processos de acordo com critérios informados.
- **Realização de *Benchmarking*** com outros Tribunais de Justiça que já possuíam ferramentas de *Business Intelligence* com vista à implementação de boas práticas na gestão dos dados estatísticos da Corregedoria Geral da Justiça, em atenção às metas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça. Conforme consta do SEI 2023-06071187, a ferramenta ADMETAS, desenvolvida pelo Tribunal de Justiça do Pernambuco, foi a que apresentou aplicativo mais completo, tendo aprovação da Presidência para aplicação na CGJ.
- **Extração da listagem dos processos** distribuídos pelo **PJeCor**, indicando aqueles que se encontram conclusos para decisão e despacho.
- **Fiscalização do cadastro de Peritos Judiciais**, disponibilizado pela Presidência do TJRJ.
- **Gerenciamento das nomeações e atualização dos cadastros** de Administradores Judiciais, Leiloeiros Públicos, Corretores de Imóveis e Prepostos da Dívida Ativa.
- **Participação nas reuniões de Ponto de Controle da ferramenta Qlik**, representando a CGJ na construção de painéis de indicadores que atenderão às demandas da Administração.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

- **Implementação do Projeto Bússola**, ferramenta de apoio à gestão da primeira instância, que proporciona uma visão sistêmica dos resultados alcançados e indica as ações que devem ser empreendidas para melhorar os índices nas áreas identificadas como insuficientes.

DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL – DIFIJ

A Divisão de Fiscalização Judicial, CGJ-DGFAJ-DIFIJ possui como atribuição realizar correições e fiscalizações em unidades judiciais de primeira instância, assim prestar informações quanto aos procedimentos cartorários, apontando eventuais irregularidades e propondo as melhorias necessárias.

Cabe ainda à CGJ-DGFAJ-DIFIJ apoiar a realização de correições especiais e extraordinárias, quando determinadas pelo Corregedor-Geral da Justiça ou Juiz Auxiliar da CGJ e propor normas reguladoras das matérias pertinentes às suas atribuições.

Desde o primeiro semestre/23, foram retomadas as Correições Presenciais em todo o Estado do Rio de Janeiro, inclusive com o comparecimento dos Juízes Auxiliares da CGJ, mantendo-se, ainda, a realização das correições remotas.

Além da atribuição correicional e fiscalizatória realizada pela DIFIJ, por meio do SEFIJ (Serviço de fiscalização Judicial), a CGJ inovou criando o serviço de Parametrização e Análise de indicadores (SEPAR), voltado para a análise e validação dos indicadores produzidos pelas Unidades de Apoio do PJERJ, além do monitoramento da evolução dos indicadores de maior relevância para a Administração Superior.

SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ)

O serviço de fiscalização judicial, até junho de 2023, realizou 189 correições nas unidades judiciais, sendo 169 ordinárias e 20 correições extraordinárias.

O relatório de correição, já adaptado para a forma remota e digital, foi atualizado para permitir a realização de correições extraordinárias e presencias nas unidades.

Além disso, de acordo com a nova metodologia, em todas as correições, a existência de i) atos ordinatórios indevidos e de ii) despachos de mero expediente com aparente cunho protelatório estão sendo verificados.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

Em atendimento à determinação do CNJ, passou-se a verificar se a serventia presta, regularmente, atendimento ao jurisdicionado por meio do Balcão Virtual e, ainda, se o gabinete utiliza o agendamento virtual do magistrado e se este comparece diariamente no juízo.

No caso das serventias correicionadas pelo CNJ, as metas apontadas pela Corte foram acompanhadas e analisadas nas correições ordinária e/ou extraordinárias realizadas nessas unidades, sendo integralizadas às demais metas, como forma de auxiliar a unidade a identificá-las.

Cabe esclarecer que a atividade precípua do serviço de fiscalização é auxiliar as serventias, identificando as inconsistências, porventura, existentes na rotina cartorária, com o fito de, por meio das metas geradas, possibilitar que a unidade implemente ações para corrigir tais irregularidades e cumprir integralmente as metas, não possuindo, assim, um condão punitivo e sim de orientação.

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DO SEFIJ NO 1º SEMESTRE DE 2023
• Retorno das Correições Presenciais em todos os NUR;
• Manutenção das Correições remotas;
• Realização de 189 correições até junho de 2023;
• Melhoria contínua nos quesitos de Correição com a atualização para o sistema PJE;
• Realização de Correições Presenciais com o fim de preparar as unidades que foram fiscalizadas pelo CNJ em 2022.

SERVIÇO DE PARAMETRIZAÇÃO E ANÁLISE DE INDICADORES (SEPAR)

O serviço de parametrização e análise de indicadores (SEPAR) foi criado com o objetivo de verificar as eventuais inconsistências nos relatórios e indicadores gerados por unidades administrativas do PJERJ e utilizados pelas serventias em nível Institucional, além de propor ações para correção nos casos identificados.

Um exemplo importante da análise de inconsistências realizada pelo SEPAR foi a identificação de processos, cujo último andamento era o de “pedido de desarquivamento” e, apesar de constarem no relatório de Acervo Geral e figurarem como processos paralisados, tais processos não migravam para o relatório analítico de processos sem movimentação, impedindo a sua identificação e tratamento pelas serventias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

A outra atividade desenvolvida pelo SEPAR diz respeito aos monitoramentos criados para o acompanhamento dos indicadores a serem tratados pela Corregedoria Geral de Justiça e que são realizados de forma trimestral. Dos monitoramentos realizados pelo SEPAR são propostas ações e comunicações às unidades que apresentam os resultados mais críticos.

No ano de 2023, o SEPAR iniciou o monitoramento dos seguintes indicadores: a) Processos sem movimentação há mais de 300 dias em todo do PJERJ, b) melhoria dos Processos sem movimentação e do Acervo Geral em unidades que passaram por correição, c) Cumprimento das Meta 1 e 2 do CNJ, d) Análise dos Casos Pendentes, e) Autos Conclusos além do prazo, f) lançamento de atos ordinatórios indevidos, g) Análise de despacho de cunho protelatório, h) Petições pendentes de Juntada e i) Processos remetidos e não retornados.

Além disso, o SEPAR está apoiando a iniciativa do projeto dos Juízes Coordenadores de Dívida Ativa, monitorando a evolução das unidades dessa competência em relação ao Acervo Geral e Processos Paralisados há mais de 300 dias.

AUTOS PARALISADOS

No 1º Semestre de 2023, foi observada redução da quantidade de processos paralisados há mais de 300 dias quando comparada com o total de dezembro de 2022.

Observou-se um total de 766.948 processos em dezembro de 2022 e, até maio de 2023, houve uma redução de 37,53% (287.787 processos), passando para 479.161 processos paralisados há mais de 300 dias.

Importante salientar que, no início do monitoramento de autos paralisados, em 2019, havia, aproximadamente, 1.000.000 de processos paralisados há mais de 3 anos (1.095 dias) e, em maio de 2023, atingiu-se uma redução de 98,82%, ou seja, daquele total resta um saldo de 11.834 processos para o cumprimento integral da meta.

AUTOS CONCLUSOS

Em relação ao indicador de autos conclusos há mais de 75 dias, observou-se uma evolução positiva em relação a dezembro/2022, quando havia 3.906 processos, ocorrendo uma redução de 27,52% (1.075 feitos) em maio/23, passando para 2.831 autos conclusos há mais de 75 dias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

DESPACHOS PROTELATÓRIOS

Além de monitorar a quantidade de processos conclusos, o SEPAR também verifica o teor dos despachos de mero expediente proferidos, com o fim de possibilitar a orientação dos magistrados pela Administração Superior, buscando maior efetividade na prestação jurisdicional, o que somente pode ser alcançado com a duração dos processos em prazo razoável.

ATOS ORDINATÓRIOS

No monitoramento de atos ordinatórios, é feita uma análise quanto ao teor das certidões exaradas pelas serventias, orientando as unidades em caso de atos proferidos sem o devido impulsionamento do processo.

VARAS INSPECIONADAS

O SEPAR monitora as Serventias que passaram por Correição, verificando a evolução do Acervo Geral e dos Autos Paralisados.

No ano de 2023, foram realizadas reuniões com essas unidades, que apresentaram maiores dificuldades no tratamento desses indicadores.

AÇÕES PROPOSTAS PELO SEPAR

Dentre as ações propostas pelo SEPAR para tratamento junto às unidades administrativas e judiciais no ano de 2023, merece destaque a migração, já realizada, dos processos com o último andamento de “**pedido de desarquivamento e distribuição por sorteio**” para o relatório de processos sem movimentação do DCP, permitindo às unidades judiciais identificarem, de forma mais ágil, os processos nessa situação para promover o seu andamento.

Outrossim, foi sugerida a mesma migração dos processos com último andamento “**declínio de competência**” e sem movimentação, o que permitirá às unidades reduzirem o seu Acervo Geral mediante o tratamento desses processos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DO SEPAR NO 1º SEMESTRE DE 2023
• Novos monitoramentos propostos pelo SEPAR: Petições pendentes de Juntada e Processos remetidos e não retornados;
• Redução de mais de 287.000 processos sem movimentação em 5 meses;
• Redução de 1.075 autos conclusos além do prazo e de 17,5% na quantidade de juízes que detinham esses autos;
• Análise do teor das decisões proferidas em processos retornados para processamento nas serventias, visando a duração razoável do processo;
• Realização de reunião remota com as unidades com maior dificuldade de redução de Acervo Geral e Processos Paralisados que tenham passado por Correição.

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

DIVISÃO DE APOIO À GESTÃO CARTORÁRIA – DIGES

- Elaboração de cartilha/agenda padrão, por competência, para orientação aos gabinetes e cartórios das serventias judiciais, referentes às atividades/relatórios imprescindíveis para uma boa gestão.
- Implementação de laboratório de boas práticas, com identificação de chefes, por competência, com melhores experiências e resultados alcançados, para multiplicação a outros chefes da mesma competência que necessitam melhorar a forma de realizar as atividades diárias.
- Elaboração do novo plano de ação do dia a dia para inserção no aplicativo Bússola.

DIVISÃO DE CUSTAS – DICIN

Acompanhar e auxiliar o projeto de criação da nova GRERJ Eletrônica junto ao DEGAR e à SGTEC, bem como o trabalho de integração do sistema Portaria de Custas Judiciais com os sistemas SCJ, DCP e SMR, para fins de sincronização do sistema da GRERJ Eletrônica e do novo sistema de conferência de custas que será utilizado pelas serventias judiciais (REQ2017.050222/GRERJ e REQ2017.059140/SMR).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE




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

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
Folha de ponto do GEAP-C, por meio eletrônico.	Economia de papel.
Realização de reuniões de apoio às serventias judiciais, via plataforma <i>Teams</i> .	Redução de gasto no deslocamento com a utilização de carro do TJRJ.
Manutenção das Correições de retorno da Fiscalização Judicial de forma Remota.	Redução de gasto no deslocamento e com a utilização de carro do TJRJ e economia de papel.

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

DIVISÃO - DIGES

Tópicos				Observações
Pessoal		X		Com a crescente demanda dos apoios, tanto pelo GEAP-C, como de assessoramento, além da especialização da atividade de monitoramento, as equipes precisam ser incrementadas.
Tecnologia da Informação		X		Inconsistência nos dados disponibilizados; Ausência de equipamentos específicos a toda a equipe para realização e acompanhamento de reuniões remotas.
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

DIVISÃO DE CUSTAS – DICIN

Tópicos				Observações
Pessoal		X		A equipe de atendimento de balcão conta com apenas 01 integrante fixo (colaborador terceirizado), o que se mostra bastante insuficiente, diante do aumento de 85,95% no volume de atendimentos presenciais neste primeiro semestre em comparação com o mesmo período do ano anterior.
Tecnologia da Informação		X		Quedas frequentes do sistema geral do TJRJ e do sistema da GRERJ Eletrônica.
Infraestrutura	X			

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS–DIPAJ

Tópicos				Observações
Pessoal	X			
Tecnologia da Informação	X			
Infraestrutura	X			

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

DIVISÃO DE ACOMPANHAMENTO E ANÁLISE DE INDICADORES – DIAAI

Tópicos - DIAAI				Observações
Pessoal		X		A equipe contou com redução de um servidor e uma colaboradora em seu quadro, recebendo uma funcionária comissionada.
Tecnologia da Informação			X	As inconsistências apresentadas nos relatórios estatísticos relativos aos sistemas repercutiram de forma negativa nos estudos realizados ao longo do semestre, mostrando-se necessário o refazimento de diversos trabalhos.
Infraestrutura	X			

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL – DIFIJ

Tópicos - DIFIJ				Observações
Pessoal		X		A equipe de fiscalização conta com 5 servidores para a realização das atividades de Correição em todo o Estado do Rio de Janeiro. Além das atividades correcionais ainda são realizadas informações acerca de reclamações e eventuais verificações nas serventias, o que leva a equipe ao limite operacional em relação às demandas.
Tecnologia da Informação			X	As inconsistências apresentadas nos relatórios estatísticos relativos aos sistemas DCP e PJE repercutiram de forma negativa nos estudos realizados ao longo do semestre, mostrando-se necessário o refazimento de diversos trabalhos.
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

No que diz respeito à gestão operacional, a DGFAJ executa os seus processos visando alcançar o grau máximo em eficiência e eficácia, tendo todos os seus processos de trabalho documentados, planejados, com controle de produtividade e resultados monitorados mensalmente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA – DIPAJ

PLANILHA DE INDICADORES																			
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet e cópia não controlada.																			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/ DIPAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO					INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
TEMA						OBJETIVO ESTRATÉGICO					-								
INDICADOR	Percentual de Cumprimento de Prazo de Entrega dos Processos.					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE					RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais								
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS							
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(Total de processos fora do prazo/total de processos (tipo B + C) concluídos) *100										SENTIDO DE MELHORIA				MM				
META	95% do Percentual de Cumprimento de Prazo de Entrega dos Processos							ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)			UNIDADE DE MEDIDA	DIAS					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2020	Jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Result. no Per.					
		3,5	3,70	4,10	3,78	3,78	3,22	2,86	8	3,69	3,50	5,71	5,00	4,24					
	2021	Jan-21	fev-21	mar-21	abr-21	mai-21	jun-21	jul-21	ago-21	set-21	out-21	nov-21	dez-21	Result. no Per.					
		3,56	4,13	3,70	2,32	4	2,88	2,5	2,56	2,33	100%	100%	100%	2,58					
2022	Jan-22	fev-22	mar-22	abr-22	mai-22	jun-22	jul-22	ago-22	set-22	out-22	nov-22	dez-22	Result. no Per.						
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						1,00						
RESULTADOS NO PERÍODO																			
LINHA DE BASE	100,00																		
RESULTADO ATUAL	100,00																		
META	95,00																		
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado no período atingiu o índice de 100%. Ressalto, que logramos êxito no referido índice pelo constante empenho de todos os membros da Equipe, os quais não mediram esforços para atingir este desiderato.																		
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais para este mês.																		
Responsável pela emissão do relatório:					Cesar Rodrigues Telxela					Responsável (aprovação e divulgação):					Simone Ferreira de Oliveira e Cruz				
										Data:					02/06/2022				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DIFIJ/ SEFIJ

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFAJ/DIFU	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA					OBJETIVO ESTRATÉGICO										
INDICADOR	Percentual de cumprimento do prazo de Realização de Correções e Fiscalizações da data de Correção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-007 - Correcionar e Fiscalizar Atividades Judiciais									
FINALIDADE	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de Correções e fiscalizações judiciais								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS					
PERIODICIDADE	Mensal		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Total de correções cumpridas dentro do prazo correto/ Total de fiscalizações e correções no período realizadas)								SENTIDO DE MELHORIA	Maior melhor					
META	80%								ORIGEM DOS DADOS	Plataforma de Realização de Correções	UNIDADE DE MEDIDA				
Evolução do Indicador	2023	Valor percentual													
		jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Result. no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO		72,00%	96,43%	100,00%	87,88%	79,41%	57,69%							82,24%	
LINHA DE BASE	79%														
RESULTADO ATUAL	58%														
META	80%														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O tempo médio de realização de primeira correção deve ser de 3 dias e o da correção de retorno 2 dias. A DIFU, portanto, tem como indicador mensal a entrega, mínima, no prazo acima designado de 80% das inspeções agendadas. Verificou-se que a média de entrega de correções de retorno no prazo desta divisão no primeiro semestre de 2023 foi de 82,24%, Portanto, a meta foi atingida. Observou-se uma pequena queda no percentual de entrega dos últimos dois meses porque a entrega dos formulários de correções ocorreu na primeira semana posterior ao mês de sua realização.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	Monitorar o indicador.														
Responsável pela emissão do relatório:				Rodrigo Porto Rocha Rosário				Responsável (aprovação e divulgação):				Simone Ferreira de Oliveira e Cruz		Data:	14/07/2022



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DIFIJ/SEPAR



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFIJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	-		OBJETIVO ESTRATÉGICO	-										
INDICADOR	Indicador de monitoramento – evolução dos indicadores de autos paralisados e de acervo		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-016 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais										
FINALIDADE	Verificar o impacto das correções em relação a melhoria dos indicadores nas unidades judiciais				CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS								
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	Total de autos paralisados e de acervo no mês e percentual de aumento/diminuição em relação ao mês anterior ao da análise e ao mês posterior à realização da correção/inspeção extraordinária.				SENTIDO DE MELHORIA	MM								
META	Por tratar-se de indicador de monitoramento não há metas			ORIGEM DOS DADOS	Planilha de indicadores do DIAAI	UNIDADE DE MEDIDA								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2023	ACERVO GERAL											Resultado no Percentual	
		jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23		dez/23
RESULTADOS NO PERÍODO		58,33%	34,48%	47,73%	40,63%	48,94%	80,00%							51,68%
LINHA DE BASE		48,94%												
RESULTADO ATUAL		80,00%												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2023	AUTOS PARALISADOS HÁ MAIS DE 90 DIAS (DEMAIS COMPETÊNCIAS) / 300 DIAS (DÍVIDA ATIVA)											Resultado no Percentual	
		jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23		dez/23
RESULTADOS NO PERÍODO		37,50%	72,41%	45,45%	87,50%	55,32%	75,00%							62,20%
LINHA DE BASE		55,32%												
RESULTADO ATUAL		75,00%												
ANÁLISE CRÍTICA	<p>1) Em relação ao indicador de unidades com redução de acervo geral, em razão de correções da DIFIJ, observou-se que em Junho 80% das unidades obtiveram resultado positivo de redução dos processos quando comparados com o mês posterior ao da realização da correção. Aumento de 31,06% em relação do mês anterior. Em relação ao 1º semestre de 2023 a média está em 51,68%.</p> <p>2) Em relação ao indicador de unidades com redução de processos sem andamento, em razão de correções da DIFIJ, 75% das unidades obtiveram resultado positivo de redução dos processos em junho de 2023 quando comparados com o mês posterior ao da realização da correção. Aumento de 19,68% em relação do mês anterior. Em relação ao 1º semestre de 2023 a média está em 62,20%.</p> <p>Observou-se a melhoria na evolução de ambos os indicadores por dois meses seguidos. A realização da Correção pelo CNJ em junho de 2023 pode ser elencado como um fator com efeito Institucional sobre as unidades que enviam maiores esforços para a eventual correção.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	Por tratar-se de indicador de monitoramento não há ações a serem propostas.													
Responsável pela emissão do relatório:	Jamerson Barbosa Figueiredo				Responsável (aprovação e divulgação):	Simone Ferreira de Oliveira e Cruz				Data:	14/06/2023			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DIGES / SEGES

PLANILHA DE INDICADORES															
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	SEGES	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Processos Internos				OBJETIVO ESTRATÉGICO	Agilidade e produtividade na Prestação Jurisdicional									
INDICADOR	Efetividade no Apoio (Extraordinário) Prestado				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Apoiar as serventias judiciais no conhecimento sobre gestão por relatórios, para a melhoria dos resultados.									
FINALIDADE	Estimular a utilização de relatórios dos sistemas operacionais nas serventias judiciais, para realizar as atividades.						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		status						
PERIODICIDADE	mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FORMULA	(((Total do acervo geral atual/Total do acervo geral do mês anterior) - 1) x 100)											SENTIDO DE MELHORIA	mM		
META	Não há						ORIGEM DOS DADOS		DCP/Pje		UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2023	jan-23	fev-23	mar-23	abr-23	mai-23	jun-23	jul-23	ago-23	set-23	out-23	nov-23	dez-23	Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO		-0,24%	-	-3,45%	-2,45%	-5,02%	-4,85%	-	-	-	-	-	-	-3,20%	
LINHA DE BASE	0,13%														
RESULTADO ATUAL	-4,85%														
META	ND														
ANÁLISE CRÍTICA	Trata-se de indicador de acompanhamento para medir se os chefes dos cartórios, que participam do apoio extraordinário, implementam a gestão por relatórios. Entende-se que a redução do estoque de acervo geral é reflexo da adoção da gestão por relatórios dos sistemas operacionais, os quais possibilitam, tanto a verificação do indicador com resultado ruim, quanto quais processos precisam ser priorizados. A média de variação do acervo geral das serventias do apoio extraordinário, no ano de 2022, foi de 1,07% de aumento, fato que trouxe para o campo da análise o procedimento implementado pela equipe de apoio. Por mais que não houvesse a obrigatoriedade da adoção do método pelas serventias apoiadas, entendeu-se que ampliar o conhecimento do gestor do cartório, bem como envolver mais a equipe de gabinete, traria maior oportunidade de aceitação e aplicação do método de gestão por relatórios. Assim sendo, a partir de abril/23 foi modificado o referido processo de trabalho, sendo retratada a efetividade pela maior redução do acervo geral, nos meses de maio e junho/23.														
AÇÃO GERENCIAL	Agregar valor nas atividades desempenhadas com as equipes da serventia, durante o apoio.														
Responsável pela emissão do relatório:		Chefe de SEGES				Responsável (aprovação e divulgação):				Diretora da DIGES				Data:	03/07/2023



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA DIGES/SEGAP

PLANILHA DE INDICADORES															
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	SEGAP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATEGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE							
TEMA	Processos Internos			OBJETIVO ESTRATEGICO	Agilidade e produtividade na Prestação Jurisdicional										
INDICADOR	Efetividade do Planejamento do GEAP-C			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Contribuir para com a redução de autos paralisados no TJ.										
FINALIDADE	Garantir a implementação do grupo de apoio para a redução de autos paralisados.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	status						
PERIODICIDADE	mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA	(Total do processos paralisados recentes/total de paralisados inicial - 1x100)							SENTIDO DE MELHORIA	MM						
META	Reduzir 90% do estoque de acervo de processos paralisados trabalhados nas serventias pelo GEAP-C					ORIGEM DOS DADOS	DCP		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2023	jan-23	fev-23	mar-23	abr-23	mai-23	jun-23	jul-23	ago-23	set-23	out-23	nov-23	dez-23	Resultado no Per.	
RESULTADOS NO PERÍODO		83,55%	90,79%	-	-	92,91%	98,16%							91,35%	
LINHA DE BASE	80%														
RESULTADO ATUAL	98,16%														
META	90%														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Trata-se de indicador de desempenho da equipe do GEAP-C, monitorada pelo SEGAP, referente ao percentual de redução do estoque de processos paralisados nas serventias que tiveram apoio. Os meses sem resultado refletem a ausência de apoio encerrado no período. Percebe-se a evolução positiva do indicador, que alcançou 98,16% no mês de junho/23, conseguindo a média semestral de 91,35% de redução de todo o estoque trabalhado, até então. E, com as alterações realizadas no procedimento do GEAP-C (extinção da monitoria, realização da atividade pelo relatório atualizado e fornecido pelo chefe da serventia, ajustes diretamente com o chefe.), verifica-se a tendência de melhora não só na quantidade de processos judiciais trabalhados, mas também, de qualidade no serviço prestado.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Realizar reunião remota com toda a equipe do GEAP-C que esteja prestando auxílio, para orientar sobre a melhoria na qualidade do trabalho, com ressalva à proibição de atos ordinatórios procrastinatórios ou andamentos laterais do processos.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:	equipe SEGAP				Responsável (aprovação e divulgação):	Diretora da DIGES				Data:	03/07/2023				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

PLANILHA – DICIN

-PLANILHA DE INDICADORES-																																																																																																																																																																																																																	
<p style="text-align: center;">ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</p>																																																																																																																																																																																																																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI-DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE																																																																																																																																																																																																							
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL			OBJETIVO ESTRATÉGICO		PRESEVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICCIONAL DO PJERJ																																																																																																																																																																																																											
INDICADOR	Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos e quantidade de atendimentos - balcão e telefone			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		FORNECER ORIENTAÇÃO QUANTO A CUSTAS JUDICIAIS																																																																																																																																																																																																											
FINALIDADE	Acompanhar o percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos e a quantidade de atendimentos - balcão e telefone												CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO																																																																																																																																																																																																				
PERIODICIDADE	MENSAL		INDICADOR DE ADEMPIMENTO		X		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																																																																																																																																																																																																								
FÓRMULA	(Total de processos fora do prazo/total de processos conduzidos) * 100												SENTIDO DE MELHORIA																																																																																																																																																																																																				
META	90% de cumprimento do prazo de entrega dos processos												mM																																																																																																																																																																																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8"></th> <th colspan="2">ORIGEM DOS DADOS</th> <th colspan="2">PASTA ELETRÔNICA</th> <th>UNIDADE DE MEDIDA</th> <th>Percentagem</th> </tr> <tr> <th colspan="8"></th> <th>AGOS</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> <th>MEDIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="8">2022</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Balcão</td> <td>1.094</td> <td>1.940</td> <td>1.247</td> <td>629</td> <td>1.594</td> <td>16.89</td> <td>2.894</td> <td>16.23</td> <td>1.731</td> <td>13.37</td> <td>3435</td> <td>1.082</td> <td>1.645</td> </tr> <tr> <td>Telefone</td> <td>3.336</td> <td>4976</td> <td>3.763</td> <td>4111</td> <td>5062</td> <td>56.94</td> <td>6.104</td> <td>6.705</td> <td>69.46</td> <td>66.01</td> <td>3692</td> <td>3.271</td> <td>5.662</td> </tr> <tr> <td>Processos</td> <td>69</td> <td>112</td> <td>139</td> <td>85</td> <td>115</td> <td>108</td> <td>102</td> <td>113</td> <td>109</td> <td>101</td> <td>77</td> <td>69</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>Perda máxima de ligações durante a pandemia</td> <td>14%</td> <td>11%</td> <td>23%</td> <td>15%</td> <td>8%</td> <td>6%</td> <td>10%</td> <td>14%</td> <td>9%</td> <td>15%</td> <td>12%</td> <td>16%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos</td> <td>100%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td colspan="8">2023</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Balcão</td> <td>376</td> <td>156</td> <td>216</td> <td>212</td> <td>268</td> <td>262</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>235,30338</td> </tr> <tr> <td>Telefone</td> <td>4618</td> <td>546</td> <td>626</td> <td>612</td> <td>759</td> <td>6107</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>6236,5</td> </tr> <tr> <td>Processos</td> <td>96</td> <td>8</td> <td>155</td> <td>8</td> <td>135</td> <td>119</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>115,5</td> </tr> <tr> <td>Perda máxima de ligações durante a pandemia</td> <td>8%</td> <td>13%</td> <td>17%</td> <td>12%</td> <td>12%</td> <td>11%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0,11966667</td> </tr> <tr> <td>Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>																						ORIGEM DOS DADOS		PASTA ELETRÔNICA		UNIDADE DE MEDIDA	Percentagem									AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA	2022														Balcão	1.094	1.940	1.247	629	1.594	16.89	2.894	16.23	1.731	13.37	3435	1.082	1.645	Telefone	3.336	4976	3.763	4111	5062	56.94	6.104	6.705	69.46	66.01	3692	3.271	5.662	Processos	69	112	139	85	115	108	102	113	109	101	77	69	101	Perda máxima de ligações durante a pandemia	14%	11%	23%	15%	8%	6%	10%	14%	9%	15%	12%	16%	13%	Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	2023														Balcão	376	156	216	212	268	262							235,30338	Telefone	4618	546	626	612	759	6107							6236,5	Processos	96	8	155	8	135	119							115,5	Perda máxima de ligações durante a pandemia	8%	13%	17%	12%	12%	11%							0,11966667	Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos	100%	100%	100%	100%	100%	100%							1
								ORIGEM DOS DADOS		PASTA ELETRÔNICA		UNIDADE DE MEDIDA	Percentagem																																																																																																																																																																																																				
								AGOS	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA																																																																																																																																																																																																				
2022																																																																																																																																																																																																																	
Balcão	1.094	1.940	1.247	629	1.594	16.89	2.894	16.23	1.731	13.37	3435	1.082	1.645																																																																																																																																																																																																				
Telefone	3.336	4976	3.763	4111	5062	56.94	6.104	6.705	69.46	66.01	3692	3.271	5.662																																																																																																																																																																																																				
Processos	69	112	139	85	115	108	102	113	109	101	77	69	101																																																																																																																																																																																																				
Perda máxima de ligações durante a pandemia	14%	11%	23%	15%	8%	6%	10%	14%	9%	15%	12%	16%	13%																																																																																																																																																																																																				
Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%																																																																																																																																																																																																				
2023																																																																																																																																																																																																																	
Balcão	376	156	216	212	268	262							235,30338																																																																																																																																																																																																				
Telefone	4618	546	626	612	759	6107							6236,5																																																																																																																																																																																																				
Processos	96	8	155	8	135	119							115,5																																																																																																																																																																																																				
Perda máxima de ligações durante a pandemia	8%	13%	17%	12%	12%	11%							0,11966667																																																																																																																																																																																																				
Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos	100%	100%	100%	100%	100%	100%							1																																																																																																																																																																																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">RESULTADO NO PERÍODO</th> <th colspan="2">PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA DOS PROCESSOS E PERDA DE LIGAÇÃO</th> <th colspan="2">EVOLUÇÃO BALCÃO E TELEFONE E PROCESSOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>LINHA DE BASE</td> <td>100%</td> <td colspan="2"> </td> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL</td> <td>100%</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"> </td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>100%</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>														RESULTADO NO PERÍODO		PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA DOS PROCESSOS E PERDA DE LIGAÇÃO		EVOLUÇÃO BALCÃO E TELEFONE E PROCESSOS		LINHA DE BASE	100%					RESULTADO ATUAL	100%					META	100%																																																																																																																																																																																
RESULTADO NO PERÍODO		PERCENTUAL DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE ENTREGA DOS PROCESSOS E PERDA DE LIGAÇÃO		EVOLUÇÃO BALCÃO E TELEFONE E PROCESSOS																																																																																																																																																																																																													
LINHA DE BASE	100%																																																																																																																																																																																																																
RESULTADO ATUAL	100%																																																																																																																																																																																																																
META	100%																																																																																																																																																																																																																
ANÁLISE CRÍTICA	<p>MES DE JUNHO/2023:</p> <p>1) BALCÃO: o número de atendimentos no balcão caiu levemente em relação ao mês anterior (2.823), mantendo-se, todavia, em patamar bastante elevado e dentro os maiores volumes desde 2014, e, confirmando, a tendência de aumento.</p> <p>2) TELEFONE: o número de ligações atendidas pelo CALL CENTER (DISQUE-CUSTAS) também caiu levemente em relação ao mês anterior (6.757), mantendo-se, todavia, em patamar elevado e sendo o terceiro maior volume de atendimentos telefônicos deste ano. Já o percentual de ligações perdidas (10,87%) manteve-se estável em relação ao mês anterior e ficou pouco acima do limite da meta definida (perda máxima de 10% após retorno integral de equipe ao trabalho presencial), apesar de saída de duas telefonistas em substituição perdida telefônicas substituídas MARISE e CARLA entraram em treinamento nos dias 1/04/2023 e 02/05/2023, respectivamente.</p> <p>3) PROCESSOS: O número de processos no sistema SEI também caiu levemente em relação ao mês anterior (119), sendo o terceiro maior volume do ano. O prazo máximo não foi observado em nenhum processo.</p>																																																																																																																																																																																																																
AÇÕES GERENCIAIS	<p>1) Revisão da meta para o CALL CENTER - perda máxima de 10% das ligações após o retorno integral dos atendentes ao trabalho presencial, sendo que este OBSERVÓRIO DA QUALIDADE DA DICIN (definido na RAC de 03/03/2021 e a partir de MARÇO/2021) foi transformado em OPORTUNIDADE DE MELHORIA.</p> <p>2) Transformação do indicador "TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAIL" em "PERCENTUAL DE PROCESSOS COM PRAZO CUMPRIDO", fixando-se o prazo de 02 (dois) dias para a permanência de cada processo na DICIN, processo na DICIN.</p> <p>3) Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e das demais funcionárias da equipe, principalmente quanto aos novos atos administrativos editados.</p>																																																																																																																																																																																																																
<p>Responsável pela construção do relatório: JOSESON NASCIMENTO PEREIRA Responsável pela aprovação e divulgação: SIMONE FERREIRA DE OLIVEIRA E CRUZ 09/07/2023</p>																																																																																																																																																																																																																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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