



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

**Relatório de Informações  
Gerenciais  
Setorial (RIGER) ANUAL 2021**

**DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO**



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2021

DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL  
(CGJ/DGFAJ)

Período de Referência:  
Janeiro a Dezembro de  
2021

Emitido em:  
Janeiro de 2022

Aprovado por:  
Diretor-Geral da DGFAJ

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.....	9
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	9
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....	17
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	18
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	19
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	19
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	20
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS .....	20



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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 o (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
-----	-----	-----	-----

### 3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

---

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																								
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<p><b>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</b></p> <table border="1"><caption>DIFIJ - Percentual de cumprimento do prazo de Realização de Inspeções e Fiscalizações</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Percentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/21</td><td>90,00%</td></tr><tr><td>fev/21</td><td>59,00%</td></tr><tr><td>mar/21</td><td>68,00%</td></tr><tr><td>abr/21</td><td>88,00%</td></tr><tr><td>mai/21</td><td>72,00%</td></tr><tr><td>jun/21</td><td>63,64%</td></tr><tr><td>jul/21</td><td>79,41%</td></tr><tr><td>ago/21</td><td>83,33%</td></tr><tr><td>set/21</td><td>85,11%</td></tr><tr><td>out/21</td><td>89,47%</td></tr><tr><td>nov/21</td><td>79,37%</td></tr><tr><td>dez/21</td><td>80,26%</td></tr></tbody></table>	Mês	Percentual	jan/21	90,00%	fev/21	59,00%	mar/21	68,00%	abr/21	88,00%	mai/21	72,00%	jun/21	63,64%	jul/21	79,41%	ago/21	83,33%	set/21	85,11%	out/21	89,47%	nov/21	79,37%	dez/21	80,26%	<p>O tempo médio de realização de inspeções e fiscalizações foi reduzido para: primeira inspeção 3 dias e inspeção de retorno o prazo 2 dias. A DIFIJ, portanto, tem como indicador mensal a entrega, mínima, no prazo designado de 80% das inspeções agendadas. Verifica-se na tabela dos indicadores que a média desta divisão no ano de 2021 ficou 2,20% abaixo da meta com 77,80% de cumprimento. No último trimestre a meta foi ultrapassada, atingindo 78,26% em dezembro. O formulário de Inspeção, que já era preenchido por meio de plataforma digital e on-line, foi atualizado com as novas diretrizes da atual Administração.</p>													
Mês	Percentual																																							
jan/21	90,00%																																							
fev/21	59,00%																																							
mar/21	68,00%																																							
abr/21	88,00%																																							
mai/21	72,00%																																							
jun/21	63,64%																																							
jul/21	79,41%																																							
ago/21	83,33%																																							
set/21	85,11%																																							
out/21	89,47%																																							
nov/21	79,37%																																							
dez/21	80,26%																																							
<p><b>DIFIJ - Indicador de monitoramento –evolução dos indicadores de Autos Paralisados e de Acervo Geral (RAD-DGFAJ-007)</b></p> <table border="1"><caption>DIFIJ - Indicador de monitoramento –evolução dos indicadores de Autos Paralisados e de Acervo Geral</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Autos Paralisados (%)</th><th>Acervo Geral (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/21</td><td>0,00%</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>fev/21</td><td>51,00%</td><td>33,33%</td></tr><tr><td>mar/21</td><td>65,00%</td><td>80,00%</td></tr><tr><td>abr/21</td><td>47,00%</td><td>61,86%</td></tr><tr><td>mai/21</td><td>57,00%</td><td>70,67%</td></tr><tr><td>jun/21</td><td>46,00%</td><td>65,38%</td></tr><tr><td>jul/21</td><td>51,00%</td><td>54,05%</td></tr><tr><td>ago/21</td><td>54,00%</td><td>63,29%</td></tr><tr><td>set/21</td><td>46,00%</td><td>44,44%</td></tr><tr><td>out/21</td><td>54,00%</td><td>61,54%</td></tr><tr><td>nov/21</td><td>58,00%</td><td>53,76%</td></tr><tr><td>dez/21</td><td>50,00%</td><td>16,67%</td></tr></tbody></table>	Mês	Autos Paralisados (%)	Acervo Geral (%)	jan/21	0,00%	0,00%	fev/21	51,00%	33,33%	mar/21	65,00%	80,00%	abr/21	47,00%	61,86%	mai/21	57,00%	70,67%	jun/21	46,00%	65,38%	jul/21	51,00%	54,05%	ago/21	54,00%	63,29%	set/21	46,00%	44,44%	out/21	54,00%	61,54%	nov/21	58,00%	53,76%	dez/21	50,00%	16,67%	<p>Este indicador de monitoramento tem como objetivo observar o impacto das inspeções sobre as atividades das unidades e a evolução dos indicadores de Autos Paralisados e Acervo Geral.</p> <p>Em relação ao Acervo Geral, em média, 52,% das unidades, que passaram por inspeção, reduziram o Acervo Geral no primeiro semestre de 2021.</p> <p>Em relação aos Processos Paralisados, em média, 60% das unidades, que passaram por inspeção, reduziram o quantitativo de processos no primeiro semestre de 2021.</p>
Mês	Autos Paralisados (%)	Acervo Geral (%)																																						
jan/21	0,00%	0,00%																																						
fev/21	51,00%	33,33%																																						
mar/21	65,00%	80,00%																																						
abr/21	47,00%	61,86%																																						
mai/21	57,00%	70,67%																																						
jun/21	46,00%	65,38%																																						
jul/21	51,00%	54,05%																																						
ago/21	54,00%	63,29%																																						
set/21	46,00%	44,44%																																						
out/21	54,00%	61,54%																																						
nov/21	58,00%	53,76%																																						
dez/21	50,00%	16,67%																																						



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

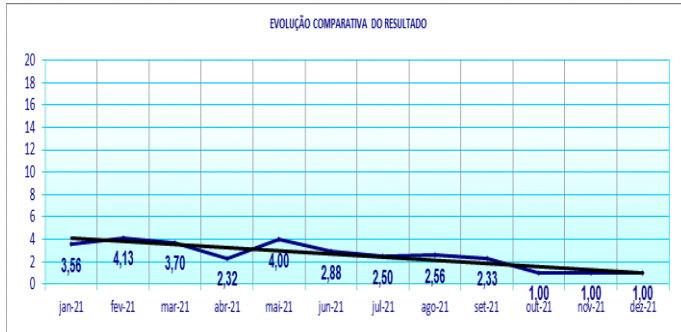
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

## INDICADORES OPERACIONAIS

### GRÁFICO

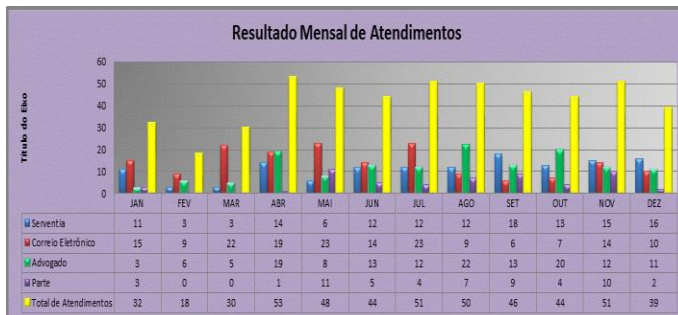
### COMENTÁRIO

#### DIPAJ - Percentual de Cumprimento do Prazo de Entrega de Processos



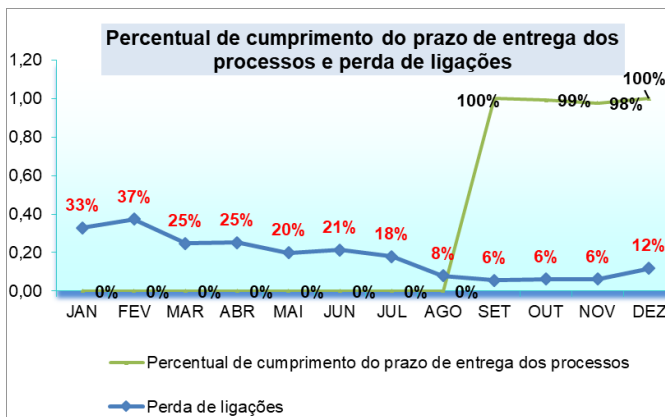
No segundo semestre, no dia 06/10/2021 foi implementado o novo indicador da DIPAJ: “Percentual de Cumprimento do Prazo de Entrega de Processos”. **A partir deste indicador, os processos passaram a ser classificados por 03 (três) níveis de complexidade:** Alta complexidade (sem prazo definido e não entra na contagem do indicador); Média complexidade (prazo de 3 a 4 dias) e Baixa complexidade (prazo de 1 a 2 dias). Ressalte-se que o resultado do período, com a implementação do novo indicador, a partir daquela data, atingiu o índice de 100%.

#### DIPAJ - Demonstrativo dos Atendimentos



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; em relação aos diversos atos normativos expedidos pela Administração Superior e pelo Conselho Nacional de Justiça. Neste Ano foram realizados 506 (quinhentos e seis) atendimentos.

#### DICIN - Percentual de processos com prazo vencido



Este indicador da DICIN tem como finalidade medir a celeridade no processamento dos feitos administrativos eletrônicos (SEI) que tramitam na Divisão. O indicador começou a ser monitorado em setembro e, nos quatro primeiros meses de medição, tramitaram 333 processos administrativos eletrônicos na DICIN (87 em setembro, 115 em outubro, 86 em novembro e 45 em dezembro). No percentual anual consolidado, 99% desses feitos foram processados pela DICIN 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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

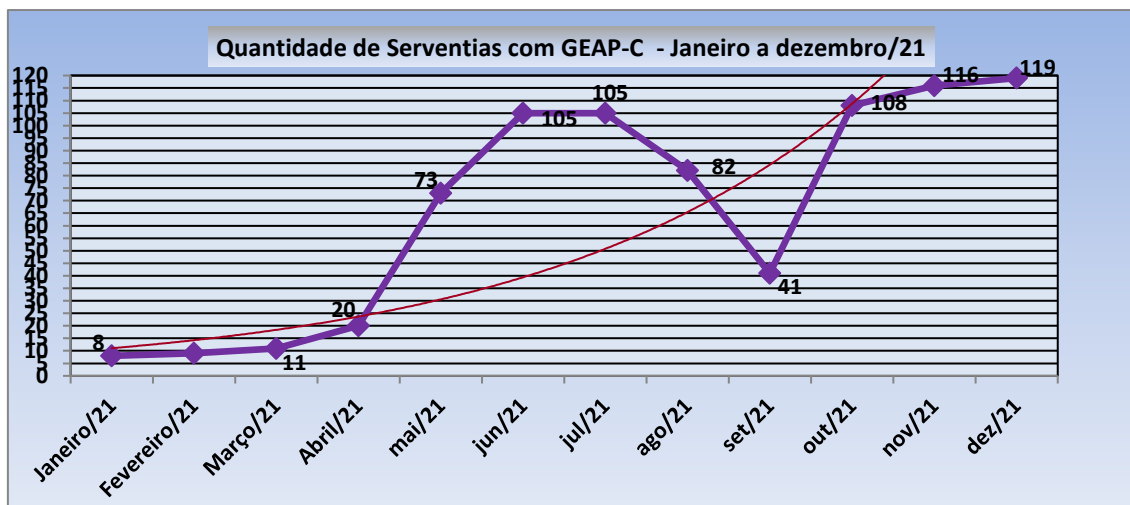
### INDICADORES OPERACIONAIS

#### GRÁFICO

#### COMENTÁRIO

de 10% do total de processos mensais. Quanto à perda de ligações pelo DISQUE-CUSTAS, cuja medição também aparece no gráfico, a média anual ficou em 18%, tendo, nos últimos 5 meses, após o retorno definitivo dos atendentes ao trabalho presencial, sido reduzida para 8%, 6%, 6%, 6% e 12%, respectivamente. Estes últimos resultados, com exceção do mês de dezembro, também ficaram abaixo da meta definida (perda máxima de 10% das ligações após retorno integral da equipe ao trabalho presencial). Frise-se, por fim, que os indicadores anteriores da DICIN foram extintos.

### DIGES



Como se observa dos gráficos acima, no período de janeiro a dezembro/2021, várias serventias receberam o apoio do GEAP-C nas atividades de processamento (processo físico e eletrônico), digitação, cálculos de custas finais e arquivamento.

Os grupos de apoio à indexação atuaram de abril a agosto/2021, atendendo 47 serventias. A atividade foi transferida para a DGJUR em 01/09/2021, por força do Ato Executivo TJ nº 134/2021.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

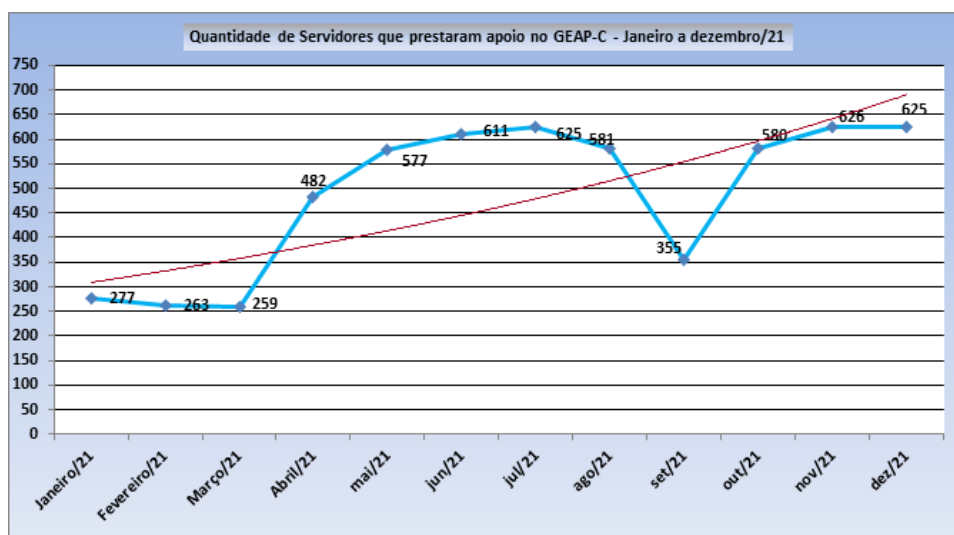
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

### INDICADORES OPERACIONAIS

#### GRÁFICO

#### COMENTÁRIO

#### DIGES



Ressalta-se que a análise acima deve ser feita por mês, eis que há servidores que atuam pelo GEAP-C, nas serventias, por vários meses, dependendo do escopo. Assim sendo, não se pode somar a quantidade de servidores que atuaram em cada mês, por não ser cumulativo, mas sim, estático. De toda forma, percebe-se o aumento de servidores a partir de abril/21, totalizando o planejamento do mês de novembro, com cerca de 626 Servidores e projeção de 625 para o mês de dezembro/21.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### INDICADORES OPERACIONAIS

#### GRÁFICO

#### COMENTÁRIO

### DIGES - Certidões de Débitos calculadas/expedidas – Arquivamento

Fonte: DEGAR (atualizada em 09/12/2021)

CENTRAIS/NÚCLEOS DE ARQUIVAMENTO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	TOTAL
	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	
1º NUR	R\$ 1.660.317,79	R\$ 1.392.953,32	R\$ 1.799.397,00	R\$ 1.138.626,45	R\$ 1.717.534,33	R\$ 49.364.924,96
2º NUR	R\$ 1.203.532,06	R\$ 3.022.902,45	R\$ 3.603.641,39	R\$ 2.913.250,48	R\$ 3.803.618,28	R\$ 17.947.282,76
4º NUR	R\$ 2.883.383,25	R\$ 852.080,09	R\$ 857.947,51	R\$ 954.472,49	R\$ 1.292.066,67	R\$ 21.498.701,37
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	R\$ 170.494,96	R\$ 127.472,51	R\$ 147.072,96	R\$ 172.472,36	R\$ 406.396,30	R\$ 2.767.548,20
5º NUR	R\$ 234.898,59	R\$ 315.581,47	R\$ 318.391,40	R\$ 357.899,03	R\$ 538.230,99	R\$ 6.004.702,33
6º NUR	R\$ 410.754,83	R\$ 416.128,78	R\$ 463.013,76	R\$ 306.872,70	R\$ 421.981,58	R\$ 6.214.620,01
10º NUR (Núcleo)	R\$ 116.407,85	R\$ 61.890,32	R\$ 40.275,60	R\$ 110.981,44	R\$ 151.472,33	R\$ 842.775,54
11º NUR	R\$ 1.857.432,89	R\$ 638.108,24	R\$ 442.282,75	R\$ 501.586,02	R\$ 541.052,97	R\$ 6.946.491,75
12º NUR	R\$ 1.722.253,98	R\$ 1.785.819,86	R\$ 1.780.960,72	R\$ 1.459.981,55	R\$ 1.709.519,12	R\$ 18.112.433,80
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 10.259.476,20</b>	<b>R\$ 6.827.117,18</b>	<b>R\$ 9.452.983,09</b>	<b>R\$ 7.916.142,52</b>	<b>R\$ 10.581.872,57</b>	<b>R\$ 129.699.480,72</b>

CENTRAIS/NÚCLEOS DE ARQUIVAMENTO	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	TOTAL
	QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE	QUANTIDADE	
1º NUR	1.866	1.730	2.129	1.366	1.780	45.226
2º NUR	1.475	3.430	4.017	3.122	4.238	19.581
4º NUR	2.700	797	764	887	1.193	21.838
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	142	138	195	219	568	3.184
5º NUR	330	521	394	479	664	7.577
6º NUR	472	374	490	312	423	6.316
10º NUR (Núcleo)	184	80	91	136	229	1.206
11º NUR	2.208	674	433	430	562	7.699
12º NUR	1.872	1.882	1.875	1.541	1.842	21.123
<b>TOTAL</b>	<b>11.249</b>	<b>9.626</b>	<b>10.388</b>	<b>8.492</b>	<b>11.499</b>	<b>133.750</b>

No primeiro semestre, o valor calculado para a emissão de certidões de débitos foi de R\$85.109.233,67, sendo expedidas 82.954 certidões. Ressalta-se que as Centrais/Núcleos tiveram o apoio do GEAP-C nos meses cujas células são mais escuras na tabela acima, sendo visível maior produtividade nesses períodos.

Já a partir do 2º semestre (julho a novembro/21), os cálculos realizados totalizaram R\$30.368.803,08, com a emissão de 39.755 certidões de débito. Percebe-se a queda nos valores, bem como de certidões expedidas, até o momento, tendo em vista que as Comarcas de Nova Iguaçu, Campos, Itaperuna e Cabo Frio não tiveram apoio do GEAP-C.

A expectativa, com os dados acima apresentados, é de que o Tj tenha arrecadado o valor de R\$ 85.109.233,67 (oitenta e cinco milhões, cento e nove mil, duzentos e trinta e três reais e sessenta e sete centavos), no período de janeiro a outubro/2021.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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 foi reestruturada em fevereiro de 2021, com o advento da Resolução TJ/OE 03/2021, ocasião em que a Divisão de Processamento Especial e Arquivamento foi extinta; a Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores mudou de subordinação, deixando assim de integrar a DGFAJ, a Divisão de Apoio à Gestão Cartorária – DIGES e seus serviços: Serviço de Apoio à Gestão Cartorária – SEGES; Serviço de Implantação e Gestão de Grupos de Auxílio Cartorário – SEGAP foram criados, bem como os serviços: Serviço de Fiscalização – SEFIJ; Serviço de Parametrização e Avaliação de Indicadores – SEPAR ambos da Divisão de Fiscalização Judicial – DIFIJ.

Desta forma a Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial compreende as seguintes Unidades:

- Divisão de Fiscalização Judicial - DIFIJ
  - Serviço de Fiscalização - SEFIJ
  - Serviço de Parametrização e Avaliação de Indicadores - SEPAR
- Divisão de Apoio à Gestão Cartorária - DIGES
  - Serviço de Apoio à Gestão Cartorária - SEGES
  - Serviço de Implantação e Gestão de Grupos de Auxílio Cartorário - SEGAP
- Divisão de Instrução e Pareceres Judiciais - DIPAJ
- Divisão de Custas – DICIN



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Em 2021, tramitaram na DGFAJ, pelo sistema SEI, 1.560 processos e, no sistema PjeCor, 388 processos de inspeção.

A DGFAJ, em decorrência da reestruturação pela qual passou a Corregedoria, assumiu as atribuições do antigo DENUR, relacionadas ao planejamento e controle de realização das correções ordinárias. Assim, todos os relatórios e procedimentos foram revisados e as equipes foram orientadas;

O Código de Normas Judicial na parte da atividade correicional foi atualizado, para adequar-se à terminologia imposta pelo CNJ em relação ao PjeCor;

A DGFAJ realizou, juntamente com a COIND, pesquisas relacionadas ao projeto LUPA, de identificação de fatores que impactam positiva e negativamente os resultados da 1ª instância;

Projeto “Bússola”: O Projeto “Bússola” foi criado com a participação da DGFAJ (processo administrativo SEI 2021-0659485), com o objetivo de reduzir em 20% o acervo da Primeira instância, como resultado da implementação da autogestão nos juízos. Estima-se que o projeto trará inúmeros benefícios e resultados, dentre eles: servidores reconhecidos e com metas de produtividade estabelecidas e monitoradas; fatores que impactam negativa e positivamente a prestação jurisdicional e a produtividade de servidores e magistrados identificados e tratados; melhores resultados nos indicadores de produtividade, como taxa de congestionamento, acervo, autos paralisados, prazo de conclusão; cumprimento das metas do CNJ e comunicação mais eficiente.

Em cumprimento às Diretrizes Estratégicas do CNJ, a DGFAJ desenvolveu plano de trabalho para aumentar o grau de cumprimento das Metas Nacionais 1 e 2 do CNJ e para tratar o recorrente excesso de prazo de conclusão. O plano consiste em implementar e aprimorar monitoramentos para identificar as unidades que não alcançaram as Metas 1 e 2 nos últimos 2 anos, bem como os juízes que apresentam, reiteradamente, autos conclusos há mais de 100 dias. As informações obtidas são traduzidas em ações que busquem o aperfeiçoamento das Unidades Jurisdicionais com maior dificuldade em atingir as Metas Nacionais 1 e 2 ou com recorrente excesso de prazo de conclusão.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL – DIFIJ

#### SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (DIFIJ)

O serviço de fiscalização judicial até dezembro de 2021 realizou 467 inspeções nas unidades judiciais, sendo 30 de 1ª inspeção e 437 inspeções de retorno.

Outrossim, o relatório de inspeção, já adaptado para a forma remota e digital, foi atualizado com os novos critérios do Código de Normas e, principalmente, com uma nova metodologia de trabalho, que padronizou as orientações e metas a serem cumpridas pelas serventias inspecionadas facilitando: a comunicação, cumprimento e verificação do atingimento das metas estabelecidas e redução do tempo para a sua realização.

#### 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.

Os indicadores a serem tratados no ano são determinados pela Corregedoria Geral de Justiça e são monitorados de forma bimestral. No ano de 2021 o SEPAR iniciou o monitoramento dos seguintes indicadores: a) Processos sem movimentação há mais de 500 dias em todo do PJERJ, b) Processos sem movimentação e aumento de Acervo Geral em unidades que passaram por inspeção, c) Unidades com cumprimento das Meta 1 e 2 do CNJ, d) Cumprimento da Taxa de Congestionamento, e) Processos dos Grandes Devedores em Trâmite nas serventias de Dívida Ativa, f) Autos Conclusos há mais de 100 dias em todo o PJERJ.

Dentre as ações propostas SEPAR para tratamento junto às unidades administrativas e judiciais no ano de 2021, merece destaque a correção de 6.733 processos de unidades já extintas que ainda figuravam nas estatísticas do PJERJ, identificação de processos sem movimentação migrados para os relatórios analíticos de processos sem movimentação - o que possibilitou o seu tratamento pelas unidades



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

judiciais, além do arquivamento especial. Tratamento de 30.147 Processos com Gratuidade de Justiça remetidos para as Centrais de Arquivamento, Arquivamento de Processos Tombados e que não receberam nenhuma movimentação há mais de 3 anos e orientação quanto a mais de 10.000 processos conclusos há mais de 100 dias em todo o PJERJ.

### DIVISÃO DE CUSTAS – DICIN

No ano de 2021, foi percebido um aumento de cerca de 40% (quarenta por cento) dos atendimentos realizados presencialmente no balcão da Divisão e de cerca de 60% (sessenta por cento) dos atendimentos realizados pelo DISQUE-CUSTAS em relação ao mesmo período do ano anterior, totalizando 68.090 (sessenta e oito mil e noventa) atendimentos ao público nesses dois canais (média superior a 5.600 por mês). Ressalte-se também que a taxa de abandono de ligações direcionadas ao DISQUE-CUSTAS alcançou a média anual de 18%, com melhora substancial nos cinco últimos meses do período, quando os atendentes retornaram definitivamente ao trabalho presencial e a perda de ligações foi drasticamente reduzida para 8%, 6%, 6%, 6% e 12%, respectivamente (sobre o total de ligações direcionadas ao DISQUE-CUSTAS nesses meses).

Com relação ao atendimento por e-mail, a partir de julho de 2021, a DICIN passou a autuar os e-mails que versam sobre dúvidas de custas judiciais no sistema SEI, razão pela qual foi extinto o indicador de “Tempo de Resposta de E-mail” e criado o novo indicador “Percentual de processos com prazo vencido”. O monitoramento do novo indicador iniciou-se em setembro de 2021, e, nos quatro primeiros meses de medição, tramitaram 333 processos administrativos eletrônicos na DICIN (87 em setembro, 115 em outubro, 86 em novembro e 45 em dezembro). No percentual anual consolidado, 99% desses feitos foram processados pela DICIN 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.

Em 2021, a DICIN continuou a participar, juntamente com o DEGAR e a DGTEC, do Projeto de Custas deste E. Tribunal de Justiça, objetivando elaborar e implementar



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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 encontra-se 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.

No mesmo período, a DICIN reorganizou, reformatou e atualizou as informações sobre custas processuais no portal eletrônico da Corregedoria, disponibilizando aos usuários internos e externos o link “Custas Judiciais e GRERJ”, onde podem ser encontradas as últimas notícias sobre custas processuais no âmbito do TJRJ, as Portarias de Custas Judiciais (atual e antigas), o Ementário de Custas Processuais (compêndio de decisões e normas sobre a matéria), os Estudos sobre Custas (inclusive Juizados Especiais), os modelos de GRERJ (atuais e antigos), além de um arquivo de perguntas e respostas com as dúvidas mais frequentes apresentadas pelos usuários. A notícia sobre a criação e disponibilização do link “Custas Judiciais e GRERJ” foi inicialmente publicada no próprio portal eletrônico da Corregedoria e, posteriormente, reproduzida nos portais eletrônicos do CNJ e da OAB/RJ.

Merecem também destaque as publicações do Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 06/2021, que simplificou o recolhimento das despesas eletrônicas de impressão e digitalização nos mandados postais expedidos em processos eletrônicos, e do Aviso CGJ nº 488/2021, que regulamentou o recolhimento das custas pelo envio de comunicações processuais através de aplicativos de mensagens.

Por fim, vale destacar que, por força do disposto no Resolução TJ/OE nº 03/2021, a DICIN passou a integrar oficialmente a Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ), entrando no escopo de certificação dessa Diretoria.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

### DIVISÃO DE PARECERES JUDICIAIS - DIPAJ

A DIPAJ, no período de janeiro a dezembro de 2021, atuou na instrução de 291 (duzentos e noventa e um) processos administrativos, sendo 57 (cinquenta e sete) ordens de serviço, 16 (dezesesseis) minutas de Aviso, 15 (quinze) minutas de Portaria e 203 (duzentos e três) outros procedimentos administrativos.

Além disso, no mesmo período, prestou consultas a advogados, partes processuais e servidores, por meio de telefonemas ou correio eletrônico, num total de 506 (quinhentos e seis) atendimentos.

Como política de implementação da Gestão da Qualidade, a DIPAJ posta na Intranet, na página da Corregedoria, as ordens de serviço dos Juízos, classificadas, por matéria, que são homologadas Corregedoria.

Destaca-se também melhoria implementada pela DIPAJ, anexar, no procedimento administrativo eletrônico-SEI, modelo de Ordem de Serviço formatada de acordo com o Manual de Elaboração de Atos Formais de Gestão Administrativa, instituído pela Resolução TJ/OE/RJ nº 06/2014, sempre que este ato normativo a ser analisado, com vistas a sua homologação pela CGJ, estiver em desacordo no aspecto formal com aquela legislação.

### DIVISÃO DE APOIO À GESTÃO CARTORÁRIA - DIGES

A criação da unidade estruturou a atividade de apoio à gestão, até então exercida pela DIFIJ.

A DIGES implementou as seguintes ações para melhor organizar a unidade recém-criada:

- Criação da atividade de monitoramento das serventias judiciais apoiadas pelo SEGAP e pelo SEGES;
- Revisão do procedimento de gestão do GEAP-C;
- Criação de Briefings com informações de como melhorar os indicadores das serventias judiciais integrantes do apoio múltiplo;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Implementação de formulário eletrônico de inscrição para o GEAP-C;
- Reformulação da página web da DIGES;
- Criação de controles e ferramentas específicos para a implementação dos apoios (planilhas EXCEL, diagrama de Ishikawa, monitoramento com gráficos e alertas);
- Elaboração de estudo para definição de metas diárias às serventias apoiadas, com o objetivo de sanar os atrasos no processamento dos feitos;
- Criação, no Forms, de formulário de pesquisa de satisfação do usuário e identificação da necessidade de revisão do layout dos serviços, para acomodar novos integrantes da equipe.

### SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE GRUPOS DE AUXÍLIO CARTORÁRIO (SEGAP)

O SEGAP realiza a gestão dos grupos de auxílio cartorário (GEAP-C), tendo como objetivo contribuir para com a redução de autos paralisados e do acervo geral do TJ.

As seguintes melhorias foram implementadas pelo serviço, desde sua criação:

- Mudança na metodologia do processo de trabalho dos grupos de apoio, com o agrupamento de serventias de uma mesma competência, apoiados por um grupo maior de colaboradores, que podem ser remanejados dentro do respectivo GEAP-C, conforme a necessidade de trabalhar um acervo específico;
- Atuação do GEAP-C para indexação/virtualização, de abril a agosto;
- Implementação de formulário online de inscrição para o GEAP-c.

A seguir, os resultados decorrentes das melhorias realizadas:

- Redução dos acervos e contribuição para o aumento da arrecadação nas centrais de arquivamento e dívidas ativas de todo o Estado, contando com aproximadamente 230 servidores.
- Um total de 678 serventias foram apoiadas pelo GEAP-C durante o ano com a participação de 626 colaboradores;
- Indexação e virtualização de processos digitalizados de 54 serventias.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO CARTORÁRIA (SEGES)

Realiza o assessoramento às serventias judiciais com desvios nos indicadores, tendo como objetivo implementar a gestão por relatórios em 100% das serventias judiciais sem o SIGA implementado.

No período o serviço realizou as seguintes melhorias:

- Utilização de controles dos assessoramentos, por planilhas compartilhadas à equipe;
- Implementação do diagrama de Ishikawa nos apoios extraordinários, o que retrata melhor, às equipes do cartório, as causas e os desvios encontrados.

Vale destacar os resultados decorrentes das melhorias implementadas:

TOTAL DE APOIOS - Divisão de Apoio à Gestão Cartorária - ano 2021													
	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	TOTAL de Serventias
PERSONALIZADO (iniciadas em)	_	_	1	2	3	1	_	_	_	_	_	_	7
MÚLTIPLO - Reunião temática	_	_	_	_	_	3	51	18	76	42	43	1	234
Reunião de apoio EXTRAORDINÁRIO	_	_	_	_	_	2	_	8	4	6	2	23	45
*GEAP-C	8	9	11	20	73	105	105	82	41	108	116	119	177
<b>Total de apoios por mês</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>76</b>	<b>111</b>	<b>156</b>	<b>108</b>	<b>121</b>	<b>156</b>	<b>161</b>	<b>143</b>	<b>463</b>

\*Os resultados demonstrados referem-se à quantidade de serventias atendidas dentro de cada mês.

Personalizado:

Serventias	Início do Monitoramento	Acervo antes do Apoio	Acervo no último Monitoramento	Variação do Acervo	Petições antes do Apoio	Petições no último Monitoramento	Variação das Petições	Paralisados antes do Apoio	Paralisados no último Monitoramento	Variação dos Paralisados
CAPITAL 3 VARA CRIMINAL	19/05/2021	1.753	1.527	-12,89%	152	39	-74,34%	584	9	-98,46%
CAPITAL 8 VARA CÍVEL	20/04/2021	4.512	4.102	-9,09%	265	390	47,17%	1.178	1.456	23,60%
DUQUE DE CAXIAS CENTRAL DE DÍVIDA ATIVA	06/05/2021	110.867	76.212	-31,26%	350	317	-9,43%	139	3	-97,84%
NITERÓI 2 VARA CÍVEL	07/06/2021	6.266	5.889	-6,02%	52	16	-69,23%	1.671	13	-99,22%
RIO BONITO 1 VARA	28/04/2021	7.315	6.921	-5,39%	90	61	-32,22%	2.183	26	-98,81%





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Extraordinário:

Serventias	Início do Monitoramento	Acervo antes do Apoio	Acervo no último Monitoramento	Varição do Acervo	Petições antes do Apoio	Petições no último Monitoramento	Varição das Petições	Paralisados antes do Apoio	Paralisados no último Monitoramento	Varição dos Paralisados
BANGU REGIONAL 4 VARA DE FAMILIA	24/08/2021	5755	5324	-7,49%	137	34	-75,18%	549	0	-100,00%
BARRA DA TIJUCA REGIONAL II JUI ESP CIV	17/08/2021	6934	5692	-17,91%	58	54	-6,90%	125	85	-32,00%
BARRA DA TIJUCA REGIONAL IX J ESP CRIM	19/08/2021	3823	4037	5,60%	14	29	107,14%	41	2	-95,12%
CABO FRIO 1 VARA FAM INF JUV IDO	06/08/2021	5803	5505	-5,14%	129	25	-80,62%	1015	181	-82,17%
CAMPOS DOS GOYTACAZES 3 VARA CIVEL	28/10/2021	9988	9846	-1,42%	135	76	-43,70%	3694	3109	-15,84%
CAMPOS DOS GOYTACAZES I J VIO E ESP CRIM	19/10/2021	5069	4953	-2,29%	2	4	100,00%	316	22	-93,04%
DUQUE DE CAXIAS 1 VARA CRIMINAL	30/09/2021	2757	2495	-9,50%	52	18	-65,38%	242	0	-100,00%
MIGUEL PEREIRA NUCLEO DA DIVIDA ATIVA	21/09/2021	9434	6963	-26,19%	20	16	-20,00%	2723	230	-91,55%
NILOPOLIS CENTRAL DE DIVIDA ATIVA	26/10/2021	72842	69572	-4,49%	227	104	-54,19%	3869	37	-99,04%
NITEROI 1 VARA CIVEL	15/10/2021	5724	5727	0,05%	116	46	-60,34%	172	125	-27,33%
NITEROI 4 VARA CRIMINAL	27/08/2021	2327	2239	-3,78%	65	68	4,62%	476	168	-64,71%
NOVA IGUACU CENTRAL DE DIVIDA ATIVA	24/09/2021	193602	192469	-0,59%	1345	1318	-2,01%	92	0	-100,00%
NÚCLEO DE DÍVIDA ATIVA DE TRÊS RIOS	28/10/2021	82965	90589	9,19%	7643	7860	2,84%	14180	15941	12,42%
SAO GONCALO CENTRAL DE DIVIDA ATIVA	13/08/2021	544889	504031	-7,50%	5142	3633	-29,35%	82364	40022	-51,41%
SAPUCAIA VARA ÚNICA	24/08/2021	3811	3634	-4,64%	32	27	-15,63%	113	57	-49,56%

### 6. AÇÕES EM ANDAMENTO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

- Acompanhar e auxiliar o projeto de criação da nova GRERJ Eletrônica junto ao DEGAR e à DGTEC, 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).
- Estudo sobre o controle dos horários da equipe do GEAP-C pelos registros de acesso aos sistemas (login-logout) próprios, o que gerará mais economia de papel e agilizará o monitoramento das atividades dos colaboradores.
- Elaboração e publicação das RADs da DIGES e do SEGES.
- Iniciar a medição dos indicadores criados para a DIGES e para o SEGES, quais sejam: Total de serventias apoiadas pela DIGES; % de serventias com implementação da gestão por relatórios; % de satisfação da prestação do apoio; % do IAD.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
Inspeções remotas	Redução de custo na utilização de transporte de ida e volta das Comarcas.
Utilização do Formulário por meio do Microsoft Forms	Redução em Nível Institucional do Uso de mídia física em todo o processo de inspeção.
Reorganização, reformatação e atualização das informações sobre custas processuais no portal eletrônico da Corregedoria, disponibilizando aos usuários internos e externos o link “Custas Judiciais e GRERJ”, onde podem ser encontradas as últimas notícias sobre custas processuais no âmbito do TJRJ, as Portarias de Custas Judiciais (atual e antigas), o Ementário de Custas Processuais (compêndio de decisões e normas sobre a matéria), os Estudos sobre Custas (inclusive Juizados Especiais), os modelos de GRERJ (atuais e antigos), além de um arquivo de perguntas e respostas com as dúvidas mais frequentes apresentadas pelos usuários.	Menor tempo despendido no preenchimento da GRERJ Eletrônica e na disponibilização de informações aos usuários.
Nos procedimentos administrativos eletrônicos –SEI referentes à homologação de ordens de serviço, as quais foram editadas em desacordo com o Manual de Elaboração de Atos Formais de Gestão Administrativa, instituído pela Resolução TJ/OE/RJ nº 06/2014, a DIPAJ anexa, no aludido procedimento, “modelo” de Ordem de Ordem de serviço já formatada no WORD, de acordo com o aludido Manual, com o fim de otimizar a correção deste ato pelo Juízo, o qual poderá se valer deste novo “modelo” para proceder as retificações necessárias sugeridas pela DIPAJ, quando de sua reanálise.	Otimização do tempo pela serventia judicial, que poderá utilizar o “modelo” anexado na árvore do respectivo procedimento eletrônico para realizar as adequações sugeridas pela DIPAJ, quando da elaboração do parecer.
Utilização do sistema FORMS para inscrição dos candidatos ao GEAP-c	Imprimir celeridade ao processo e desonerar a impressão da ficha de inscrição em papel
Utilização do FORMS para a elaboração do questionário-base utilizado nos apoios extraordinários	Evitar a eventual impressão do documento para preenchimento e devolução, por e-mail, ao SEGES



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

---

Tópicos				Observações
Pessoal	X			
Tecnologia da Informação	X			
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

---

No que diz respeito à gestão operacional, a DGFAJ realiza os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, tendo todos os seus processos de trabalho documentados e os resultados monitorados mensalmente.



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

## 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

## 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/ DIPA J	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	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Result. no Per.		
		1,83	2,05	3,33	2,97	4,66	5,72	6,14	4,9	4,68	5,06	5,15	5,10	4,30		
	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			
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 Teixeira					Responsável (aprovação e divulgação):					Simone Ferreira de Oliveira e Cruz			Data:	10/01/2022



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																				
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																				
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI-DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL				OBJETIVO ESTRATÉGICO			PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ												
INDICADOR	I.D.B.9.6 - Percentual de processos com prazo vencido				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			FORNECER ORIENTAÇÃO QUANTO A CUSTAS JUDICIAIS												
FINALIDADE	Acompanhar o Percentual cumprimento do prazo de entrega dos processos										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO									
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos										SENTIDO DE MELHORIA			mM						
META	100% de processos com prazo vencido										ORIGEM DOS DADOS			PASTA ELETRÔNICA	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem				
2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA							
Balcão	1611	1370	807	X	X	X	120	690	917	899	920	910	916							
Balcão-RI	151	120	136	X	X	X	25	55	80	142	170	135	113							
Telefone	5825	4946	4133	856	1796	2288	2644	2509	1976	1601	1469	1368	2618							
Telefone-RI	264	185	158	78	80	76	84	79	88	70	110	100	114							
e-mail	76	77	46	139	137	101	93	82	148	167	173	107	112							
Tempo e-mail	0,64	0,75	0,54	0,32	0,40	1,87	0,18	0,11	0,09	0,10	0,03	0,00	0,42							
2021	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA							
Balcão	858	935	951	602	858	870	1305	1298	1178	1042	1372	1099	1031							
Telefone	2509	2800	3255	4018	4915	5015	5637	6838	6613	5527	5396	3199	4644							
Processos	0	0	0	0	0	0	89	102	87	115	86	45	152							
Perda máxima de ligações durante a pandemia	33%	37%	25%	25%	20%	21%	18%	8%	6%	6%	6%	12%	18%							
Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos	--	--	--	--	--	--	--	--	100%	99%	98%	100%	99%							
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20%;"> <p><b>RESULTADO NO PERÍODO</b></p> <table border="1"> <tr> <td>LINHA DE BASE</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO ATUAL</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>META</td> <td>100%</td> </tr> </table> </div> <div style="width: 40%;"> <p><b>Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos processual e perda de ligações</b></p> </div> <div style="width: 35%;"> <p><b>EVOLUÇÃO BALCÃO E TELEFONE E PROCESSOS</b></p> </div> </div>														LINHA DE BASE	99%	RESULTADO ATUAL	98%	META	100%
LINHA DE BASE	99%																			
RESULTADO ATUAL	98%																			
META	100%																			
ANÁLISE CRÍTICA	<p>MÊS DE NOVEMBRO/2021:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>BALCÃO: o número de atendimentos no balcão foi o quinto maior de 2021, apesar do menor número de dias úteis, em razão do recesso forense anual que se inicia no dia 20/12 (1099);</li> <li>TELEFONE: o número de ligações atendidas pelo CALL CENTER (DISQUE-CUSTAS) ficou entre os menores do ano (3199), mas o percentual de ligações perdidas (11,88%) foi o maior desde julho e ficou acima da meta definida (perda máxima de 10% após retorno integral da equipe ao trabalho presencial);</li> <li>PROCESSOS: O número de feitos processados no sistema SEI durante o mês foi de 45, não tendo sido estourado o prazo máximo de 02 (dois) dias em nenhum processo.</li> </ol>																			
AÇÕES GERENCIAIS	<ol style="list-style-type: none"> <li>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 OBJETIVO DA QUALIDADE DA DICIN (definido na RAC de 03/03/2021 e a contar de MARÇO/2021) foi transformado em OPORTUNIDADE DE MELHORIA;</li> <li>Transformação do Indicador "TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAIL" em "PERCENTUAL DE PROCESSOS COM PRAZO VENCIDO", fixando-se o prazo de 02 (dois) dias para a permanência de cada processo na DICIN;</li> <li>Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e dos demais funcionários da equipe, principalmente quanto aos novos atos administrativos editados.</li> </ol>																			
Responsável na emissão do relatório:	JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Responsável (aprovação e divulgação):				SIMONE FERREIRA DE OLIVEIRA E CRUZ				Data: 03/01/2022							



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

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

PLANILHA DE INDICADORES															
<b>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</b>															
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-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais								
FINALIDADE	Verificar o impacto das inspeções 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	Porcentagem entre o total de unidades que obtiveram redução de autos paralisados há mais de 90 dias e de acervo geral no mês de inspeção em relação ao mês anterior à realização da inspeção/correição extraordinária / total de unidades que receberam inspeções/correição extraordinária - no mês de análise.											SENTIDO DE MELHORIA	MM		
META	Por tratar-se de indicador de monitoramento não há metas								ORIGEM DOS DADOS	Planilha de indicadores do DESOP		UNIDADE DE MEDIDA	Percentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2021	Acervo Geral													
RESULTADOS NO PERÍODO		jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Result. no Per.		
LINHA DE BASE	58,00%	N/A	51,00%	65,00%	47,00%	57,00%	46,00%	51,00%	46,00%	54,00%	58,00%	50,00%	52,64%		
RESULTADO ATUAL	50,00%														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2021	Autos Paralisados há mais de 90 dias - 500 dias Div Ati													
RESULTADOS NO PERÍODO		jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	Result. no Per.		
LINHA DE BASE	53,76%	N/A	33,33%	80,00%	61,86%	70,67%	65,38%	54,05%	63,29%	44,44%	61,54%	53,76%	16,67%		
RESULTADO ATUAL	16,67%														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>1) Em relação ao indicador de unidades com redução de acervo geral, em razão de inspeções da DIFIJ, observou-se que em dezembro 50% das unidades obtiveram resultado positivo de redução dos processos no mês da realização da inspeção. Verificou-se uma redução de 4% em relação ao mês anterior.</p> <p>2) Em relação ao indicador de unidades com redução de processos sem andamento há mais de 90 dias - 500 dias para Dívida Ativa, em razão de inspeções da DIFIJ, observou-se que em dezembro 16,67% das unidades alcançaram um bom desempenho, e houve uma diminuição de 37,09% em relação ao mês anterior.</p>														
	<p>Notadamente, em dezembro de 2021 houve impacto no indicador, considerando o tempo reduzido para tratamento pelas unidades, em função do recesso forense e a continuidade da contagem do prazo de processos sem movimentação até 31/12/2021.</p> <p>Quanto ao resultado do indicador, no período de 12 meses, a média de unidades que apresentaram redução no acervo geral no mês seguinte ao da realização da inspeção foi de 52,64%, enquanto a média anual de unidades que apresentaram redução no acervo geral no mês seguinte ao da realização da inspeção foi de 55%. Considerando que por se tratar de um indicador de monitoramento o resultado apresentado foi considerado satisfatório.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	Indicador de Monitoramento. Monitorar o indicador nos próximos meses.														
Responsável pela emissão do relatório:		Rodrigo Porto Rocha Rosário				Responsável (aprovação e divulgação)				Simone Ferreira de Oliveira e Cruz				Data:	18/01/2022



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

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFAJ/DIFUJ	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 Inspeções e Fiscalizações da data de inspeção/fiscalização à data da entrega do relatório ao Diretor-Geral		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais										
FINALIDADE		Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções 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 inspeções cumpridas dentro do prazo correto/ Total de fiscalizações e inspeções no período realizadas)				SENTIDO DE MELHORIA	Maior melhor								
META		80%				ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo de Realização de UNIDADE DE MEDIDA								
Evolução do Indicador		Valor percentual													
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.	
		90,00%	59,00%	68,00%	88,00%	72,00%	63,64%	79,41%	83,33%	85,11%	89,47%	79,37%	92,31%	79,14%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE		79%													
RESULTADO ATUAL		92%													
META		80%													
ANÁLISE CRÍTICA		<p>Análise: Conforme a análise do mês anterior a tendência de aumento não se manteve. No mês de dezembro foram realizadas 13 inspeções, com 92,31% de cumprimento destas no prazo. Houve um aumento de, aproximadamente, 12,94% em relação ao mês anterior. Do total de inspeções, 12 foram iniciadas e entregues no prazo previsto e 1 foram entregues fora do prazo, o que equivale à 7,69% de PNCs, não sendo necessário a abertura de RANAC, pois o percentual máximo de inspeções entregues após o prazo é de 25%. Foram encontrados 1 PNCs fora do prazo: ALCANTARA REG SAO GONCALO 3 VARA DE FAMILIA (0001132-55.2021.2.00.0819).</p> <p>Quanto ao atingimento da meta Anual, a média atingida foi de 79,14%, restando somente 0,86% para o seu cumprimento, portanto, considerou-se o resultado satisfatório, não havendo necessidade de abertura de RANAC no período.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS		Monitorar o indicador, tendo em vista os resultados positivos alcançados com as ações propostas.													
Responsável pela emissão do relatório:		Rodrigo Porto Rocha Rosário				Responsável (aprovação e divulgação):				Simone Ferreira de Oliveira e Cruz				Data:	18/01/2022