



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – Anual de 2023**

**DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO JUDICIAL –
DGFAJ**

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL		
	DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (DGFAJ)		
Período de Referência: De 01/01/2023 a 31/12/2023	Emitido em: 18/01/2024	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	8
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	8
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	29
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	29
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	30
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	32
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	33
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	34



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 (% 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) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p>SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (SEFIJ)</p> <p>Percentual de cumprimento do prazo de Realização de Inspeções e Fiscalizações (da data da inspeção/fiscalização à data de entrega do Relatório ao Diretor-Geral) RAD-DGFAJ-007</p> <p>META: 80% - MÉDIA ANUAL: 89,21%</p> <table border="1"><caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Resultado (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/23</td><td>92,00%</td></tr><tr><td>fev/23</td><td>96,00%</td></tr><tr><td>mar/23</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>abr/23</td><td>87,88%</td></tr><tr><td>mai/23</td><td>80,00%</td></tr><tr><td>jun/23</td><td>67,74%</td></tr><tr><td>jul/23</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>ago/23</td><td>57,58%</td></tr><tr><td>set/23</td><td>89,29%</td></tr><tr><td>out/23</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>nov/23</td><td>100,00%</td></tr><tr><td>dez/23</td><td>100,00%</td></tr></tbody></table>	Mês	Resultado (%)	jan/23	92,00%	fev/23	96,00%	mar/23	100,00%	abr/23	87,88%	mai/23	80,00%	jun/23	67,74%	jul/23	100,00%	ago/23	57,58%	set/23	89,29%	out/23	100,00%	nov/23	100,00%	dez/23	100,00%	<p>O tempo médio de realização de primeira correição deve ser de 3 dias e o da correição de retorno 2 dias.</p> <p>A DIFIJ, portanto, tem como indicador mensal a entrega mínima, no prazo designado, de 80% das inspeções agendadas.</p> <p>Em junho de 2023, a DIFIJ passou a unificar as metas fixadas nas inspeções do CNJ com aquelas identificadas nas correições ordinárias, o que impactou a entrega das correições no prazo inicial previsto.</p> <p>Em agosto de 2023, a DIFIJ realizou a análise da promoção dos Magistrados que concorreram às vagas de Desembargadores, necessitando deslocar parte da equipe para essa atividade.</p> <p>A média anual de entrega de correições dentro do prazo estipulado atingiu 89,21%, portanto, acima da meta fixada em 80%.</p> <p>A determinação de correições presenciais, em comarcas distantes durante o mês já planejado, desafiaram o cumprimento do planejamento inicial da DIFIJ, tendo em vista o natural deslocamento da equipe para as unidades.</p>
Mês	Resultado (%)																										
jan/23	92,00%																										
fev/23	96,00%																										
mar/23	100,00%																										
abr/23	87,88%																										
mai/23	80,00%																										
jun/23	67,74%																										
jul/23	100,00%																										
ago/23	57,58%																										
set/23	89,29%																										
out/23	100,00%																										
nov/23	100,00%																										
dez/23	100,00%																										
<p>SERVIÇO DE APOIO À GESTÃO CARTORÁRIA (SEGES)</p> <table border="1"><caption>Evolução do Acervo Geral nas Serventias Apoiadas</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Variação (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan-23</td><td>-2,70%</td></tr><tr><td>fev-23</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>mar-23</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>abr-23</td><td>-2,75%</td></tr><tr><td>mai-23</td><td>-9,95%</td></tr><tr><td>jun-23</td><td>-3,53%</td></tr><tr><td>jul-23</td><td>-5,45%</td></tr><tr><td>ago-23</td><td>-6,83%</td></tr><tr><td>set-23</td><td>0,00%</td></tr><tr><td>out-23</td><td>-4,57%</td></tr><tr><td>nov-23</td><td>-8,61%</td></tr><tr><td>dez-23</td><td>-4,76%</td></tr></tbody></table>	Mês	Variação (%)	jan-23	-2,70%	fev-23	0,00%	mar-23	0,00%	abr-23	-2,75%	mai-23	-9,95%	jun-23	-3,53%	jul-23	-5,45%	ago-23	-6,83%	set-23	0,00%	out-23	-4,57%	nov-23	-8,61%	dez-23	-4,76%	<p>O indicador tem o propósito de <u>analisar a evolução do acervo geral das serventias que receberam o Apoio Extraordinário no período para verificar se foi implementada a gestão por relatórios.</u></p> <p>Entende-se que, se o Chefe de Serventia adotar a metodologia sugerida pela CGJ, o indicador-histórico será afetado positivamente e, conseqüentemente, as atividades serão otimizadas.</p> <p>O Apoio Extraordinário envolve 4</p>
Mês	Variação (%)																										
jan-23	-2,70%																										
fev-23	0,00%																										
mar-23	0,00%																										
abr-23	-2,75%																										
mai-23	-9,95%																										
jun-23	-3,53%																										
jul-23	-5,45%																										
ago-23	-6,83%																										
set-23	0,00%																										
out-23	-4,57%																										
nov-23	-8,61%																										
dez-23	-4,76%																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
	<p>personagens principais (Juiz, Secretário, Chefe de Serventia, Substituto do Chefe de Serventia) e tem a duração de 12(doze) semanas, dentro das quais são realizadas as seguintes atividades: reunião inicial remota, 1ª visita presencial, reunião inicial presencial, plano de ação emergencial, diagrama de Ishikawa, resultado parcial, reunião remota para demonstração do Projeto Bússola e do PJe Gestão, reunião de status, 2ª visita presencial/remota, resultado parcial, monitoramento, reunião de encerramento remota, relatório conclusivo.</p> <p>As análises dos resultados e as ações gerenciais mensais são consignadas no FRM correspondente</p> <p>A média de variação do acervo geral das serventias do Apoio Extraordinário no ano de 2023 foi de 5,46% de diminuição.</p>																										
<p>SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE GRUPOS DE AUXÍLIO CARTORÁRIO – SEGAP</p> <table border="1"><caption>Quantidade Mensal de Serventias com GEAP-C - Janeiro a Dezembro/2023</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>Jan/2023</td><td>35</td></tr><tr><td>Fev/2023</td><td>34</td></tr><tr><td>Mar/2023</td><td>54</td></tr><tr><td>Abr/2023</td><td>227</td></tr><tr><td>Mai/2023</td><td>204</td></tr><tr><td>Jun/2023</td><td>240</td></tr><tr><td>Jul/2023</td><td>232</td></tr><tr><td>Ago/2023</td><td>243</td></tr><tr><td>Set/2023</td><td>268</td></tr><tr><td>Out/2023</td><td>334</td></tr><tr><td>Nov/2023</td><td>265</td></tr><tr><td>Dez/2023</td><td>257</td></tr></tbody></table>	Mês	Quantidade	Jan/2023	35	Fev/2023	34	Mar/2023	54	Abr/2023	227	Mai/2023	204	Jun/2023	240	Jul/2023	232	Ago/2023	243	Set/2023	268	Out/2023	334	Nov/2023	265	Dez/2023	257	<p>Com relação ao apoio prestado pelo GEAP-C e administrado pelo SEGAP, denota-se a quantidade de serventias monitoradas, mensalmente, em razão do apoio. Ressalta-se que os resultados do gráfico não são cumulativos, pois a maioria das serventias receberam apoio por cerca de 06 (seis) meses consecutivos. No ano de 2023, 608 (seiscentas e oito) serventias receberam o apoio do GEAP-C.</p>
Mês	Quantidade																										
Jan/2023	35																										
Fev/2023	34																										
Mar/2023	54																										
Abr/2023	227																										
Mai/2023	204																										
Jun/2023	240																										
Jul/2023	232																										
Ago/2023	243																										
Set/2023	268																										
Out/2023	334																										
Nov/2023	265																										
Dez/2023	257																										



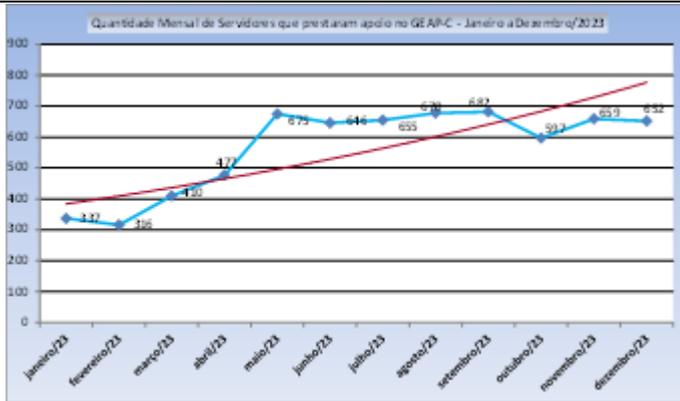
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO



Em consequência, observa-se que para o apoio do GEAP-C em 2023, foram necessários cerca de 680 servidores, *quórum* que variou a depender da necessidade da atuação.

CENTRAIS/NÚCLEOS DE ARQUIVAMENTO	TOTAL
TOTAL	61.423
1º NUR	7.098
2º NUR	6.657
4º NUR	5.736
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	4.769
5º NUR	5.910
6º NUR	1.954
10º NUR (Núcleo)	6.349
11º NUR	3.976
12º NUR	3.976
TOTAL	103.872

Vale acrescentar que, no apoio prestado às Centrais e Núcleos de Arquivamento, a equipe do GEAP-C contribuiu para a expedição de 103.872 certidões de débitos, o que foi positivo, tendo em vista que a expectativa de recebimento dos valores, pelo TJ, chegou a R\$175.570.471,41, conforme a última informação (novembro/23) recebida do DEGAR.

DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS DIPAJ



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 90% 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, no ano de 2023, a DIPAJ atingiu 100% do resultado do período.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO	COMENTÁRIO																																																																														
<p style="text-align: center;">Demonstrativo de atendimentos DIPAJ:</p> <table border="1"> <caption>Resultado Mensal de Atendimentos</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>JAN</th> <th>FEB</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAY</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Serviço</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>13</td> <td>13</td> <td>13</td> <td>22</td> <td>11</td> <td>25</td> <td>11</td> <td>11</td> <td>13</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Consulta Eletrônica</td> <td>30</td> <td>29</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>30</td> <td>27</td> <td>19</td> <td>27</td> <td>17</td> <td>26</td> <td>23</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Advogado</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>13</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Parte</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Total de Atendimentos</td> <td>25</td> <td>45</td> <td>55</td> <td>44</td> <td>43</td> <td>55</td> <td>38</td> <td>62</td> <td>34</td> <td>42</td> <td>46</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	Mês	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Serviço	8	9	13	13	13	22	11	25	11	11	13	5	Consulta Eletrônica	30	29	22	23	30	27	19	27	17	26	23	2	Advogado	6	8	13	8	8	8	4	9	5	8	3	6	Parte	3	1	7	2	1	2	4	1	1	1	7	1	Total de Atendimentos	25	45	55	44	43	55	38	62	34	42	46	14	<p>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.</p> <p style="text-align: center;">Neste Ano foram realizados 502 (Quinhentos e dois) atendimentos.</p>
Mês	JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																																																																			
Serviço	8	9	13	13	13	22	11	25	11	11	13	5																																																																			
Consulta Eletrônica	30	29	22	23	30	27	19	27	17	26	23	2																																																																			
Advogado	6	8	13	8	8	8	4	9	5	8	3	6																																																																			
Parte	3	1	7	2	1	2	4	1	1	1	7	1																																																																			
Total de Atendimentos	25	45	55	44	43	55	38	62	34	42	46	14																																																																			
<p style="text-align: center;">DIVISÃO DE CUSTAS DICIN</p> <p style="text-align: center;">Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos e perda de ligações</p> <table border="1"> <caption>Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos e perda de ligações</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>JAN</th> <th>FEB</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> </tr> </thead> <tbody> <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>99%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Perda de ligações</td> <td>8%</td> <td>13%</td> <td>17%</td> <td>13%</td> <td>11%</td> <td>11%</td> <td>22%</td> <td>13%</td> <td>27%</td> <td>48%</td> <td>25%</td> <td>28%</td> </tr> </tbody> </table>	Mês	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	Perda de ligações	8%	13%	17%	13%	11%	11%	22%	13%	27%	48%	25%	28%	<p>Este indicador da DICIN 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.</p> <p>No ano de 2023, a DICIN processou 1.393 feitos administrativos. A meta prevista permite o estouro do prazo até o máximo de 10% do total de processos mensais, e apenas 03 processos extrapolaram tal prazo (01 em julho, 01 em agosto e 01 em setembro), o que fez a linha de medição alcançar o percentual integral de cumprimento, por aproximação aritmética.</p> <p>Quanto à perda de ligações pelo DISQUE-CUSTAS, cuja medição também aparece no gráfico, a média anual ficou em 19,57%, acima da média do ano anterior e da meta definida (perda máxima de 10% das ligações).</p>																																							
Mês	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																																																																			
Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%																																																																			
Perda de ligações	8%	13%	17%	13%	11%	11%	22%	13%	27%	48%	25%	28%																																																																			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																																					
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																																				
<p>EVOLUÇÃO BALCÃO E TELEFONE E PROCESSOS</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Balcão</th><th>Telefone</th><th>Processos</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>1758</td><td>4618</td><td>96</td></tr><tr><td>FEV</td><td>1565</td><td>5445</td><td>95</td></tr><tr><td>MAR</td><td>2701</td><td>8586</td><td>155</td></tr><tr><td>ABR</td><td>2132</td><td>6172</td><td>93</td></tr><tr><td>MAI</td><td>2968</td><td>7599</td><td>135</td></tr><tr><td>JUN</td><td>2828</td><td>6787</td><td>119</td></tr><tr><td>JUL</td><td>3257</td><td>6461</td><td>91</td></tr><tr><td>AGO</td><td>3138</td><td>7431</td><td>136</td></tr><tr><td>SET</td><td>1631</td><td>5807</td><td>100</td></tr><tr><td>OUT</td><td>928</td><td>4281</td><td>158</td></tr><tr><td>NOV</td><td>1480</td><td>5801</td><td>111</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>1697</td><td>4278</td><td>104</td></tr></tbody></table>	Mês	Balcão	Telefone	Processos	JAN	1758	4618	96	FEV	1565	5445	95	MAR	2701	8586	155	ABR	2132	6172	93	MAI	2968	7599	135	JUN	2828	6787	119	JUL	3257	6461	91	AGO	3138	7431	136	SET	1631	5807	100	OUT	928	4281	158	NOV	1480	5801	111	DEZ	1697	4278	104	
Mês	Balcão	Telefone	Processos																																																		
JAN	1758	4618	96																																																		
FEV	1565	5445	95																																																		
MAR	2701	8586	155																																																		
ABR	2132	6172	93																																																		
MAI	2968	7599	135																																																		
JUN	2828	6787	119																																																		
JUL	3257	6461	91																																																		
AGO	3138	7431	136																																																		
SET	1631	5807	100																																																		
OUT	928	4281	158																																																		
NOV	1480	5801	111																																																		
DEZ	1697	4278	104																																																		

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL – DGFAJ

As atribuições da **DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (CGJ-DGFAJ)** estão elencadas nos artigos de 119 a 129 da Resolução TJ/OE nº 04/2023, publicada em 07/02/2023.

Em 2023, foram praticados 4.022 atos ordinatórios/pareceres pelo SEI e 1.580, pelo sistema PJeCor.

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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

Dessa forma, a cada trimestre, esperava-se uma 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, foi 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.

DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL – DIFIJ

A Divisão de Fiscalização Judicial, CGJ-DGFAJ-DIFIJ possui as seguintes atribuições:

- Realizar correições em unidades judiciais de primeira instância, apontando eventuais irregularidades e propondo as melhorias necessárias;
- Prestar informações processuais acerca das atividades cartorárias e dos Magistrados; e ainda, prestar apoio técnico para a realização das inspeções anuais e as de promoção ou de remoção de magistrados;
- Apoiar a realização de correições extraordinárias, quando determinadas pelo Corregedor-Geral da Justiça ou Juiz Auxiliar da CGJ;
- Fiscalizar as nomeações dos auxiliares da justiça – administradores, leiloeiros e peritos judiciais, (Provimentos nº 38/2022, 24 e 25/2023);
- Controlar as nomeações dos prepostos da Dívida Ativa na forma do Provimento CGJ nº 23/2023;
- Auxiliar o TRE com informações para o sistema INFODIP (Sistema de Informações de Óbitos e Direitos Políticos);
- Propor normas reguladoras das matérias pertinentes às suas atribuições.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

A Divisão de Fiscalização Judicial – DIFIJ é composta por 02 (dois) serviços: Serviço de Fiscalização Judicial (SEFIJ) e Cadastro de Auxiliares da Justiça.

Com o início da atual administração, que focou na melhoria das atividades desenvolvidas em todo PJERJ, foram retomadas as correições presenciais, as extraordinárias e as parciais em todos os NUR do PJERJ.

A equipe da DIFIJ contou com a presença dos Juízes Auxiliares nas correições, visando fomentar as orientações e determinações a serem observadas pelos magistrados das unidades de 1ª instância.

Houve melhora na integração com as demais Divisões de sua Diretoria Geral, compartilhando as informações obtidas nas correições com os dados disponibilizados pela DIAAI, visando a identificar unidades que não estejam inseridas nos seus monitoramentos de movimentação de processos paralisados, de atos ordinatórios indevidos e de despachos com cunho supostamente protelatórios, mas que foram identificadas em tais situações nas correições.

Outrossim, a Divisão passou a analisar o teor dos atos ordinatórios praticados pelos servidores que realizam o GEAP-C, quando identificada alguma irregularidade, cientificando à Divisão de Gestão, responsável por esse apoio às serventias

SERVIÇO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL (SEFIJ)

ATIVIDADE CORREICIONAL

O serviço de fiscalização judicial, até dezembro de 2023, realizou 347 correições nas unidades judiciais, sendo 293 correições de retorno, 47 correições extrajudiciais, 4 correições iniciais, 4 correições parciais e 3 correições iniciais.

CORREIÇÕES REALIZADAS PELA DIFIJ EM 2023	
Mês	Quantidade
JAN	25
FEV	31



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

MAR	43
ABR	31
MAI	41
JUN	20
JUL	18
AGO	28
SET	31
OUT	35
NOV	27
DEZ	17
TOTAL:	347

As serventias inspecionadas pelo CNJ, em 2022, e sem processo de correição em curso na CGJ, passaram por correições extraordinárias e presenciais, sendo o relatório de correição ajustado para essas modalidades.

A partir das inconsistências detectadas em tais correições, foram estabelecidas metas às serventias, sendo unificadas com as determinações impostas pelo CNJ, na ocasião de sua inspeção, e com as metas geradas nas correições anuais do juízo ou em eventuais correições de inspeção de promoção/remoção dos juízes.

Tal medida teve o intuito de auxiliar as unidades a identificar todas as metas estabelecidas nas diversas fiscalizações e a tomar as providências necessárias ao seu cumprimento, facilitando também a análise da DIFIJ na ocasião da correição de retorno.

Outrossim, a DIFIJ utiliza o **PROJETO BÚSSOLA** para verificar a evolução dos indicadores da unidade, contudo, tendo em vista a indisponibilidade de dados, a Divisão passou a utilizar os dados disponíveis no **PAINEL DE ESTATÍSTICA DO CNJ**, possibilitando a continuidade da análise dos indicadores.

Por fim, acrescenta-se que, em 2024, o novo ciclo de correições se iniciará, conforme previsto no artigo 95 do Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

CADASTRO DE AUXILIARES DA JUSTIÇA E PREPOSTOS DA DÍVIDA ATIVA: **AUXILIARES DA JUSTIÇA**

A DIFIJ passou a realizar, em 2023, o cadastro dos Auxiliares de Justiça (Administradores Judiciais, Leiloeiros Públicos e Corretores de Imóveis), sendo efetuado de forma eletrônica e a sua divulgação é realizada na página eletrônica da Corregedoria Geral de Justiça : [Judicial - Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro \(tjri.jus.br\)](http://Judicial - Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (tjri.jus.br))

Quanto ao cadastramento dos leiloeiros, o cadastro se dá em duas etapas: fase de habilitação legal e fase de habilitação técnica, nos termos do artigo 5º, caput e §1º, do Provimento CGJ nº 25/2023, devendo o Leiloeiro comprovar a segurança da página da internet e a qualidade da transmissão do Leilão realizado de forma eletrônica e remota.

PREPOSTOS DA DÍVIDA ATIVA:

Além do controle e divulgação das nomeações dos auxiliares do Juízo, a DIFIJ também passou a efetivar o credenciamento, a atualização dos dados e a instrução de processo administrativo de descredenciamento dos prepostos nomeados para atuarem nas unidades com competência de Dívida Ativa.

Em todos os casos, as nomeações cabem aos magistrados, nos feitos de sua competência, devendo a escolha do profissional recair preferencialmente sobre aqueles de sua confiança e que integram os Cadastros da Corregedoria Geral de Justiça, obedecendo aos ditames do art. 37 da Constituição Federal e da Súmula Vinculante nº 13 do Supremo Tribunal Federal

ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO SISTEMA INFODIP:

Finalmente, a DIFIJ passou a atualizar as informações do sistema INFODIP (Sistema de Informações de Óbitos e Direitos Políticos).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Tal atividade atende à Resolução Conjunta nº 6 de 21/05/2020 do CNJ/TSE, que instituiu a sistemática de compartilhamento de informações entre os Órgão do Poder Judiciário Nacional, relativas às (aos):

- I – condenações por improbidade administrativa transitadas em julgado;
- II – acordos de não persecução cível relativos à improbidade administrativa;
- III – cumprimentos de sanções e termos de acordo de improbidade administrativa;
- IV – condenações criminais transitadas em julgado;
- V – extinções de punibilidade criminal;
- VI – óbitos;
- VII – condenações relativas aos incisos I e IV deste artigo, proferidas por órgão colegiado;
- VIII – demissões do serviço público aplicadas na esfera administrativa por órgãos do Poder Judiciário;
- IX – outras hipóteses de suspensão dos direitos políticos ou de incidência da [Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990](#).

Além desse cadastro, há a necessidade de correção ou atualização dos dados acima, sendo necessária a atuação da DIFIJ na consulta dos processos que possuem incorreções no seu lançamento, bem como a realização de contato com as serventias judiciais para que, eventualmente, realizem tais correções ou forneçam as informações solicitadas pela Justiça Eleitoral, quando a Divisão de Fiscalização não conseguir obtê-las de forma remota.

DESTAQUES DAS ATIVIDADES DA DIFIJ NO ANO DE 2023
• Finalização do ciclo de correições em todas as Unidades do PJERJ;
• Realização de 347 correições pela equipe do SEFIJ;
• Nova metodologia aplicada aos relatórios de Correição e Inspeção adaptados ao sistema PJE, Projeto Bússola e indicadores do CNJ;
• Disponibilização de manual para as unidades realizarem as inspeções anuais com base no sistema DCP e PJE;
• Integração do serviço de Fiscalização com o de Parametrização e o de Apoio à Gestão;
• Unificação das metas identificadas nas inspeções anuais das serventias e as



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

de inspeção de promoção e remoção de magistrados com as da Correição;
<ul style="list-style-type: none">• Unificação das metas identificadas nas correições do CNJ com as da Correição da CGJ;
<ul style="list-style-type: none">• Controle do cadastro dos Auxiliares da Justiça;
<ul style="list-style-type: none">• Controle do cadastro dos Prepostos da Dívida Ativa;
<ul style="list-style-type: none">• Alimentação e atualização das informações no Sistema INFODIP;
<ul style="list-style-type: none">• Revisão das Rotinas Administrativas.

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 ênfase no arquivamento.

O NAPRE ATUA efetivamente desde agosto de 2021, a partir da reorientação do quadro de estagiários disponibilizados após a transferência da atividade de Indexação/Virtualização para a Presidência. Inicialmente, os estagiários deveriam trabalhar nas Comarcas próximas às residências e se revezariam em serventias de competência distintas, a cada 3 ou 6 meses (de acordo com o interesse), de forma a auxiliar nas atividades do cartório e, concomitantemente, ampliar o seu conhecimento, permanecendo, contudo, vinculados à CGJ, o que ocorre até a presente data. Em 2023, sob a gestão da nova Administração, está estruturado na Lâmina II, sala 917, contando com 15 estações de trabalho, a prestação de apoio à distância às serventias judiciais, com o escopo de redução do acervo geral (arquivamento). No momento, o Núcleo de Apoio é integrado por 43 estagiários, administrados pela DGFAJ, especificamente, pela Divisão de Apoio à Gestão Cartorária – DIGES. O NAPRE protagonizou a execução de um total de 30557 (trinta mil quinhentos e cinquenta e sete) movimentações em processos judiciais de primeira instância.

Implementação do projeto operacional: “Padronização das Atividades de Cartório e de Gabinete, na competência Criminal”, com o objetivo de otimizar a execução das atividades, por meio de fluxos padrões.



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

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, que coube ao SEFIJ, visando à implementação de ações gerenciais específicas para sanar os problemas apontados e perenizar a evolução positiva.

O SEGES elaborou planos de Gestão, direcionados às 49 serventias visando tratar os apontamentos oriundos do Relatório de Inspeção Ordinária do CNJ- Insp.0000930-76.2022.2.00.0000 (processo SEI nº 2023.060.42383).

Para elucidar as dúvidas advindas da implementação dos referidos planos, foram realizadas reuniões remotas em 20/04/2023 e 14/06/2023, com as unidades participantes. Destas reuniões participaram a Equipe do SEGES e os Juízes Auxiliares da CGJ: Drs. Rafael Estrela, Sandro Pitthan, Marcelo Oliveira e Bruno Ruliére. As indagações mais relevantes suscitadas pelos Chefes de Serventia e equipe do Gabinete foram tratadas, ensejando processos administrativos, como o de nº 2023.060.50349 que versou quanto:

- Determinação de inclusão do mandado de prisão modelo, elaborado pela SGTEC, nos sistemas DCP e PJe, para a utilização pelas serventias das competências de família e criminal; demanda apontada pelo CNJ em observância ao parágrafo único do art. 13, da Resolução CNJ nº 213);

- Deliberação quanto à necessidade de recolhimento dos diversos mandados de prisão já expedidos sem a observância ao parágrafo retro citado;

- Publicação de norma que possibilite a citação por edital, após as certidões negativas e devolução de AR pela localização perigosa da parte ré.

O SEGES permaneceu à disposição destas serventias para aclarar quaisquer dúvidas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

SERVIENTIAS INSPECIONADAS PELO CNI	PARALISADOS +90 DIAS	ACERVO GERAL	TAXA DE CONGESTIONAMENTO	SITUAÇÃO POSITIVA EM:
CABO FRIO 1 VARA CRIMINAL	-88,58%	-8,38%	-1,49%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 10 VARA CÍVEL	-76,73%	-0,65%	-15,84%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 11 VARA FAZ PÚBLICA	-26,59%	-16,06%	-2,37%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 12 VARA FAZ PÚBLICA	-99,33%	-40,97%	-40,86%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 13 VARA ORFÃOS SUC	-29,13%	-0,83%	-0,57%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 20 VARA CÍVEL	-99,06%	-5,83%	-1,43%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 3 VARA CRIMINAL	-96,71%	-31,93%	-16,15%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 34 VARA CRIMINAL	-99,82%	-31,17%	-7,59%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 37 VARA CÍVEL	-100,00%	-7,97%	-2,18%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 39 VARA CRIMINAL	-100,00%	-32,36%	-10,46%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 4 VARA DE FAMÍLIA	-98,70%	-10,27%	-3,01%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 4 VARA ORFÃOS SUC	-100,00%	-7,14%	-1,68%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL 6 VARA DE FAMÍLIA	-100,00%	-5,46%	-1,97%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL VARA INF JUV	-98,54%	-95,20%	-16,69%	PAR +90 + ACERVO + TX
CAPITAL VIII JUI ESP CIV/TUÍUCA	-92,18%	-16,68%	-22,16%	PAR +90 + ACERVO + TX
NOVA FRIBURGO 2 VARA CRIMINAL	-85,90%	-4,40%	-1,25%	PAR +90 + ACERVO + TX
NOVA FRIBURGO 1 VIO E ESP ADJ CRIM	-65,97%	-0,49%	-1,66%	PAR +90 + ACERVO + TX
SACUAREMA 2 VARA	-64,74%	-15,31%	-1,90%	PAR +90 + ACERVO + TX
TERESOPÓLIS 1 VIO E ESP ADJ CRIM	-48,17%	-6,01%	-13,70%	PAR +90 + ACERVO + TX
ARRAÏJAMA 2 VARA CÍVEL	73,45%	-0,67%	-	ACERVO + TX
CABO FRIO 2 VARA DE FAMÍLIA	-78,26%	5,20%	-0,56%	PAR.90 + TX
CAPITAL 1 VARA FAZ PÚBLICA	-56,76%	8,86%	-0,54%	PAR.90 + TX
TERESOPÓLIS 2 VARA CÍVEL	-84,89%	1,70%	-2,69%	PAR.90 + TX
CAPITAL 9 VARA CÍVEL	50,52%	2,79%	-0,02%	TX
CAPITAL 1 VARA DE FAMÍLIA	-41,62%	-1,59%	2,29%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 1 VARA ORFÃOS SUC	-79,29%	-3,56%	0,36%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 17 VARA DE FAZENDA PÚBLICA	-24,40%	-11,04%	3,75%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 19 VARA CRIMINAL	-99,56%	-7,73%	4,13%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 3 VARA ORFÃOS SUC	-99,69%	-2,85%	5,14%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 32 VARA CÍVEL	-100,00%	-0,10%	2,97%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 36 VARA CÍVEL	-100,00%	-2,68%	0,15%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 41 VARA CÍVEL	-95,29%	-0,61%	0,12%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 7 VARA ORFÃOS SUC	-100,00%	-3,13%	3,28%	PAR.90 + ACERVO
PAVUNA REGIONAL 1 VARA DE FAMÍLIA	-100,00%	-2,14%	0,52%	PAR.90 + ACERVO
CAPITAL 7 VARA EMPRESARIAL	105,30%	-3,42%	10,95%	ACERVO
ARRAÏJAMA 1 VARA CÍVEL	-41,25%	5,49%	0,85%	PAR.90
CABO FRIO 1 VARA CÍVEL	-100,00%	0,22%	0,27%	PAR.90
CABO FRIO 2 VARA CÍVEL	-76,33%	4,71%	0,86%	PAR.90
CAPITAL 1 VARA CÍVEL	-96,86%	3,57%	2,02%	PAR.90
CAPITAL 12 VARA DE FAMÍLIA	-99,02%	3,04%	0,55%	PAR.90
CAPITAL 31 VARA CÍVEL	-99,86%	2,51%	1,05%	PAR.90
CAPITAL 52 VARA CÍVEL	-96,78%	1,64%	2,00%	PAR.90
CAPITAL 8 VARA CÍVEL	-98,02%	0,83%	0,75%	PAR.90
NOVA FRIBURGO 2 VARA CÍVEL	-91,36%	4,32%	2,41%	PAR.90
PAVUNA REGIONAL 1 VARA CÍVEL	-34,92%	8,20%	0,40%	PAR.90
SACUAREMA 1 VARA	-35,46%	7,94%	1,31%	PAR.90
TERESOPÓLIS 1 VARA CÍVEL	-91,11%	7,07%	3,29%	PAR.90
TERESOPÓLIS 3 VARA CÍVEL	-93,33%	4,42%	1,94%	PAR.90
NOVA FRIBURGO 1 VARA CÍVEL	10,49%	1,01%	0,52%	-

Monitoramento da execução dos planos, tendo as serventias conseguido resultados positivos, conforme dados obtidos até 05/2023, que geraram as seguintes reduções:

- 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 necessitassem do auxílio para planejar as ações que devessem ser adotadas para alcançar a melhoria os indicadores e cumprimento das metas estabelecidas pela Corregedoria.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Implementação do projeto operacional “Programa de Apoio à Gestão” em março/2023, com término em agosto/2023, que teve por objetivo fomentar a autogestão para as serventias judiciais.

O programa é composto por 09 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 obtiveram melhora em nenhum indicador;
- 5) Reunião demonstrativa de ferramentas de gestão (Bússola e PJe Gestão);
- 6) Brainstorming por competências;
- 7) Laboratório presencial (não obrigatório);
- 8) Reunião final;
- 9) Elaboração de relatório conclusivo.

Participaram do projeto 60 serventias em todo o estado. Os indicadores monitorados foram: acervo geral, taxa de congestionamento e processos paralisados há mais de 90 (noventa) dias nos sistemas DCP e PJe.

Em breve síntese, as unidades participantes do Programa apresentaram o seguinte desempenho:

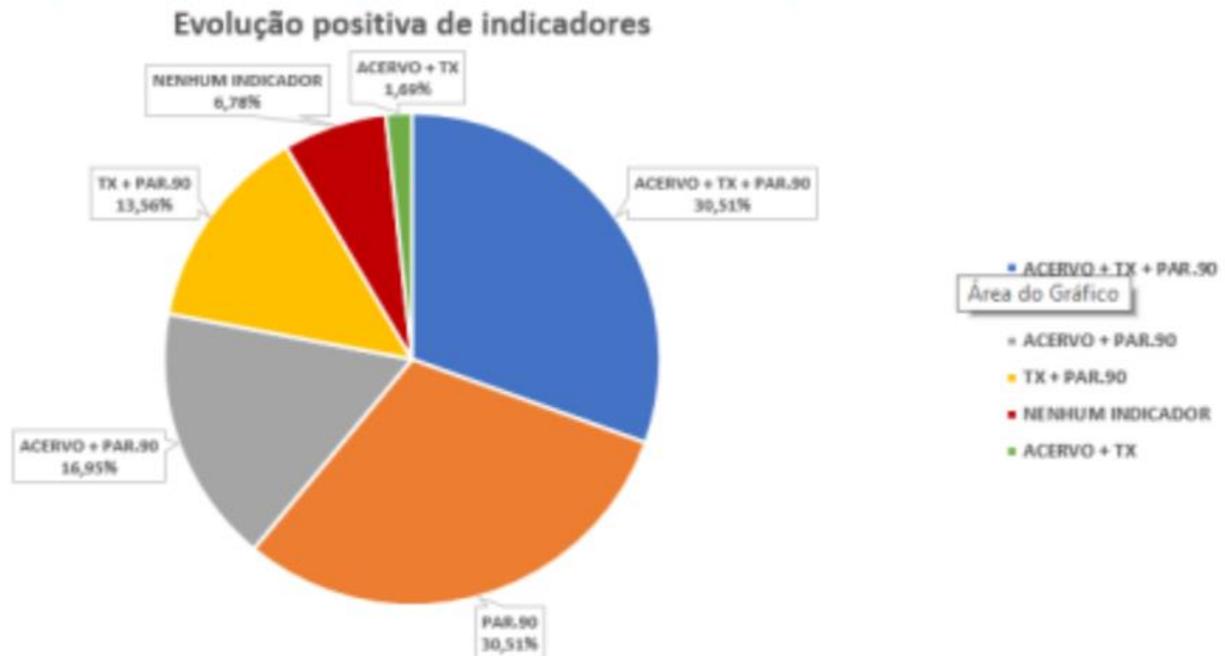
- 6,78% sem melhora em qualquer indicador,
- 93,22% positivo em pelo menos 1 indicador, sendo 30,51% positivo em 3 indicadores; 32,20% positivo em 2 indicadores e 30,51% positivo em 1 indicador.

Depreendeu-se, portanto, o atingimento do propósito ante à difusão do conhecimento, da orientação quanto à metodologia de gestão por relatório, visando à otimização da realização das atividades, bem como, a divulgação do SEGES - Serviço de Apoio à Gestão.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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



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. **Verifica-se o resultado positivo da implementação do apoio posto que a média obtida pelas unidades no indicador de redução do acervo geral foi de -10,67% e no de processos paralisados há mais de 300 dias foi de -73,14%, entre abril a novembro de 2023.**

	ACERVO GERAL (ABRIL/23)	ACERVO GERAL (NOVEMBRO/23)	VARIAÇÃO	PARALISADOS +300 DIAS (ABRIL/23)	PARALISADOS +300 DIAS (NOVEMBRO/23)	VARIAÇÃO
BOM JARDIM NUCLEO DE DIVIDA ATIVA	6.907	6.390	-7,49%	1.583	2	-99,87%
CACHOEIRA DE MACACU CENTRAL DE DIVIDA ATIVA	14.453	10.810	-25,21%	0	0	-
CARMO NUCLEO DA DIVIDA ATIVA	22.521	20.751	-7,86%	1.790	213	-87,69%
CASIMIRO DE ABREU NUCLEO DA DIVIDA ATIVA	18.222	19.249	2,69%	70	37	-47,14%
CORDEIRO-MACUÇO NUCLEO DA DIVIDA ATIVA	31.362	23.479	-25,14%	3.361	38	-98,87%
ITATIJA NUCLEO DA DIVIDA ATIVA	45.832	45.780	-0,20%	23.447	16	-99,93%
MAGE CENTRAL DE DIVIDA ATIVA	96.415	88.311	-8,41%	34	37	8,82%
SÃO GONÇALO CENTRAL DE DIVIDA ATIVA	603.921	486.941	-19,37%	337.036	133.252	-60,46%
SEROPEDICA NUCLEO DA DIVIDA ATIVA	95.297	90.488	-5,07%	31.922	6	-99,98%

Apoio Extraordinário



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

No 2º semestre apresentou reformulação em sua dinâmica. Os personagens principais persistiram, mas a duração foi estendida para 12 (doze) semanas. Está constituído por 04 fases:

1) Inicial: acontece a reunião inicial remota e primeira visita presencial, com a realização levantamento das atividades desempenhadas pelas equipes do cartório e do gabinete; implementação de plano de ação emergencial e identificação dos problemas e das causas, em observância ao Diagrama de Ishikawa, com a confecção de plano de ação específico.

2) Intermediária: dá-se o envio à serventia e ao magistrado, da planilha com os resultados parciais da evolução dos indicadores monitorados, referentes à quarta semana; realização de reunião remota para demonstração do aplicativo Bússola e da extração de relatórios do DCP e PJe Gestão; treinamento do servidor responsável na confecção de Plano de Ação; verificação da execução do plano de ação emergencial e realização de reunião de status com a equipe e a diretora da DIGES para a análise do panorama da serventia.

3) Sedimentação: há a apresentação do Diagrama de Ishikawa e do plano de ação correspondente, para ajuste com a serventia e o envio à serventia e ao magistrado, da planilha com os resultados parciais da evolução dos indicadores monitorados referentes à oitava semana.

4) Final: realização de reunião remota de encerramento com apresentação da planilha de evolução dos indicadores; informação quanto a continuidade do monitoramento por mais 08 (oito) semanas após o encerramento; confecção do relatório conclusivo para ciência da Alta Administração e elaboração do relatório de indicadores com disponibilização para a unidade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Divisão de Apoio à Gestão Cartorária - DIGES Serviço de Apoio à Gestão Cartorária - SEGES Atualizado em 10/12/2023 Fontes de Dados: DCP e DW								
Serventias	Tipo de Apoio	Início do Apoio	Data do último Monitoramento feito	Monitoramento Encerrado	Dias de Monitoramento	Acevo antes do Apoio [DCP]	Acevo no último Monitoramento [DCP]	Varição do Acevo
CAPITAL 23 VARA CRIMINAL	Extraordinário	20/09/2023	06/12/2023	sim	77	1.548	1.406	-9,17%
ITAIPAVA REG PETROPOLIS 1 VARA CIVEL	Extraordinário	22/09/2023	06/12/2023	sim	75	3.388	3.333	-1,62%
VOLTA REDONDA 1 VARA DE FAMILIA	Extraordinário	28/09/2023	14/12/2023	sim	77	4.431	4.202	-5,17%
CAPITAL 3 VARA FAZ PUBLICA	Extraordinário	03/10/2023	19/12/2023	sim	77	4.657	4.447	-4,53%
NOVA IGUAÇU 5 VARA CIVEL	Extraordinário	05/10/2023	19/12/2023	sim	75	9.534	9.215	-3,35%
BELFORD ROXO 3 VARA DE FAMILIA	Extraordinário	24/08/2023	09/11/2023	sim	77	6.039	5.626	-6,84%
NOVA IGUAÇU 1 VARA CRIMINAL (1º CICLO)	Extraordinário	31/08/2023	16/11/2023	sim	77	4.859	4.856	-0,06%
JAPERI 2 VARA	Extraordinário	08/08/2023	31/10/2023	sim	84	2.339	2.232	-4,57%
CAPITAL 39 VARA CRIMINAL (2º CICLO)	Extraordinário	04/07/2023	01/08/2023	sim	28	1.517	1.445	-4,75%
BELFORD ROXO 1 VARA CRIMINAL (2º CICLO)	Extraordinário	13/06/2023	08/08/2023	sim	56	2.788	2.621	-5,99%
CAPITAL 36 VARA CRIMINAL (2º CICLO)	Extraordinário	13/06/2023	08/08/2023	sim	56	1.698	1.527	-10,07%
CAPITAL 20 VARA CIVEL	Extraordinário	25/05/2023	20/07/2023	sim	56	5.406	5.189	-4,03%
CAPITAL 19 VARA CRIMINAL (2º CICLO)	Extraordinário	22/05/2023	17/07/2023	sim	56	2.689	2.548	-5,24%
CAPITAL 1 VARA CRIMINAL (2º CICLO)	Extraordinário	18/05/2023	13/07/2023	sim	56	1.328	1.051	-20,86%
NOVA IGUAÇU 1 VARA CRIMINAL (2º CICLO)	Extraordinário	18/05/2023	13/07/2023	sim	56	5.101	4.944	-3,08%
PARACAMBI VARA UNICA	Extraordinário	04/05/2023	29/06/2023	sim	56	7.058	6.090	-13,28%
MEER REGIONAL 4 VARA DE FAMILIA	Extraordinário	11/04/2023	06/06/2023	sim	56	7.994	7.823	-2,14%
CAPITAL 39 VARA CRIMINAL	Extraordinário	05/04/2023	31/05/2023	sim	56	1.816	1.490	-18,72%
CAPITAL 19 VARA CRIMINAL	Extraordinário	16/03/2023	11/05/2023	sim	56	2.749	2.683	-2,40%
BELFORD ROXO 1 VARA CRIMINAL	Extraordinário	14/03/2023	08/05/2023	sim	56	3.246	2.897	-10,75%
CAPITAL 34 VARA CRIMINAL	Extraordinário	02/03/2023	27/04/2023	sim	56	1.915	1.797	-6,18%
NOVA IGUAÇU 1 VARA CRIMINAL	Extraordinário	16/01/2023	15/04/2023	sim	56	5.149	5.143	-0,12%
CAPITAL 3 VARA CRIMINAL (1º CICLO)	Extraordinário	14/01/2023	11/04/2023	sim	56	1.469	1.358	-7,56%
LEOPOLDINA REGIONAL VI JUN VIO DOM FAM C/MULHER	Extraordinário	01/11/2022	17/01/2023	sim	77	9.338	8.579	-8,13%
SÃO GONÇALO CENTRAL DE DIVIDA ATIVA	Extraordinário	26/10/2022	11/01/2023	sim	77	621.452	605.290	-2,60%

Apoio prestado na modalidade “Atendimento” à 35 (trinta e cinco) unidades, sendo durante 1º semestre e 35 no 2º semestre.

O SEGES atendeu às indagações efetuadas por e-mail ou telefone – concernentes à múltiplos temas, bem como, às ferramentas de gestão que otimizam os resultados estatísticos. Nas demandas que versaram quanto à elaboração de plano de ação, o mesmo foi enviado à unidade e foram prestadas orientações quanto a sua confecção e implementação. Para tanto, os consultores do SEGES realizaram visita presencial, reuniões pelo aplicativo Teams ou responderam por e-mail, em consonância com a especificidade do caso.

Atualização do plano de gestão do dia a dia, a ser disponibilizado no aplicativo Bússola.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

Realiza a gestão dos grupos de auxílio cartorário (GEAP-C), tendo como objetivo contribuir na redução de autos paralisados e do acervo geral do TJ.

Principais realizações:

Elaboração de Projeto GEAP-C 2023, durante o período de 6(seis) meses, iniciado em 01/04/2023 e encerrado em 30/09/2023, abrangendo 156 serventias, sendo considerados como critério de seleção: o déficit de servidores e o estoque de processos paralisados,

Em continuidade ao referido projeto, novo apoio fora aplicado a 80 (oitenta) serventias, por 06 (seis) meses, iniciado em 05/10/2023,

Promovido, com a cooperação da SGTEC, já no primeiro semestre deste ano, o travamento do acesso ao sistema DCP no período compreendido entre as 11 e 19 horas, impedindo a realização de atividades do GEAP-C em horário proibido,

Promoção da interação direta entre os servidores do GEAP-C com os Chefes das unidades apoiadas, ante a extinção da figura do monitor, otimizando o intercâmbio de informações,

Alteração na forma de apuração da produtividade do servidor que atua no GEAP-C que passa a se dar pela relação de processos trabalhados fornecida pela SGTEC, que, uma vez conferida é encaminhada para a Divisão de Pagamento de Pessoal,

Inovação na disponibilização ao servidor, para preenchimento, de folha de frequência – *Forms*- na página da Corregedoria Geral de Justiça.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Utilização da tabela de comparação, elaborada a partir dos dados fornecidos pela DIAAI, extraída mensalmente do DW/DEIGE/SGTEC, versando quanto ao acervo de processos paralisados, com o fito de monitoramento da evolução da atividade,

Realização de reuniões com a participação dos chefes das serventias apoiadas e os servidores do GEAP-C, com vistas a promover integração e ajustes na forma de atuação da equipe do apoio, enfatizando a vedação da prática de atos indevidos e/ou procrastinatórios,

Atualização do documento que contém orientações gerais sobre a atuação do GEAP-C por personagem, abrangendo as instruções dirigidas ao servidor e as dirigidas ao chefe de serventia.

DGFAJ em parceria com a COMAQ, com o objetivo de aumentar a produtividade do juízo e reduzir o acervo das VARAS DE COMPETÊNCIA CÍVEL das Comarcas de Bangu e Santa Cruz, com o apoio do GEAP-C.

Divisão de Acompanhamento e Análise de Indicadores –

DIAAI:

A Divisão de Acompanhamento e Análise de Indicadores (DIAAI), estabelecida pela Resolução OE nº 04/2023, desempenha um papel crucial na coleta e análise de dados estatísticos, assim como indicadores de desempenho relacionados à atividade jurisdicional. Seu principal propósito é fornecer subsídios para a elaboração de estudos e relatórios gerenciais relacionados à 1ª instância.

Visando ser uma unidade orientada por dados, implementou em sua metodologia de trabalho ferramentas que possibilitam uma abordagem "*Data-Driven*", em que as decisões e estratégias são fundamentadas na análise de dados estatísticos. Essa abordagem possibilita a otimização da coleta, análise e interpretação de informações, fomentando a tomada de decisões mais embasadas e eficazes na 1ª instância do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

• Atividades desempenhadas pela DIAAI em 2023:

Um dos principais focos da DIAAI foi o desenvolvimento da Tabela de Risco, utilizando a matriz SWOT. Essa abordagem permitiu identificar pontos de melhoria e oportunidades, organizando de forma sistemática os riscos da Primeira Instância. Além disso, a tabela avalia o risco de repetição de desempenho insatisfatório em 2023, com base nos registros dos anos anteriores (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.

A DIAAI também realizou monitoramentos dos mandados de prisão expedidos em contingência no BNMP, fornecendo dados detalhados sobre mandados novos, já regularizados e não regularizados.

Outra atividade de destaque foi a verificação das sessões plenárias de júri. Neste processo, foram apresentados relatórios de audiências designadas e realizadas nos processos constantes da planilha de retorno do mutirão, conforme estabelecido no SEI 2019-0619171.

No que diz respeito ao monitoramento dos autos conclusos há mais de 75 dias úteis e paralisados há mais de 300 dias, a DIAAI demonstrou o fluxo de movimentação de entradas e saídas dos processos, proporcionando uma análise crítica e orientada por dados. Essa abordagem contribui para a identificação de possíveis gargalos e a implementação de ações para manter o progresso e a eficiência no tratamento dos casos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

SERVIÇO DE PARAMETRIZAÇÃO E ANÁLISE DE INDICADORES (SEPAR)

No âmbito das atividades realizadas pela DIAAI ao longo do ano de 2023, destaca-se o significativo trabalho de apresentação de relatórios estatísticos em 404 processos SEI e 102 PJeCOR.

Visando compreender os processos paralisados há mais de 300 dias e autos conclusos há mais de 75 dias úteis, a Divisão usou a metodologia de Pareto. Essa abordagem ajudou a identificar as unidades que estão impactando negativamente esses indicadores, permitindo a administração tomar medidas estratégicas específicas, visando reduzir a quantidade de processos.

Estudos estatísticos também foram conduzidos para avaliar os indicadores de remetidos e não retornados, assim como petições pendentes de juntada. Essas análises proporcionaram à administração uma compreensão mais aprofundada dos desafios relacionados a esses indicadores. Com base nos resultados obtidos da análise, memorandos foram enviados às unidades identificadas nos estudos. A DIAAI assumiu a responsabilidade de colaborar com essas unidades, oferecendo suporte de acordo com as diretrizes estabelecidas no Código de Normas.

Um marco significativo para a divisão foi estabelecido mediante a incorporação de técnicas avançadas provenientes do campo do Aprendizado de Máquina (Machine Learning), um subdomínio da Inteligência Artificial (IA) que se dedica ao desenvolvimento de algoritmos e modelos capazes de possibilitar a capacidade de um sistema em aprender padrões intrínsecos a partir de dados.

A implementação desta tecnologia ocorreu com base nas informações fornecidas por um servidor, conduzindo um processo de aprendizado supervisionado para a identificação de despachos supostamente protelatórios. Por meio desta abordagem de Inteligência Artificial, tornou-se viável analisar de maneira abrangente todos os despachos de mero expediente proferidos por magistrados ao longo de um determinado período temporal.

Em perspectiva para o ano de 2024, a metodologia empregada será estendida para abranger os atos ordinatórios, visando a identificação de eventuais procedimentos impróprios praticados por servidores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- **Melhorias realizadas na esfera administrativa:**

No âmbito administrativo, frente à necessidade de monitoramento estatístico dos processos em trâmite no PJeCor, a Divisão de Acompanhamento e Análise de Indicadores (DIAAI) conduziu um processo de benchmarking com Tribunais que já implementaram ferramentas de *Business Intelligence*. O objetivo primordial era replicar as melhores práticas identificadas no contexto da Corregedoria. Dentre os Tribunais envolvidos nesse processo, destacou-se o de Pernambuco, que apresentou o aplicativo mais abrangente, o ADMETAS.

O ADMETAS, uma ferramenta voltada para o acompanhamento de procedimentos administrativos, foi implantado na Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) em dezembro de 2023. Essa aplicação fornece informações detalhadas, incluindo a quantidade de processos em andamento no acervo, o alinhamento com as Metas do CNJ e visões analíticas.

Vale ressaltar que, antes da implantação do ADMETAS na CGJ, a Divisão de Acompanhamento e Análise de Indicadores elaborou um relatório analítico dos processos em trâmite no PJeCor. Esse relatório contemplava detalhes sobre os processos alinhados com as Metas do CNJ, a localização atual de cada processo e o período de paralisação.

- **Melhorias realizadas no Projeto Bússola**

A DIAAI implementou algumas melhorias no Bússola, projeto que tem por finalidade compartilhar com as serventias os números disponibilizados pelo Tribunal de Justiça e as análises feitas pela CGJ que norteiam as fiscalizações.

São elas:

1. Criação de uma visão com evolução mensal dos indicadores do PJERJ;
2. Visão do Acervo Geral por classe processual;
3. Inserção do relatório analítico de processos paralisados há mais de 100 dias;
4. Criação de painel explicativo sobre meta 1 do CNJ;
5. Inserção de quadro de aviso e mensagem.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

• Reuniões com a participação da DIAAI

Reunião	Objetivo	Frequência
Ponto de Controle – Qlik Sense	Participar das reuniões sobre a ferramenta Qlik Sense, apresentando as necessidades da CGJ	Semanalmente
Ponto de Controle – CGJ, DEIGE e SGTEC	Ser ponto focal da CGJ das ações de melhorias ou problemas encontrados nos indicadores do PJERJ apresentados pelo DEIGE e SGTEC	Mensalmente
Reunião - MAGPROMREM	Auxiliar o gabinete do juiz auxiliar da Corregedoria responsável pelo projeto	Mensalmente
Reunião de melhorias - ADMETAS	- Definir as prioridades do projeto, determinar as funcionalidades devem ser incorporadas e comunicar de maneira eficaz as necessidades dos usuários à equipe de desenvolvimento	Quinzenalmente

• Viagens técnicas da DIAAI - Tribunais

Tribunal	Objetivo
TJPE	Acompanhar o funcionamento do sistema ADMETAS
TJRS	Verificar o funcionamento do sistema Eproc, avaliação de suas funcionalidades e formulação de relatório sobre o mencionado sistema.
TJPI	Conhecer as ferramentas desenvolvidas pelo Tribunal que desempenham um papel crucial na otimização dos indicadores de desempenho e, por conseguinte, na melhoria da prestação jurisdicional



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS – DIPAJ

A DIPAJ, no período de janeiro a dezembro de 2023, atuou na instrução de **383 (trezentos e oitenta e três) processos** administrativos, sendo 80 (oitenta) ordens de serviço, 37 (trinta e sete) minutas de Aviso, 04 (quatro) minutas de Portaria e 262 (duzentos e sessenta e dois) outros procedimentos administrativos.

No mesmo período, prestou consultas a advogados, partes processuais e servidores, por meio de telefonemas ou correio eletrônico, num total de **502 (quinhentos e dois) 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 pela Corregedoria.

A Divisão também anexa, na página da Corregedoria, respostas sobre dúvidas frequentes acerca de procedimentos formais e de rotinas cartorárias.

Além disso, autua os e-mails e os responde diretamente, através da funcionalidade própria do SEI, sempre que a consulta envolver questões que não tenha alta complexidade ou que já tenha sido objeto de análise pela Administração Superior. Tal rotina prescinde de submissão da matéria a sua reanálise, evitando-se retrabalho.

No 1º semestre, 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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

DIVISÃO DE CUSTAS – DICIN

No ano de 2023, foi percebido um aumento de cerca de 20% (vinte por cento) no total dos atendimentos realizados pela Divisão de Custas em relação ao ano anterior, sendo que, na análise individualizada por setor, o crescimento foi de cerca de 50% no número de atendimentos presenciais no balcão e de 12% nos atendimentos realizados pelo DISQUE-CUSTAS, totalizando 99.345 (noventa e nove mil e trezentos e quarenta e cinco) atendimentos ao público nesses dois canais (média superior a 8.200 por mês). Ressalte-se também que a taxa de abandono de ligações direcionadas ao DISQUE-CUSTAS alcançou a média anual de 19,57%, ficando acima da média do ano anterior. Frise-se, quanto a isso, que, por haver apenas um colaborador fixo no balcão, faz-se necessário deslocar diariamente uma telefonista para auxiliar no atendimento presencial, aumentando, assim, a possibilidade de perda de ligações. A situação já foi comunicada à Administração Superior, relatando-se a necessidade de contratação de outro colaborador para atuar no balcão da Divisão.

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 ano de 2023 a DICIN processou 1.393 feitos administrativos, sendo que apenas 03 processos extrapolaram o prazo máximo de 02 dias (01 em julho, 01 em agosto e 01 em setembro), o que fez a linha de medição alcançar o percentual integral de cumprimento, por aproximação aritmética.

No decorrer do ano, a DICIN continuou a participar do Projeto de Custas deste E. Tribunal de Justiça, auxiliando o DEGAR e a SGTEC na elaboração e implementação de 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). Também encontra-se incluído 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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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 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.

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

Na 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).

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 assessoramentos às serventias judiciais e de ajuste da atuação do GEAP-C, 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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL - DIFIJ

Tópicos				Observações
Pessoal		X		A equipe de fiscalização conta com 6 servidores para a realização das atividades de Correição em todo o Estado do Rio de Janeiro. Além das atividades correccionais, ainda são realizadas informações acerca de reclamações e eventuais verificações nas serventias, o que levou a equipe ao limite operacional em relação às demandas e em determinados meses do ano de 2023.
Tecnologia da Informação			X	As inconsistências apresentadas nos relatórios estatísticos relativos aos sistemas DCP e PJE continuaram repercutindo de forma negativa nas atividades desenvolvidas pela DIFIJ em 2023, havendo inclusive o questionamento de alguns magistrados quanto à fidedignidade dos dados informados nesses sistemas.
Infraestrutura	X			

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

DIVISÃO DE APOIO À GESTÃO CARTORÁRIA – DIGES

Tópicos				Observações
Pessoal		X		Com a crescente demanda das serventias apoiadas, as equipes precisam ser incrementadas.
Tecnologia da Informação		X		Inconsistência nos dados disponibilizados; ausência de equipamentos modernos para toda a equipe.
Infraestrutura			X	Mobiliário deficitário e sem expectativa de troca ou substituição.

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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				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

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 50% no volume de atendimentos presenciais no ano de 2023 em comparação com o ano anterior.
Tecnologia da Informação		x		Quedas frequentes do sistema geral do TJRJ e do sistema da GRERJ Eletrônica. Computadores que precisam, frequentemente, de manutenção.
Infraestrutura	x			

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

No que diz respeito à gestão operacional, a DGFAJ realiza reuniões semanais e mensais de ajustes com as equipes e direção, possui todos os processos de trabalho documentados, monitora os resultados mensalmente e os revisa periodicamente, para garantir a implementação das oportunidades de melhorias eventualmente identificadas.



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

<NÃO APLICÁVEL>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da <i>intranet</i> 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	Planilha de Tempo de Realização de	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.	
		92,00%	96,00%	100,00%	87,88%	80,00%	67,74%	100,00%	57,58%	89,29%	100,00%	100,00%	100,00%	89,21%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	100%														
RESULTADO ATUAL	100%														
META	80%														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>As correções de dezembro foram planejadas conforme previsto no processo Sei nº 2022-06136642, id 7036357. Entretanto, houve determinação da Administração Superior no sentido de realizar correções presenciais parciais quanto à presença de magistrados e servidores das varas de Campo Grande regional da Capital. Desta forma, houve a necessidade de remanejamento das datas inicialmente previstas para as correções remotas, devendo ser considerada a necessidade de deslocamento da equipe e da elaboração dos relatórios para cada serventia correcionada. Portanto, as correções não foram entregues dentro do prazo inicialmente planejado.</p> <p>A meta fixada para o ano de 2023 foi cumprida com uma média anual de 89,21% de entrega das correções dentro do prazo estipulado. No mês de novembro 10 correções foram remanejadas para o mês de dezembro, o que impactou a realização das correções planejadas para dezembro. Assim, novamente, 22 correções de dezembro foram remanejadas para o mês de janeiro de 2024 e o planejamento da DGFAJ contemplou mais 26 correções, incluindo correções parciais para o 11º NUR, o que irá impactar a entrega das correções de janeiro dentro do prazo.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>A DIFU determinou a realização de correções para cada servidor no período do recesso a fim de reduzir o impacto que será gerado pelas correções previstas para janeiro. Para o ano de 2024, a DIFU vai realizar o monitoramento das correções realizadas, visando demonstrar a dispersão entre o planejamento realizado com as correções realizadas.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		Rodrigo Porto Rocha Rosário			Responsável por aprovação e divulgação:					Simone Ferreira de Oliveira e Cruz			Data: 05/01/2024		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																	
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJ RJ se a versão impressa do documento está atualizada.																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL	SEGAP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO					INDICADOR DE PROJETO					INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Processos Internos					OBJETIVO ESTRATÉGICO	Agilidade e produtividade na Prestação Jurisdicional										
INDICADOR	% de redução do estoque de autos paralisados, pelo 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 91% 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%	96,77%	98,94%	97,37%	98,64%	96,34%	98,67%	95,21%			
LINHA DE BASE	80%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte DCP</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: DCP</p> </div> </div>															
RESULTADO ATUAL	96,34%																
META	91%																
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. A meta é alcançar, pelo menos, 91% de redução do estoque de paralisados.</p> <p>Em apertada síntese, denota-se que a média do resultado percentual em 2023 foi de 95,21%, o que é positivo. Contudo, em análise dos resultados mensais, denota-se que a partir da implementação do apoio semestral (iniciado em abril) e o melhor monitoramento das equipes, a evolução foi mais positiva, fato que corrobora a assertiva da mudança no procedimento.</p>																
AÇÕES GERENCIAIS	Aumentar a qualidade na prestação de serviço da equipe do GEAP-C.																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES <small>IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.</small>															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	SEGES	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	Processos Internos		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Agilidade e produtividade na Prestação Jurisdicional											
INDICADOR	Redução de Acervo das serventias judiciais que receberam Apoio Extraordinário		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							
FÓRMULA	(((Total do acervo geral atual/Total do acervo geral no início do apoio -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		-2,70%	-	-	-2,75%	-9,95%	-3,53%	-5,45%	-6,83%	-	-4,57%	-8,61%	-4,76%	-5,46%	
LINHA DE BASE	0,13%														
RESULTADO ATUAL	-4,76%														
META	N/D														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Trata-se de indicador para acompanhar o percentual de aproveitamento das serventias judiciais acerca das orientações recebidas durante o apoio prestado pela equipe do SEGES. Vale lembrar que o indicador é ativado mensalmente, contabilizando somente as serventias que encerraram o apoio. Assim sendo, caso não haja encerramento de apoio dentro do mês analisado, nenhum resultado será lançado.</p> <p>No mês de dezembro/23, cinco serventias encerraram o apoio CAPITAL – 3ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA, ITAIPAVA - REGIONAL PETROPOLIS 1ª VARA CÍVEL, VOLTA REDONDA -1ª VARA DE FAMÍLIA, CAPITAL- 23ª VARA CRIMINAL e NOVA IGUAÇU – 5ª VARA CÍVEL, as quais alcançaram, juntas, a redução de 4,76% do acervo geral no DCP, o que é positivo. O Acervo do Pje não foi considerado, por se tratar de sistema novo, cujos processos precisam percorrer toda a instrução para o julgamento até chegar ao termo final (arquivamento).O Pje foi implementado na 3ª VARA DE FAZENDA PÚBLICA da CAPITAL em julho de 2022, 1ª VARA CÍVEL de ITAIPAVA - REGIONAL PETROPÓLIS em maio de 2022, na 1ª VARA DE FAMÍLIA de VOLTA REDONDA em junho de 2022, na 23ª VARA CRIMINAL da CAPITAL em novembro de 2022 e 5ª VARA CÍVEL de NOVA IGUAÇU em maio de 2022. A média de redução geral dos acervos das serventias que encerraram o apoio extraordinário é de 5,46% até o mês de dezembro, encerrando o ano com resultado positivo, em especial, se comparado ao ano anterior (2022), cujo aumento foi, em média, em 0,13%.</p>														
AÇÃO GERENCIAL	Monitorar por mais 8 semanas todas as serventias que encerrarem o apoio, para verificar se mantém a metodologia de gestão por relatórios.														
Responsável pela emissão do relatório:		Chefe do SEGES				Responsável (aprovação e divulgação):				Substituta da Diretora da DIGES				Data:	19/12/2023



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

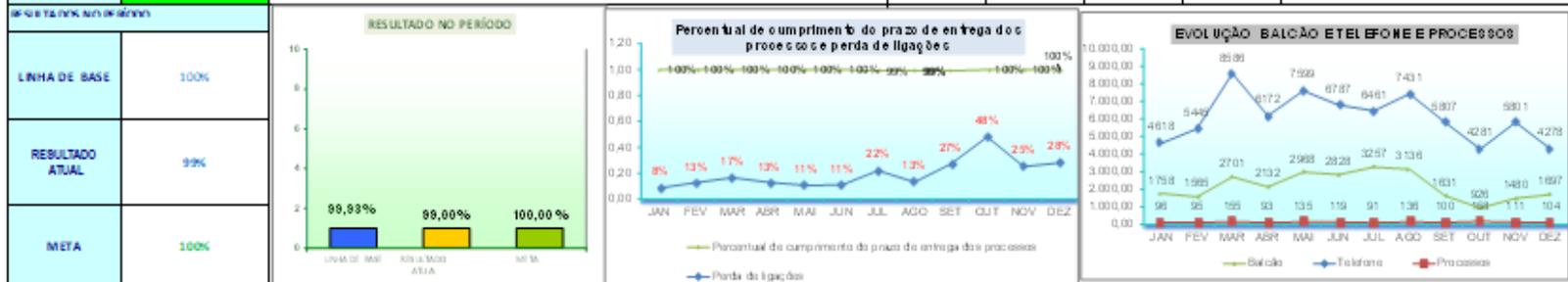
PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DEPAJ	INDICADOR DE OBJETIVO DE INÍCIO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA														
INDICADOR	Percentual de processos entregues no prazo			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ - 008 - Instaurar e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Afines 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 DES EMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Total de processos devolvidos no prazo/Total de processos distribuídos (tipo B+C))*100											SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META	90% do Percentual de processos entregues no prazo					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Processos (FRM-DGFAJ-008-01)			UNIDADE DE MEDIDA	DIG			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2021	jan-21	fev-21	mar-21	abr-21	ma-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	4	10,0%	10,0%	2,58
	2022	jan-22	fev-22	mar-22	abr-22	ma-22	jun-22	jul-22	ago-22	set-22	out-22	nov-22	dez-22	Result. no Per.
		1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00
2023	jan-23	fev-23	mar-23	abr-23	ma-23	jun-23	jul-23	ago-23	set-23	out-23	nov-23	dez-23	Result. no Per.	
	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	90,00%	10,0%	95,00%	93,8%	92%	0,98	
RESULTADO NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	100,00													
RESULTADO ATUAL	100,00													
META	90,00													
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:	08/01/2024	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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-DICION	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL														
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				PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICCIONAL DO PJRJ						
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 EFETIVIDADE			
FÓRMULA	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO											INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	
META	(Total de processos fora do prazo/total de processos concluídos) * 100											X		INDICADOR DE EFICIÊNCIA	
	90% de cumprimento do prazo de entrega dos processos							ORIGEM DOS DADOS		PASTA ELETRÔNICA		UNIDADE DE MEDIDA		Porcentagem	
2022	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA		
	Balcão	1.004	1.394	1.247	620	1.594	1.689	2.904	16.23	17.51	13.37	143.5	1.082	1.445	
	Telefone	3.336	4876	5.783	4.111	3.982	36.94	6.104	87.05	69.46	66.01	369.2	3.371	5.442	
	Processos	89	1.12	1.39	85	115	108	102	113	103	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	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MEDIA	
		Balcão	078	158	278	212	298	288	3257	163	85	148	168	2173,25	
		Telefone	4618	546	856	612	758	678	6461	7431	587	428	588	4276	
		Processos	95	95	155	85	135	119	91	06	300	58	111	104	136,083333
Perda máxima de ligações		8%	13%	17%	13%	13%	11%	22%	13%	27%	48%	25%	28%	0,1926667	
Percentual de cumprimento do prazo de entrega dos processos		100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	99%	99%	100%	100%	100%	0,99%	



ANÁLISE CRÍTICA

MÊS DE DEZEMBRO/2023:

- BALCÃO:** o número de atendimentos no balcão caiu em relação ao mês anterior (4.278), observando-se que o número de dias úteis foi bastante reduzido (início do recesso fariseu em 20/12).
- TELEFONE:** o número de ligações atendidas pelo CALL CENTER (DISQUE-CUSTAS) também caiu consideravelmente (4.276), observando-se que o número de dias úteis foi bastante reduzido (início do recesso fariseu em 20/12). Já o percentual de ligações perdidas (28,25%) voltou a subir, ficando novamente bastante acima do limite de meta definida (perda máxima de 10% após retorno integral da equipe ao trabalho presencial). Vale dizer que, em razão de haver apenas um colaborador fixo no balcão, há necessidade de deslocamento ficando no mesmo balcão para atender mais atendimentos presenciais, o que acaba por diminuir a equipe de atendimento telefônico e aumentar a possibilidade de perda de ligações. A situação já foi comunicada à Administração Superior, relatando-se a necessidade de controle auxiliar nos colaboradores para atuar no balcão da Divisão.
- PROCESSOS:** O número de processos no sistema SEI caiu em relação ao mês anterior (104) observando-se que o número de dias úteis foi bastante reduzido (início do recesso fariseu em 20/12). O prazo máximo não foi observado em nenhum processo.

AÇÕES GERENCIAIS

- Revisão de 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 DIGN (definido na RAC de 03/03/2021 e a contar de MARÇO/2021) foi transformado em OPOR TUNIDADE DE MELHORIA.
- Transferir a ação do indicador "TEMPO DE RESPOSTA DE E-MAIL" em "PERCENTUAL DE PROCESSOS COM PRAZO VENCIDO", ficando-se o prazo de 02 (dois) dias para a permanência de cada processo na DIGN, processo na DIGN.
- Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e das demais funcionárias da equipe, principalmente quanto aos novos atos administrativos adotados.