



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre/2018**

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO – CGJ/DGADM

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE	
	DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO – CGJ/DGADM	
Período de Referência: Janeiro a Junho de 2018	Emitido em: Julho de 2018	Aprovado por: Diretor-Geral de Administração

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ..	4
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	14
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	14
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO.....	49
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE	51
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	52
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	54
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	62
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	63



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

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)
PE – Operacionalizar ações que visem à erradicação da sub-identificação de óbitos	58%	58%	As ações estão sendo executadas dentro do prazo planejado. Não há atraso nas ações planejadas. Registre-se que a entrega da ação 9/2018 (Estudo da viabilidade de padronização de nomenclatura nos registros de óbitos para os corpos não identificados), ocorrida em 29/06/2018, representa um importante marco para o referido projeto, pois possibilitará a integração entre todos os parceiros do projeto.
PE – Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Crimes	100%	24%	As ações do projeto não estão sendo executadas, conforme o planejado. O percentual de 24% realizado se refere apenas à instalação de salas. Vale ressaltar que o atraso na instalação das salas se relaciona a questões de logística (estrutura, mobiliário e instalação de equipamentos) e atividades de interface com outras diretorias-gerais do PJERJ. O escopo do projeto também envolve a capacitação de profissionais especializados na colheita do depoimento. Previsão de realização de uma turma pela ESAJ em agosto/18 do curso de capacitação. Foi realizada atividade de capacitação nos moldes de Simpósio em junho/18, envolvendo 241 participantes no 1º dia e 213 no 2º dia.



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

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO (DGADM) DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO (DEDIS)

INDICADORES OPERACIONAIS DEDIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>Grau de Satisfação do Usuário (Pesquisa de Satisfação do Usuário DEDIS)</p> <p>Pesquisa de Satisfação do Usuário DEDIS Resultado SET/2017</p> <table border="1"><caption>Pesquisa de Satisfação do Usuário DEDIS - Resultado SET/2017</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>ÓTIMO e BOM</td><td>94,86%</td></tr><tr><td>REGULAR</td><td>3,53%</td></tr><tr><td>RUIM e PÉSSIMO</td><td>1,61%</td></tr></tbody></table>	Categoria	Porcentagem	ÓTIMO e BOM	94,86%	REGULAR	3,53%	RUIM e PÉSSIMO	1,61%	<p><u>Avaliar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)</u></p> <p>O relatório da PSU DEDIS/DIDIC/2017 foi revisto pelo Departamento de Gestão Estratégica e Planejamento (GABPES/DEGEP), revelando um resultado ainda mais elevado do que o apurado anteriormente: 94,86% no índice do conjunto O+B.</p> <p>O resultado dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: DINSP 95,92%; DIDIC 96,13%; PROGER 92,83% e SEPJU 95,45%.</p> <p>A meta para este indicador é de 87% de avaliações Ótimo+Bom.</p>
Categoria	Porcentagem								
ÓTIMO e BOM	94,86%								
REGULAR	3,53%								
RUIM e PÉSSIMO	1,61%								



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

INDICADORES OPERACIONAIS DEDIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p>Pesquisa de Satisfação do Usuário DEDIS Evolução 2007-2017</p>	
<p>Regularidade na Distribuição - Divisão de Instrução Processual (DEDIS/DINSP)</p> <p>ID.B.8.2 - Meta x Resultado 1º Sem/2018</p>	<p><u>Monitorar o volume de distribuições e redistribuições realizadas corretamente pela DINSP</u></p> <p>O resultado do 1º semestre deste ano (99,80%) foi superior ao apurado no ano anterior (99,60%). Neste mês registrou-se o melhor resultado desse indicador desde janeiro (99,96%).</p>
<p>Índice de Processos devolvidos às Varas - Divisão de Instrução Processual (DEDIS/DINSP)</p> <p>ID.B.8.3 - Evolução Ano 2018</p>	<p><u>Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP</u></p> <p>O desempenho do processo de trabalho não depende diretamente de ação do Departamento/Divisão, uma vez que os encaminhamentos incorretos são realizados por outras unidades, porém os dados de Siscoma, correio e malote digital são feitos separadamente, a fim de que se possa verificar se nossas ações junto às serventias estariam surtindo efeito.</p>



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

INDICADORES OPERACIONAIS DEDIS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
	<p>Contudo, foram recebidos 636 (seiscentos e trinta e seis) documentos corretamente e redirecionados as respectivas unidades, uma vez que o endereço do DEDIS é a única possibilidade de envio e 2.613 (dois mil seiscentos e treze) arquivos de processos no Sistema do Malote Digital, essa contagem está sendo realizada a fim de identificar o real volume de trabalho da equipe.</p>						
<p>Tempo médio de permanência dos documentos no Serviço de Instrução Processual (SERIP) - Divisão de Instrução Processual (DEDIS/DINSP)</p> <p>ID.B.8.4 - Meta x Resultado 1º Sem/2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>2,0</td></tr><tr><td>1º SEM/2018</td><td>1,3</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor	META	2,0	1º SEM/2018	1,3	<p><u>Medir a celeridade na redistribuição</u></p> <p>Apesar da redução da equipe em decorrência da transferência de uma funcionária para outra Divisão, o esforço da equipe fez com que o tempo médio de permanência dos documentos ficasse dentro da meta estabelecida no 1º semestre.</p> <p>A meta anual estabelecida para este indicador é de que a redistribuição ocorra em até 2 dias úteis.</p>
Categoria	Valor						
META	2,0						
1º SEM/2018	1,3						
<p>Tempo médio de permanência dos documentos no Serviço de Cartas Precatórias (SECAP) - Divisão de Instrução Processual (DEDIS/DINSP)</p> <p>ID.B.8.5 - Meta x Resultado 1º Sem/2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>2,0</td></tr><tr><td>1º SEM/2018</td><td>1,2</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor	META	2,0	1º SEM/2018	1,2	<p><u>Medir a celeridade na distribuição de cartas precatórias</u></p> <p>Apesar da redução da equipe em decorrência da transferência de uma funcionária para outra Divisão, o esforço da equipe fez com que o tempo médio de permanência dos documentos ficasse dentro da meta estabelecida no 1º semestre.</p>
Categoria	Valor						
META	2,0						
1º SEM/2018	1,2						



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

INDICADORES OPERACIONAIS DEDIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>ID.B.8.7 Horário médio de disponibilização do expediente distribuído/redistribuído no dia anterior</p> <table border="1"> <caption>ID.B.8.7 - Evolução Ano 2018</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Horário médio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jan/18</td><td>10:58</td></tr> <tr><td>Feb/18</td><td>10:00</td></tr> <tr><td>Mar/18</td><td>10:00</td></tr> <tr><td>Abr/18</td><td>10:00</td></tr> <tr><td>Mai/18</td><td>10:01</td></tr> <tr><td>Jun/18</td><td>10:00</td></tr> </tbody> </table>	Mês	Horário médio	Jan/18	10:58	Feb/18	10:00	Mar/18	10:00	Abr/18	10:00	Mai/18	10:01	Jun/18	10:00	<p><u>Monitorar a disponibilização do expediente distribuído/redistribuído para retirada pelo Serviço de Mensageria e a Central de Autuação</u></p> <p>A equipe do Serviço de Apoio à Distribuição (SEADI) realizou o fechamento dos lotes no mesmo dia em que ocorre a distribuição, de maneira consistente, ao longo do primeiro semestre de 2018. Como resultado, à exceção do mês de janeiro/2018, os expedientes estiveram disponíveis para retirada já no primeiro horário do dia seguinte.</p>
Mês	Horário médio														
Jan/18	10:58														
Feb/18	10:00														
Mar/18	10:00														
Abr/18	10:00														
Mai/18	10:01														
Jun/18	10:00														
<p>Regularidade na Distribuição – Divisão de Distribuição Contínua (DIDIC)</p> <table border="1"> <caption>ID.B.8.8 - Meta x Resultado 1º Sem/2018</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>META</td><td>99,52%</td></tr> <tr><td>1º SEM/2018</td><td>99,58%</td></tr> </tbody> </table>	Item	Porcentagem	META	99,52%	1º SEM/2018	99,58%	<p><u>Monitorar o volume de distribuições e redistribuições realizadas corretamente pela DIDIC</u></p> <p>A equipe do Serviço de Distribuição (SEDCO) se mantém mobilizada para reduzir as ocorrências de exclusão de distribuições, através de ações como a triagem dos expedientes antes da sua efetiva distribuição. O esforço se refletiu em resultado positivo neste primeiro semestre de 2018, mantendo-se as distribuições regulares acima da meta de 99,52% em praticamente todos os meses.</p>								
Item	Porcentagem														
META	99,52%														
1º SEM/2018	99,58%														
<p>Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida – Divisão do Protocolo Geral (PROGER)</p>	<p>OBJETIVO DA QUALIDADE - DEDIS: <u>Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao</u></p>														



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

INDICADORES OPERACIONAIS DEDIS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
<p>ID.B.8.10 - Meta x Resultado 1º Sem/2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Value</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>90,0%</td></tr><tr><td>1º SEM/2018</td><td>99,0%</td></tr></tbody></table>	Item	Value	META	90,0%	1º SEM/2018	99,0%	<p><u>Serviço de Mensageria</u></p> <p>O empenho da equipe foi determinante para que o expediente fosse entregue todos os dias dentro do horário estabelecido, contribuindo para a manutenção da meta.</p> <p>O resultado desse 1º semestre (99,0%) foi superior ao apurado no ano anterior (95,6%).</p>
Item	Value						
META	90,0%						
1º SEM/2018	99,0%						
<p>Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para distribuição dentro da meta estabelecida - Serviço de Administração do Plantão Judiciário (SEPJU)</p> <p>ID.B.8.11 - Meta x Resultado 1º Sem/2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Value</th></tr></thead><tbody><tr><td>META</td><td>90,0%</td></tr><tr><td>1º SEM/2018</td><td>96,4%</td></tr></tbody></table>	Item	Value	META	90,0%	1º SEM/2018	96,4%	<p><u>Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão ao Serviço de Mensageria</u></p> <p>Neste semestre o resultado (96,4%) foi superior ao apurado no ano anterior (94,2%).</p>
Item	Value						
META	90,0%						
1º SEM/2018	96,4%						

DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL (DESOP)

INDICADORES OPERACIONAIS DESOP	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p>Índice de Produtividade Média Mensal da Equipe-Cadastramento e Conferência de Documento (DIPAC)</p>	<p><u>Acompanhar a relação entre a quantidade de protocolos registrados</u></p>



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

INDICADORES OPERACIONAIS DESOP

GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<table border="1"><caption>Produtividade Média da Equipe</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan</td><td>18,01</td></tr><tr><td>fev</td><td>18,47</td></tr><tr><td>mar</td><td>18,59</td></tr><tr><td>abr</td><td>15,74</td></tr><tr><td>mai</td><td>16,95</td></tr><tr><td>jun</td><td>16,66</td></tr></tbody></table>	Mês	Valor	jan	18,01	fev	18,47	mar	18,59	abr	15,74	mai	16,95	jun	16,66	<p><u>e a força de trabalho disponível</u></p> <p>A produtividade média da equipe está dentro dos intervalos observados nos períodos anteriores, permanecendo a mesma demanda de documentos (média de 2600 documentos protocolizados ao mês)</p>
Mês	Valor														
jan	18,01														
fev	18,47														
mar	18,59														
abr	15,74														
mai	16,95														
jun	16,66														
<p>Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos (DIPAC)</p> <table border="1"><caption>Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos (DIPAC)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan</td><td>100,00</td></tr><tr><td>fev</td><td>99,95</td></tr><tr><td>mar</td><td>99,86</td></tr><tr><td>abr</td><td>99,92</td></tr><tr><td>mai</td><td>99,96</td></tr><tr><td>jun</td><td>100,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Valor	jan	100,00	fev	99,95	mar	99,86	abr	99,92	mai	99,96	jun	100,00	<p><u>Controle dos dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastramento</u></p> <p>A meta de 99,5% de conformidade na entrega dos documentos vem sendo superada mês a mês, o que indica que a atividade vem sendo executada satisfatoriamente.</p>
Mês	Valor														
jan	100,00														
fev	99,95														
mar	99,86														
abr	99,92														
mai	99,96														
jun	100,00														
<p>Percentual de Documentos Arquivados (DIDIN/SEARQ)</p> <table border="1"><caption>Percentual de Documentos Arquivados (DIDIN/SEARQ)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan</td><td>99,89</td></tr><tr><td>fev</td><td>99,90</td></tr><tr><td>mar</td><td>99,93</td></tr><tr><td>abr</td><td>99,89</td></tr><tr><td>mai</td><td>99,94</td></tr><tr><td>jun</td><td>99,88</td></tr></tbody></table>	Mês	Valor	jan	99,89	fev	99,90	mar	99,93	abr	99,89	mai	99,94	jun	99,88	<p><u>Monitorar a quantidade de documentos recebidos, visando aumentar o percentual dos arquivados.</u></p> <p>A linha de tendência demonstra a total viabilidade do cumprimento da meta, que é de 99%.</p>
Mês	Valor														
jan	99,89														
fev	99,90														
mar	99,93														
abr	99,89														
mai	99,94														
jun	99,88														
<p>Percentual de Correspondências Encaminhadas (DIDIN/SEARQ)</p> <table border="1"><caption>Percentual de Correspondências Encaminhadas (DIDIN/SEARQ)</caption><thead><tr><th>Trimestre</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>1º TRIM</td><td>99,94</td></tr><tr><td>2º TRIM</td><td>100,00</td></tr></tbody></table>	Trimestre	Valor	1º TRIM	99,94	2º TRIM	100,00	<p><u>Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas.</u></p> <p>Com pouca oscilação no percentual de documentos enviados e recebidos, a meta de 98,5% de correspondências encaminhadas no trimestre está sendo superada.</p>								
Trimestre	Valor														
1º TRIM	99,94														
2º TRIM	100,00														



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

INDICADORES OPERACIONAIS DESOP

GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<p>Índice de Eficácia do Cadastramento dos Documentos (DIPAC)</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico de Eficácia do Cadastramento dos Documentos (DIPAC)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Índice</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>100,00</td></tr><tr><td>2</td><td>100,00</td></tr><tr><td>3</td><td>100,00</td></tr><tr><td>4</td><td>100,00</td></tr><tr><td>5</td><td>100,00</td></tr><tr><td>6</td><td>100,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Índice	1	100,00	2	100,00	3	100,00	4	100,00	5	100,00	6	100,00	<p><u>Controle dos Dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastramento</u></p> <p>A meta de 99,5% de eficácia do cadastramento dos dados vem sendo superada mês a mês, sendo este resultado considerado como plenamente satisfatório.</p>		
Mês	Índice																
1	100,00																
2	100,00																
3	100,00																
4	100,00																
5	100,00																
6	100,00																
<p>Índice de Solicitações de senha atendidas pelo SEIAC no prazo regular (DIDIN-SEIAC)</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico de Solicitações de senha atendidas pelo SEIAC no prazo regular (DIDIN-SEIAC)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Índice</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan</td><td>100,00</td></tr><tr><td>fev</td><td>100,00</td></tr><tr><td>mar</td><td>100,00</td></tr><tr><td>abr</td><td>100,00</td></tr><tr><td>mai</td><td>100,00</td></tr><tr><td>jun</td><td>100,00</td></tr><tr><td>jul</td><td>100,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Índice	jan	100,00	fev	100,00	mar	100,00	abr	100,00	mai	100,00	jun	100,00	jul	100,00	<p><u>Analisar o tempo gasto pelo SEIAC, no atendimento às solicitações de senha</u></p> <p>A meta de 99,5% de eficácia do cadastramento dos dados vem sendo superada mês a mês, sem oscilação, e este resultado é considerado como plenamente satisfatório.</p>
Mês	Índice																
jan	100,00																
fev	100,00																
mar	100,00																
abr	100,00																
mai	100,00																
jun	100,00																
jul	100,00																

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO INTERDISCIPLINAR (DIATI)

GRÁFICO	COMENTÁRIO																																																																	
<p>Tempo Médio de Atendimento das Demandas (SEASO)</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico de Tempo Médio de Atendimento das Demandas (SEASO)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>1,5</td><td>3,0</td><td>2,0</td><td>2,5</td></tr><tr><td>FEV</td><td>1,0</td><td>1,5</td><td>1,5</td><td>3,5</td></tr><tr><td>MAR</td><td>2,0</td><td>2,5</td><td>1,0</td><td>2,5</td></tr><tr><td>ABR</td><td>2,0</td><td>1,5</td><td>1,0</td><td>1,5</td></tr><tr><td>MAI</td><td>1,5</td><td>2,0</td><td>1,0</td><td>1,5</td></tr><tr><td>JUN</td><td>2,0</td><td>1,5</td><td>1,0</td><td>1,0</td></tr><tr><td>JUL</td><td>2,0</td><td>4,5</td><td>1,0</td><td>1,5</td></tr><tr><td>AGO</td><td>2,5</td><td>7,5</td><td>1,0</td><td>2,5</td></tr><tr><td>SET</td><td>2,0</td><td>2,5</td><td>1,0</td><td>1,5</td></tr><tr><td>OUT</td><td>1,5</td><td>1,0</td><td>1,0</td><td>1,0</td></tr><tr><td>NOV</td><td>1,5</td><td>2,5</td><td>1,0</td><td>1,5</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>2,5</td><td>1,5</td><td>1,0</td><td>2,5</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	2017	2018	JAN	1,5	3,0	2,0	2,5	FEV	1,0	1,5	1,5	3,5	MAR	2,0	2,5	1,0	2,5	ABR	2,0	1,5	1,0	1,5	MAI	1,5	2,0	1,0	1,5	JUN	2,0	1,5	1,0	1,0	JUL	2,0	4,5	1,0	1,5	AGO	2,5	7,5	1,0	2,5	SET	2,0	2,5	1,0	1,5	OUT	1,5	1,0	1,0	1,0	NOV	1,5	2,5	1,0	1,5	DEZ	2,5	1,5	1,0	2,5	<p><u>Medir o tempo médio de atendimento da demanda</u></p> <p>A meta de 3 dias para atendimento das demandas vem sendo superada até o momento. Propõem-se a análise do cenário de redução do quadro próprio em função de aposentadorias, bem como a análise dos dados consolidados das demandas, respondidas às equipes, para a construção de medidas internas ao</p>
Mês	2015	2016	2017	2018																																																														
JAN	1,5	3,0	2,0	2,5																																																														
FEV	1,0	1,5	1,5	3,5																																																														
MAR	2,0	2,5	1,0	2,5																																																														
ABR	2,0	1,5	1,0	1,5																																																														
MAI	1,5	2,0	1,0	1,5																																																														
JUN	2,0	1,5	1,0	1,0																																																														
JUL	2,0	4,5	1,0	1,5																																																														
AGO	2,5	7,5	1,0	2,5																																																														
SET	2,0	2,5	1,0	1,5																																																														
OUT	1,5	1,0	1,0	1,0																																																														
NOV	1,5	2,5	1,0	1,5																																																														
DEZ	2,5	1,5	1,0	2,5																																																														



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

INDICADORES OPERACIONAIS DIATI																																																																		
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																																																	
<p>Tempo Médio de Atendimento das Demandas (SEPSI)</p> <table border="1"><caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - Tempo Médio de Atendimento das Demandas (SEPSI)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>6,00</td><td>2,00</td><td>12,00</td><td>2,00</td></tr><tr><td>FEV</td><td>8,00</td><td>4,00</td><td>8,00</td><td>4,00</td></tr><tr><td>MAR</td><td>8,00</td><td>4,00</td><td>20,00</td><td>4,00</td></tr><tr><td>ABR</td><td>2,00</td><td>5,00</td><td>6,00</td><td>5,00</td></tr><tr><td>MAI</td><td>3,00</td><td>1,00</td><td>6,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>JUN</td><td>7,00</td><td>1,00</td><td>2,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>JUL</td><td>15,00</td><td>9,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>AGO</td><td>8,00</td><td>3,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>SET</td><td>2,00</td><td>5,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>OUT</td><td>22,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>NOV</td><td>22,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>4,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,00</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	2017	2018	JAN	6,00	2,00	12,00	2,00	FEV	8,00	4,00	8,00	4,00	MAR	8,00	4,00	20,00	4,00	ABR	2,00	5,00	6,00	5,00	MAI	3,00	1,00	6,00	1,00	JUN	7,00	1,00	2,00	1,00	JUL	15,00	9,00	1,00	1,00	AGO	8,00	3,00	1,00	1,00	SET	2,00	5,00	1,00	1,00	OUT	22,00	1,00	1,00	1,00	NOV	22,00	1,00	1,00	1,00	DEZ	4,00	1,00	1,00	1,00	<p>SEASO que tornem as respostas mais eficientes.</p> <p><u>Medir o tempo médio de atendimento da demanda</u></p> <p>No primeiro semestre de 2018, as demandas apresentaram um acentuado aumento, com relação à meta de 3 dias para atendimento das demandas. Há processos encaminhados ao setor com solicitação de lotação de psicólogos, que estão ainda aguardando relatório técnico, o que gera impacto negativo no tempo médio de atendimento da demanda. <u>Como forma de aprimoramento do processo de trabalho, foram elaboradas planilhas estatísticas, as quais se encontram em análise, buscando definir metas para os profissionais da equipe técnica, visando oferecer critérios objetivos para a melhor distribuição de profissionais nas equipes.</u> O serviço deixou de contar com o apoio dos estagiários, e as atividades que vinham sendo realizadas pelo estudante precisaram ser divididas entre as duas psicólogas, o que interferiu negativamente na organização do trabalho. Além disso, o SEPSI é o único serviço que não dispõe de qualquer apoio administrativo.</p>
Mês	2015	2016	2017	2018																																																														
JAN	6,00	2,00	12,00	2,00																																																														
FEV	8,00	4,00	8,00	4,00																																																														
MAR	8,00	4,00	20,00	4,00																																																														
ABR	2,00	5,00	6,00	5,00																																																														
MAI	3,00	1,00	6,00	1,00																																																														
JUN	7,00	1,00	2,00	1,00																																																														
JUL	15,00	9,00	1,00	1,00																																																														
AGO	8,00	3,00	1,00	1,00																																																														
SET	2,00	5,00	1,00	1,00																																																														
OUT	22,00	1,00	1,00	1,00																																																														
NOV	22,00	1,00	1,00	1,00																																																														
DEZ	4,00	1,00	1,00	1,00																																																														
<p>Tempo Médio de Processamento (SECJI)</p> <table border="1"><caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - Tempo Médio de Processamento (SECJI)</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan 18</td><td>30,20</td><td>5,30</td><td>4,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>fev 18</td><td>4,00</td><td>0,00</td><td>4,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>mar 18</td><td>4,00</td><td>0,00</td><td>4,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>abr 18</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>mai 18</td><td>7,20</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>jun 18</td><td>11,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>jul 18</td><td>24,10</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>ago 18</td><td>11,40</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>set 18</td><td>14,80</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>out 18</td><td>10,80</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>nov 18</td><td>9,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>dez 18</td><td>7,30</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr></tbody></table>	Mês	2015	2016	2017	2018	jan 18	30,20	5,30	4,00	0,00	fev 18	4,00	0,00	4,00	0,00	mar 18	4,00	0,00	4,00	0,00	abr 18	0,00	0,00	0,00	0,00	mai 18	7,20	1,00	1,00	0,00	jun 18	11,00	0,00	0,00	0,00	jul 18	24,10	0,00	0,00	0,00	ago 18	11,40	0,00	0,00	0,00	set 18	14,80	0,00	0,00	0,00	out 18	10,80	0,00	0,00	0,00	nov 18	9,00	0,00	0,00	0,00	dez 18	7,30	0,00	0,00	0,00	<p><u>Medir o tempo médio de processamento</u></p> <p>A Res. CNJ nº 77/2009 prevê que as inspeções sejam realizadas semestralmente, porém, sem data específica para envio ao SECJI pelo Juiz de Direito, <u>o que vem impactando</u> nas atividades do setor, elevando o tempo de processamento</p>
Mês	2015	2016	2017	2018																																																														
jan 18	30,20	5,30	4,00	0,00																																																														
fev 18	4,00	0,00	4,00	0,00																																																														
mar 18	4,00	0,00	4,00	0,00																																																														
abr 18	0,00	0,00	0,00	0,00																																																														
mai 18	7,20	1,00	1,00	0,00																																																														
jun 18	11,00	0,00	0,00	0,00																																																														
jul 18	24,10	0,00	0,00	0,00																																																														
ago 18	11,40	0,00	0,00	0,00																																																														
set 18	14,80	0,00	0,00	0,00																																																														
out 18	10,80	0,00	0,00	0,00																																																														
nov 18	9,00	0,00	0,00	0,00																																																														
dez 18	7,30	0,00	0,00	0,00																																																														



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

INDICADORES OPERACIONAIS DIATI

GRÁFICO	COMENTÁRIO
	em alguns períodos. <u>O indicador é de acompanhamento, não possuindo ainda meta definida.</u>

DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES (DICIN)

INDICADORES OPERACIONAIS DICIN

GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Tempo médio de processamento no mês – JP</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>3,75</td></tr><tr><td>2015</td><td>5,61</td></tr><tr><td>2016</td><td>4,90</td></tr><tr><td>2017</td><td>4,90</td></tr><tr><td>2018</td><td>3,60</td></tr></tbody></table>	Ano	Valor	2014	3,75	2015	5,61	2016	4,90	2017	4,90	2018	3,60	<p><u>Acompanhar o tempo médio do processamento de conta corrente de Juiz de Paz, dos feitos concluídos</u></p> <p>A meta deste indicador foi reduzida de seis para cinco dias. Com isto, a equipe de processamento tem se empenhado para agilizar cada vez mais o procedimento.</p>
Ano	Valor												
2014	3,75												
2015	5,61												
2016	4,90												
2017	4,90												
2018	3,60												
<p>Tempo médio de processamento no mês – DD (SEPAC)</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>5,38</td></tr><tr><td>2015</td><td>7,72</td></tr><tr><td>2016</td><td>7,96</td></tr><tr><td>2017</td><td>7,67</td></tr><tr><td>2018</td><td>7,40</td></tr></tbody></table>	Ano	Valor	2014	5,38	2015	7,72	2016	7,96	2017	7,67	2018	7,40	<p><u>Acompanhar o tempo médio do processamento, distribuição a destempo, retificação e cancelamento, dos feitos concluídos</u></p> <p>Nos primeiros meses do ano, o resultado deste indicador foi mantido abaixo da meta prevista. Os feitos desta natureza são os que se apresentam em maior quantidade e melhor representam o volume de trabalho do setor. Conforme tem sido observado, a equipe tem se empenhado em agilizar o processamento.</p>
Ano	Valor												
2014	5,38												
2015	7,72												
2016	7,96												
2017	7,67												
2018	7,40												



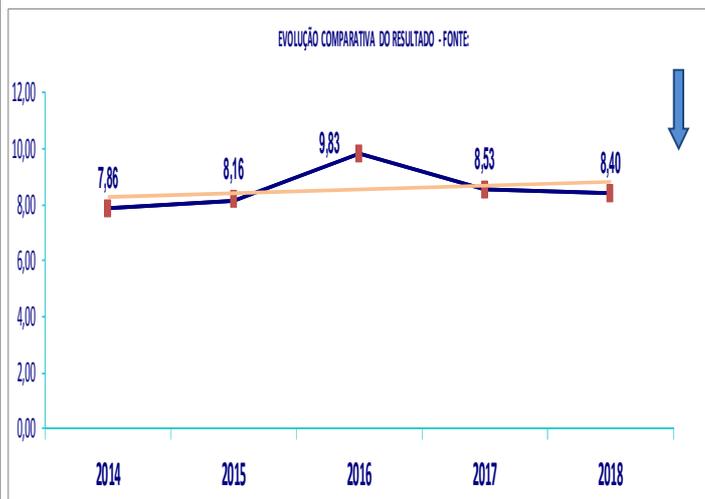
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

INDICADORES OPERACIONAIS DICIN

GRÁFICO

COMENTÁRIO

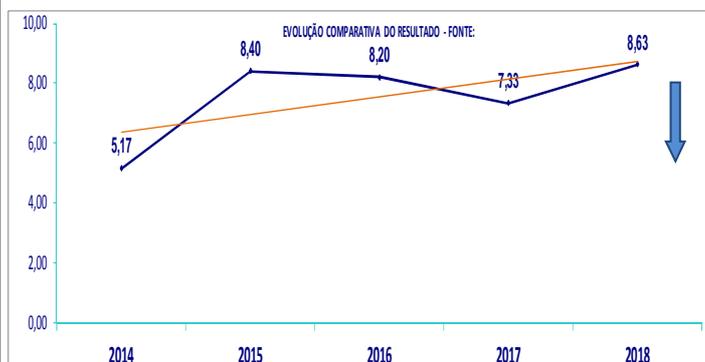
Tempo médio de processamento no mês – EX (SEPAC)



Acompanhar o tempo médio do processamento das consultas em matéria de custas e emolumentos, dos feitos concluídos

A média deste indicador vem sendo mantida dentro da meta anual prevista. As consultas extrajudiciais não têm expressado o volume do trabalho do setor, uma vez que têm ficado restritas às dúvidas dos usuários dos Cartórios Extrajudiciais quanto à prática de determinados atos ou em sugestões de Entidades e Órgãos de Classe quanto aos procedimentos adotados na cobrança de emolumentos, o que tem ocorrido com frequência. As dúvidas mais corriqueiras têm sido respondidas por e-mail e no atendimento pelo “call center”.

Tempo médio de processamento no mês – CI (SEPAC)



Acompanhar o tempo médio do processamento de cobrança indevida de emolumentos, dos feitos concluídos

A média deste indicador vem sendo mantida no índice da meta anual prevista. Este é o procedimento que aliado à Distribuição a Destempo, representam o maior quantitativo de processos que chegam a esta Divisão de Custas para análise. Por implicarem na avaliação quanto à pertinência da prática de determinados atos e dos valores por eles cobrados demandam, por vezes, maior tempo de permanência na Divisão aguardando resposta dos ofícios encaminhados mas não, necessariamente, para a



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

INDICADORES OPERACIONAIS DICIN																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
	elaboração do parecer.																										
<p>Tempo médio de atendimento a e-mail (SEATE)</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: 2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>3,00</td></tr><tr><td>FEV</td><td>2,10</td></tr><tr><td>MAR</td><td>1,90</td></tr><tr><td>ABR</td><td>0,75</td></tr><tr><td>MAI</td><td>1,00</td></tr><tr><td>JUN</td><td>0,25</td></tr><tr><td>JUL</td><td></td></tr><tr><td>AGO</td><td></td></tr><tr><td>SET</td><td></td></tr><tr><td>OUT</td><td></td></tr><tr><td>NOV</td><td></td></tr><tr><td>DEZ</td><td></td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo médio (dias úteis)	JAN	3,00	FEV	2,10	MAR	1,90	ABR	0,75	MAI	1,00	JUN	0,25	JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		<p><u>Acompanhar o tempo médio de resposta ao e-mail enviado à DICIN pelo usuário</u></p> <p>Este indicador do SEATE vem sendo mantido abaixo da nova meta, que foi reduzida de 07 para 04 dias úteis. Antes de nova revisão da meta, aguardaremos o efeito das alterações previstas, para o preenchimento da GRERJ, com a implementação da certificação eletrônica.</p>
Mês	Tempo médio (dias úteis)																										
JAN	3,00																										
FEV	2,10																										
MAR	1,90																										
ABR	0,75																										
MAI	1,00																										
JUN	0,25																										
JUL																											
AGO																											
SET																											
OUT																											
NOV																											
DEZ																											
<p>Tempo médio de atualização de dados na intranet (SEATE)</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>2,92</td></tr><tr><td>FEV</td><td>0,00</td></tr><tr><td>MAR</td><td>0,00</td></tr><tr><td>ABR</td><td>0,00</td></tr><tr><td>MAI</td><td>1,50</td></tr><tr><td>JUN</td><td>1,75</td></tr><tr><td>JUL</td><td></td></tr><tr><td>AGO</td><td></td></tr><tr><td>SET</td><td></td></tr><tr><td>OUT</td><td></td></tr><tr><td>NOV</td><td></td></tr><tr><td>DEZ</td><td></td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo médio (dias úteis)	JAN	2,92	FEV	0,00	MAR	0,00	ABR	0,00	MAI	1,50	JUN	1,75	JUL		AGO		SET		OUT		NOV		DEZ		<p><u>Acompanhar o tempo médio de atualização de dados na intranet</u></p> <p>Este indicador manteve-se abaixo da meta anual estabelecida, que é de 4 (quatro) dias úteis, em virtude da integração que construída entre o SEATE e o DGTEC-SUPORTE INTERNET, que tem possibilitado que as alterações no sistema sejam realizadas em tempo hábil.</p>
Mês	Tempo médio (dias úteis)																										
JAN	2,92																										
FEV	0,00																										
MAR	0,00																										
ABR	0,00																										
MAI	1,50																										
JUN	1,75																										
JUL																											
AGO																											
SET																											
OUT																											
NOV																											
DEZ																											

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO – DGADM



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

A DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO iniciou o ano de 2018 com uma reunião para avaliar o resultado do trabalho feito em 2017 e planejar as ações a serem implementadas em 2018. O planejamento é de vital importância para que seja prestado um serviço de excelência à população, como determinado pelo Corregedor-Geral da Justiça, desembargador Claudio de Mello Tavares.

Soluções criativas e humanizadas movem a máquina administrativa da CGJ e garantem excelentes resultados em 2017

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 12/01/2018 15:53



A equipe reunida em uma sala da Diretoria Geral de Administração da CGJ



A diretora-geral de Administração da CGJ, Alessandra Anátocles (em pé), ouve a equipe

Todos os diretores e chefes ligados à Diretoria Geral de Administração da Corregedoria Geral da Justiça participaram hoje à tarde de uma reunião para avaliar o resultado do trabalho feito em 2017 e planejar as ações que serão implementadas este ano. A diretora-geral de Administração, Alessandra Anátocles, ressaltou a importância do planejamento



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

para que seja prestado um serviço de excelência à população, como determinado pelo Corregedor-Geral da Justiça, desembargador Claudio de Mello Tavares.

Superação, integração, humanização, motivação e entusiasmo foram as palavras que permearam os depoimentos das equipes em relação a 2017. Essa foi a receita utilizada pela Diretoria Geral para alcançar resultados positivos apesar das dificuldades decorrentes da escassez de recursos financeiros e da evasão de pessoal que atingiu diretamente o Poder Judiciário Fluminense:

-- Soluções criativas e humanizadas são o combustível ideal para mover a engrenagem da máquina administrativa e essas soluções nascem de um planejamento. Importante ressaltar que a atividade-fim, a jurisdicional, é a ponta que alcança o cidadão que busca os seus direitos. Mas não podemos esquecer que, para que esse serviço seja prestado com excelência, é necessário todo um “staff” promovendo o apoio institucional e entregando os instrumentos para a execução e aperfeiçoamento dos trabalhos. Assim, o engajamento das equipes somente se dá através de uma aproximação dos seus gestores e de um olhar humano para com o seu semelhante que atua todos os dias com a mesma finalidade: acertar – disse a diretora-geral de Administração da CGJ, Alessandra Anátocles.

Durante a reunião foram lembradas importantes conquistas de 2017, entre elas:

- melhor avaliação do usuário dos últimos 10 anos no Departamento de Distribuição: em setembro, 94,24% dos usuários classificaram o serviço como ótimo/bom
- melhor avaliação do usuário do PROGER desde 2014
- aumento de 20% dos expedientes registrados no protocolo administrativo
- implementação da Central de Aprendizagem, que recebeu Menção Honrosa no Prêmio Innovare 2017
- dois projetos foram considerados estratégicos: o de erradicação do sub-registro de óbitos e o de Implementação de Audiências de Escuta Especial de crianças vítimas de violência;
- reestruturação da Divisão de Pessoal – humanização do atendimento ao usuário;
- reequilíbrio do padrão de excelência no atendimento do Serviço de Custas;
- atenção voltada aos processos de trabalho do Serviço de Plantão Judiciário com o incremento e motivação das equipes;

Fonte: [Reunião DGADM](#)



Durante este primeiro semestre, a DGADM monitorou eficazmente os cronogramas de ações de seus projetos estratégicos: “Operacionalizar ações que visem à erradicação da sub-identificação de óbitos” e “Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas de Crimes”.

Destaca-se também a criação de dois Serviços, por transformação de outros dois que foram contingenciados em 2017:

- Serviço de Administração da Central de Aprendizagem, antes criado como Central de Aprendizagem por meio do Provimento nº 30/2017, resultado de Convênio firmado entre o Tribunal de Justiça deste Estado, o Ministério Público do Trabalho – Procuradoria Regional do Trabalho da 1ª Região, o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Rio de Janeiro, e a Associação dos Magistrados da Justiça do trabalho da 1ª Região, que visa à ressocialização de jovens e adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas ou em situação de vulnerabilidade social, através do encaminhamento aos programas de aprendizagem e capacitação para inserção no mercado de trabalho.
- Serviço de Apoio ao Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas (Nudeca), antes oficializado como Núcleo pelo Ato Executivo 4297/2012 - Conjunto 09/2012 e embasado pela Recomendação 33 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que orienta aos tribunais à implantação de sistema de depoimento em vídeo gravado para as crianças e os adolescentes vítimas de violência.

Corregedoria ganha novas unidades: Central de Aprendizagem e Nudeca

Notícia publicada por Assessoria de Imprensa em 26/06/2018 18:48

O Órgão Especial do Tribunal de Justiça aprovou na segunda-feira (25/6) a alteração do artigo 106 da TJOE Resolução 1/2017 tornando unidades organizacionais da Corregedoria



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

Geral da Justiça o Serviço de Administração da Central de Aprendizagem e o de Apoio ao Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas (Nudeca). A proposta de criação por transformação dos dois serviços, sem aumento de despesas, foi apresentada pelo Corregedor-Geral da Justiça, desembargador Claudio de Mello Tavares, em cuja gestão foram criados ambos os serviços a fim de dar efetividade a projetos estratégicos do Poder Judiciário. O Corregedor solicitou ao presidente Milton Fernandes de Souza que encaminhasse a proposta para apreciação do Órgão Especial, que a aprovou por unanimidade. A publicação no Diário da Justiça Eletrônico está prevista para esta quarta-feira (27/6). (...)

Fonte: [Corregedoria ganha novas unidades](#)

A Central de Aprendizagem foi tão transformadora e de tal importância que foi finalista no 14º Prêmio Innovare, na categoria Tribunal, com o título “Criando juízo – uma rede de apoio à cidadania por meio da aprendizagem”, cujo resultado final saiu em 05 de dezembro de 2017.

Projeto carioca dá nova chance a jovens aliciados pelo tráfico

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 08/01/2018 15:58



Finalistas do Prêmio Innovare 2017

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou hoje em seu site uma reportagem sobre a importância e mostra resultados do Projeto Criando Juízo. Eis a íntegra:

"Nicole* levava na mão um papel ao chegar à sala de audiência, uma redação que escrevera para mostrar à juíza como havia refletido sobre os erros que cometera. Aos 17 anos, Nicole tinha um sonho, mas não o dinheiro para realizá-lo. Tomou, como tantos adolescentes em dúvida, a decisão errada: pediu R\$ 200 emprestados a traficantes da comunidade onde mora e realizou o sonho de ver um show do ídolo, o sambista Diogo Nogueira.

Na hora de pagar a dívida ao tráfico, cometeu outro erro. Assaltou um taxista com uma arma de brinquedo. Apreendida pela polícia, acabou em uma unidade de internação, de onde poderia ter saído como mais um soldado do tráfico. Graças à intervenção de juízes do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), no entanto, a menina se reintegrou à sociedade. Mais que isso, Nicole livrou-se da facção criminosa e hoje trilha um caminho longe do crime.



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

A garota trabalha na Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (CEDAE), segundo a juíza que presidiu a audiência que mudou o rumo da vida de Nicole, Vanessa Cavaliere. “Ela já não deve mais nada ao tráfico. Foi, inclusive, a um outro show do Diego Nogueira com o dinheiro que ganhou com o seu trabalho”, afirma a magistrada da Vara da Infância e Juventude e uma das criadoras do Projeto “Criando Juízo”, que atende adolescentes em situação de risco social – acolhidos em abrigos do estado ou condenados a cumprir medida socioeducativa.

Desde janeiro de 2016, quando o “Criando Juízo” começou a ser estruturado, 405 adolescentes que, como Nicole, cumpriam medida socioeducativa foram contratados como jovens aprendizes. Em 2017, a iniciativa ganhou reconhecimento nacional.

O projeto foi finalista do Prêmio Inovare 2017, um dos principais do Judiciário, entre dezenas de boas práticas inscritas por tribunais de todo o país. Para serem contratados, no entanto, é preciso estar matriculado no ensino formal. A exigência do projeto leva muitos jovens que já tinham abandonado os estudos a retomar a escolaridade. Os jovens selecionados passaram por curso de formação – dentro e fora das unidades de internação de adolescentes.

Valores do trabalho

Lancheiro, auxiliar de serviços gerais, mecânica de carros e informática foram alguns dos cursos preferidos dos jovens atendidos.

A simples oferta de atividades de treinamento desperta nos internos uma perspectiva de futuro, o que é difícil vislumbrar em meio a uma rotina de ócio, isolamento social e pouco aprendizado. Mesmo depois de contratados, eles seguem aprendendo.

A empresa precisa matricular seus jovens aprendizes em algum curso profissionalizante. “A gente acredita que a colocação deles no mercado de trabalho, além de afastá-los do tráfico, vai ensinar a eles valorizar o trabalho, ter limites, seguir horários, ter responsabilidades, conviver com profissionais bem-sucedidos, ver que podem se esforçar e crescer dentro daquela empresa. Se veem inseridos num segmento da



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

sociedade do que eles se sentiam excluídos”, afirma a juíza da Vara da Infância e Juventude, Vanessa Cavalieri.

Mudança radical

Embora o trabalho seja a parte mais visível do projeto “Criando Juízo”, outros benefícios secundários proporcionados aos jovens participantes não podem ser subestimados. O ganho de autoestima, a recuperação da confiança da família e o contato com bons exemplos e referências humanas positivas são decisivos para mudar vidas radicalmente a vida dos jovens, a ponto de livrá-los da sedução da vida do tráfico.

De acordo com a juíza responsável por acompanhar o cumprimento das medidas socioeducativas, Lucia Glioche, a história de Nicole tem muito o perfil dos adolescentes que cometem ato infracional no estado. Muitos foram parar em uma unidade de internação por causa de tráfico de drogas, roubo ou algum ato contra o patrimônio – geralmente relacionados às drogas.

Deixar o tráfico “O adolescente, quando pratica esses atos infracionais e é internado, tem uma facção. Muitas vezes ele quer sair, mas não consegue porque está devendo à facção criminosa. Por mais que pertença a uma facção, ainda tem dentro dele uma esperança, uma família que acredita nele”, diz a magistrada. Preparados para o mercado de trabalho, os jovens ajudam o empresariado a cumprir a Lei do Jovem

Aprendiz (10.097/2000).

A norma estabelece que empresas com sete funcionários ou mais tenham pelo menos 5% de suas vagas preenchidas por jovens aprendizes ou estagiários. No entanto, as empresas fluminenses não cumprem a meta. De acordo com Superintendência Regional do Trabalho no Rio de Janeiro, um dos órgãos parceiros do projeto, deveria haver disponíveis 83 mil vagas para jovens com idade entre 14 e 24 anos.

Em setembro, apenas 38 mil delas estavam preenchidas. Potencial de expansão. Segundo o auditor-fiscal do Trabalho, Ramon Santos, as seis mil empresas que não cumprem a lei no estado são convocadas para comprovar à Superintendência Regional do Trabalho o cumprimento da lei.



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

“Nós oferecemos uma escolha a quem não cumpre a cota do aprendiz: pagar uma multa ou fazer um acordo para aderir ao Projeto ‘Criando Juízo’”, afirmou Santos, representante do órgão do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) no estado.

As empresas que decidem cooperar são encaminhadas à Corregedoria do TJRJ, onde desde julho de 2017 funciona a Central da Aprendizagem. Em uma sala da Corregedoria, um servidor do Judiciário organiza informações enviadas por juízes da justiça juvenil de todo o estado em um cadastro único.

Atualmente o projeto contabiliza cerca de 700 nomes de jovens que foram internados por cometer um ato infracional e agora estão prestes a abandonar o mundo do crime e abraçar o mundo do trabalho – 150 deles estão aptos a começar no emprego amanhã. Segundo o corregedor-geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro, desembargador Claudio de Mello Tavares, o alcance da medida é muito maior.

“Há cerca de quatro mil jovens em situação de risco social que podem fazer parte do projeto, ou porque cumprem alguma medida socioeducativa (internação, semiliberdade e liberdade assistida) ou estão acolhidos em algum abrigo do estado”, diz. Recuperar a confiança Uma das vidas resgatadas pelo projeto foi a de Miguel*, que recuperou a confiança da família que ele quase destruiu, após anos em conflito com o pai.

Policial militar, o homem dizia que o filho “parecia um bandido”, o quarto dele “era como uma cela da prisão” e que o garoto não tinha futuro. Um dia o jovem de 17 anos pegou a arma do pai e o assassinou em casa, na frente da família. Internado, participou da tentativa de homicídio de um colega de alojamento em unidade de internação. A família então passou a repetir o discurso do pai; chamavam-no de “matador”.

“Ficou internado desde 2015 até outubro de 2017. Em janeiro deste ano, foi inserido no projeto. O que ele mais resgatou foi a confiança da família. Teve uma melhora interna, ele se reencontrou porque quis efetivamente participar da escola, se sentiu valorizado pelo trabalho, o que a família até então não conseguira fazer. Agora progrediu para a semiliberdade e continua participando das atividades do projeto”, afirmou a juíza da Vara de Execução de Medidas Socioeducativa, Lucia Glioche.”

Manuel Carlos Montenegro

Agência CNJ de Notícias



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

Link: <https://goo.gl/NmJF2W>

Foto: Rosinei Coutinho (STF)

Fonte: [Prêmio Inovare 2017](#)

Reunião entre juízes da infância e prefeito do Rio define contratação de jovens da Central de Aprendizagem

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 01/02/2018 10:53



A reunião serviu para traçar medidas de contratação de jovens que cumprem medidas socioeducativas ou que estão em abrigos à espera de adoção

O juiz Sérgio Luiz Ribeiro de Souza, da Coordenadoria Judiciária de Articulação das Varas da Infância, Juventude e Idoso (Cevij) do Tribunal de Justiça do Rio, e a juíza Vanessa Cavalieri se reuniram com o prefeito do Rio, Marcelo Crivella, para viabilizar a contratação de adolescentes da Central de Aprendizagem da Corregedoria-Geral da Justiça, através do programa Jovem Aprendiz.

A Central de Aprendizagem foi criada para facilitar o ingresso de jovens e adolescentes no mercado de trabalho em cumprimento de medidas socioeducativas e em acolhimento no mercado de trabalho.

Também foi tratada na reunião a adoção do programa 'Passo a Passo', em que tutores são contratados pela Prefeitura para orientar adolescentes que cumprem medidas



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

socioeducativas e estão em liberdade assistida. O profissional fica responsável por 20 jovens, acompanhando seu desempenho escolar e dando orientações vocacionais.

Participaram da reunião a deputada Tia Ju, presidente da Comissão de Assuntos da Criança, do Adolescente e do Idoso da Assembleia Legislativa, e o juiz do Trabalho André Gustavo Bittencourt Villela, que integra a Comissão Interinstitucional do Estado do Rio de Janeiro para a Aprendizagem (Cierja).

FB

Fonte: [Reunião Central de Aprendizagem](#)

Por fim, podemos ressaltar a participação de membros desta Diretoria na Comissão Judiciária para a Erradicação do Sub-Registro de Nascimento e Óbito e para a Promoção ao Reconhecimento Voluntário de Paternidade e à Adoção Unilateral, e na Comissão de Rastreamento do Sistema Informatizado de Distribuição dos feitos nas Comarcas da Capital e Interior do Estado do Rio de Janeiro.

Melhoria da vigilância do óbito é discutida em seminário

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 21/03/2018 19:10



Melhoria da vigilância do óbito é discutida em seminário



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

O seminário “Melhoria da vigilância do óbito no Estado do Rio de Janeiro: metas para correta implantação de um serviço de verificação do óbito” foi realizado nesta quarta-feira (21/3), no Tribunal de Justiça. Promovido pelo Departamento de Vigilância de Doenças e Agravos Não Transmissíveis e Promoção da Saúde do Ministério da Saúde em parceria com a Diretoria Geral de Administração (DGADM) da Corregedoria Geral da Justiça, o evento foi uma das ações do Projeto Estratégico “Operacionalizar ações que visem à erradicação da sub-identificação de óbitos”, gerenciado pelo Departamento de Suporte Operacional (DESOP).

A programação foi dividida em dois painéis: no primeiro, especialistas comentaram a melhoria da vigilância do óbito no Rio de Janeiro; no segundo, compartilharam experiências na qualificação das declarações de óbito.

O evento reuniu expoentes do Ministério da Saúde, das secretarias estadual e municipal de Saúde do Rio de Janeiro e as dos estados de São Paulo, Pernambuco e Minas Gerais. Participaram do seminário os juízes Daniel Werneck Cotta e Raquel Santos Pereira Chrispino, e a diretora-geral de Administração da CGJ, Alessandra Anátocles.

Fonte:

http://cgj.tjrj.ius.br/pagina-inicial/-/noticias/visualizar/57903?p_p_state=maximized

A seguir, uma síntese das ações realizadas pelas unidades componentes da estrutura da DGADM, durante o período em referência:

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO – DEDIS

No primeiro semestre de 2018, o DEDIS manteve o foco na migração do seu Sistema de Gestão da Qualidade à versão 2015 da Norma ISO 9001, com vistas à obtenção desta nova certificação. O trabalho foi elogiado na auditoria interna de JUN/2018, quando os auditores declararam que o SGQ do Departamento está em um estágio mais avançado do que os de outros setores já visitados.



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

Departamento de Distribuição é novamente aprovado em auditoria da ISO 9001

Notícia publicada por Assessoria de Imprensa em 14/06/2018 10:30

Mais um setor da Corregedoria Geral da Justiça foi aprovado em auditoria interna do Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a Norma NBR ISO 9001:2015. Desta vez, foi o Departamento de Distribuição (DEDIS), avaliado na terça-feira (12/6) em relação à distribuição de petições iniciais para a primeira instância, à distribuição e redistribuição de documentos por determinação judicial e de cartas precatórias, à protocolização de petições para processos em andamento e expedientes dirigidos às serventias de primeira instância e ao apoio ao serviço de administração do plantão judiciário.

O primeiro ponto forte destacado pelos auditores foi a antecipação do departamento às mudanças nas normas da ISO 9001:2015:

- Nós temos feito essa auditoria de atualização da ISO, e percebemos que vocês deram um salto à frente, se mantendo em um estágio mais avançado do que temos visto em outros setores – ressaltou o auditor Célio Galvão.

Outros pontos fortes destacados no relatório foram a tratativa de análise crítica do setor em relação aos provedores externos; o envolvimento de toda a equipe no mapeamento dos riscos estratégicos e operacionais, a adequação do sistema de trabalho a nova realidade de racionalização de recursos, o serviço de conferência de processos, a coesão do trabalho em equipe, e um manual de capacitação criado pela diretora da Divisão de Instrução Processual (DINSP), Cátia Pereira de Abreu, para treinar os servidores do departamento. Algumas oportunidades de melhorias foram sugeridas pelos auditores.

- Esse resultado é fruto da dedicação da equipe que compõe o DEDIS. Aqui, todos contribuem e agregam valores às nossas rotinas administrativas. Nosso departamento é muito democrático: todos têm espaço para dar novas ideias e sugestões seguindo o padrão estabelecido pela nossa diretora-geral, Alessandra Anátocles – garantiu o diretor do DEDIS, Mauricio dos Santos Teixeira.

O Departamento de Distribuição, certificado pela ISO 9001 desde 2007, e recertificado desde então, é considerado uma das portas de entrada para o Judiciário fluminense. Estão vinculados ao setor a Divisão de Distribuição Contínua (DIDIC), a Divisão de Instrução



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

Processual (DINSP), a Divisão de Protocolo Geral (PROGER), e o Serviço de Administração do Plantão Judiciário (SEPJU).

A auditoria foi realizada por Célio Galvão e Joana Darc da Silva, da empresa APCER Brasil.

Em Destaque



link:

<http://cgj.tjrj.jus.br/web/cgj/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/1017893/5600876>

DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL – DESOP

- Gerenciamento do projeto estratégico da CGJ/DGADM: “Operacionalizar ações que visem à erradicação da sub-identificação de óbitos”.
- Unidade inserida no Sistema Integrado de Gestão – SIGA desde 2012.
- Instalação, no Serviço de Informações e Apoio a Convênios com Intercâmbio de Dados (**SEIAC**), da Central de Aprendizagem.
- Operacionalização, pelo SEIAC, dos sistemas:
 - Sistema de Identificação e Informação de Adolescentes (SIAD): permite a consulta de informações cadastrais, biopsicossociais e educacionais dos adolescentes submetidos às medidas socioeducativas;



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

- Módulo Criança e Adolescente (MCA): cadastro *on-line* com os dados dos programas de acolhimento de cada criança ou adolescente acolhido no Estado do Rio de Janeiro e destina-se a atender todos os órgãos da rede de proteção da criança e do adolescente envolvidos com as medidas de acolhimento para consultarem e/ou alimentarem informações de crianças e adolescentes, além de registrarem a sua própria atuação nos casos atendidos, visando à busca do direito à convivência familiar;
- Quero uma Família: informações relacionadas as crianças e adolescentes acolhidos, já em condições de adotabilidade, sem que tenham encontrado pretendentes habilitados interessados em sua adoção, após consulta ao Cadastro Nacional de Adoção – CNA: permite a busca ativa de famílias adotivas.
- Recebimento, no SEPEC, de 1.466 processos, administrativos e judiciais, de solicitações relativas à busca de certidões cíveis, criminais, de inventários, fazendárias, de casamento, nascimento e óbito oriundas deste e de outros estados, arquivando um total de 1.152 processos.
- Prestação de auxílio técnico e assessoria à Comissão Judiciária para a Erradicação do Sub-registro de Nascimento e Óbito, para a Promoção ao Reconhecimento Voluntário de Paternidade e à Adoção Unilateral, da Corregedoria Geral da Justiça deste Tribunal, inclusive participando de ações estratégicas para consecução dos objetivos da Comissão.
- Processamento de feitos de registro tardio, reconhecimento de paternidade e maternidade, oriundos da Justiça Itinerante Especializada em Sub-Registro.
- Auxílio aos Juízos de nosso estado em processos de registro tardio, participando, inclusive em finais de semana, de Ações Sociais.
- Participação em reuniões dos grupos de trabalho vinculados ao Comitê Estadual de Erradicação do Sub-registro, auxiliando na elaboração de fluxo de atendimento de pessoas em situação de rua, pessoas internas do sistema prisional e de pacientes internados em hospitais ou instituições de longa permanência de idosos (ILPI) ou em hospitais psiquiátricos.
- Auxílio na realização de normativas e de fluxos de atendimento.



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

- Auxílio na mediação entre os responsáveis pelas Unidades de Saúdes e os Delegatários de Serviços Registral, facilitando a instalação de Unidades Interligadas (UI), assim como acompanha o índice de cobertura de registros nas unidades já instaladas.

Departamento de Suporte Operacional supera meta estabelecida

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 17/01/2018 17:01

Mais um setor da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi avaliado positivamente pelos usuários. O serviço do Departamento de Suporte Operacional (DESOP) da Diretoria Geral de Administração (DGADM) foi considerado como Ótimo/Bom em 99,50% das avaliações superando, assim, a meta, estabelecida pelo departamento, de 98,50%. A Pesquisa de Satisfação de Usuário foi realizada em outubro e novembro do ano passado:

- Essa pesquisa é feita para que magistrados, servidores, advogados e partes manifestem seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo DESOP, afim de obtermos subsídios para o aprimoramento dos nossos serviços – explicou a diretora do DESOP, Enedina Brandão Porto.

No total, 791 pessoas responderam à pesquisa, que é realizada anualmente.

Fonte: [DESOP supera meta](#)

DIVISÃO DE PESSOAL – DIPES

- Participação de reuniões com representantes das Diretorias envolvidas no projeto de migração de dados entre o SHF e o GPES, que prevê a modernização dos sistemas de pessoal. O projeto vem sendo desenvolvido pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação - DGTEC, e tem previsão de ser concluído em 2018. Com a conclusão desse projeto, a Divisão de Pessoal terá expressiva melhora em itens de suas atividades, e espera obter a redução do retrabalho e, em consequência, dos lançamentos equivocados.



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

- Realização de reuniões periódicas com a equipe da DIPES para fortalecimento das estratégias traçadas no decorrer da gestão, primando pela qualidade na prestação dos serviços.
- Leitura diária do DJERJ, no tocante às publicações inerentes à DIPES/SELOD.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO INTERDISCIPLINAR – DIATI

- Orientação das equipes técnicas sobre normativas às quais estão vinculadas e outras questões atinentes ao desenvolvimento de suas atividades, eis que possuem questões técnicas, profissionais e relacionais.
- Promoção de reuniões para a promoção da integração das equipes e organização da distribuição dos trabalhos a serem realizados.
- Interlocução com os demais departamentos administrativos afins ao trabalho desenvolvido pela DIATI, com o objetivo de promover a integração intersetorial necessária ao estabelecimento de uma gestão de qualidade.
- Desenvolvimento de eventos comemorativos referentes ao dia do Comissário de Justiça e dos Assistentes Sociais com a ilustre presença do Juiz auxiliar da Corregedoria Dr. Afonso Henrique Barbosa.
- Interlocução com organizações das categorias (Fórum de Serviço Social e Sistema de Justiça e Fórum de Psicólogos do TJRJ) na organização de reuniões e eventos destinados a capacitação dos profissionais.
- Sensibilização de Analistas Judiciários nas especialidades de Assistente Social, Psicólogo e Comissário, para participação no curso de técnica de entrevista cognitiva de criança e adolescente vítima de violência, organizado em parceria com a ESAJ. Organização de turma prevista para agosto/2018.



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

- Acompanhamento do desenvolvimento do Projeto Estratégico da DIATI “Depoimento especial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de crimes”, junto às demais unidades intervenientes.
- Organização das reuniões interinstitucionais mensais com as instituições do sistema de garantia de direitos (Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacia da Criança e Adolescente Víctima – DCAV, Secretaria Estadual de Saúde, Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento Social, dentre outros) derivando na criação e instalação da Comissão Interinstitucional do Estado do Rio de Janeiro para a Criança e adolescente vítima (CICAVRJ) em 24 de maio de 2018. A Comissão tem por função, dentre outros, o estabelecimento de um fluxo no atendimento visando a implementação das ações previstas na Lei 13.431/17, através de entendimentos consolidados em reuniões mensais do Grupo de Trabalho do Depoimento Especial.
- Organização e realização em 11 e 12 de junho de 2018, do “Simpósio sobre a prática do Depoimento Especial – repercussões da Lei 13.431/18”, com palestrantes do estado do Rio de Janeiro e também de outros estados, promovendo, assim a troca de saberes e reflexão sobre experiências em curso no país.
- Acompanhamento da elaboração dos estudos de lotação e carência pelos Serviços de Apoio e interlocução com o Juiz Auxiliar da CGJ – Afonso Henrique Ferreira Barbosa acerca da necessidade de convocação de concursados (Analistas Judiciários com especialidades) tendo em vista o quantitativo de aposentadorias nos últimos anos, diversificação das áreas de atuação técnica e aumento nas demandas.
- Acompanhamento do desenvolvimento do Projeto Estratégico da DIATI “Depoimento especial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de crimes”, junto às demais unidades intervenientes, através de reuniões.



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



- Organização e realização em 11 e 12 de junho de 2018, do “Simpósio sobre a prática do Depoimento Especial – repercussões da Lei 13.431/18”, com palestrantes do estado do Rio de Janeiro e também de outros estados, promovendo, assim a troca de saberes e reflexão sobre experiências em curso no país. Para tanto, contou-se com a participação de magistrados, promotores de Justiça, pesquisadores e representantes de equipes técnicas de diversos estados, registrando-se a presença de 241 participantes no primeiro dia e 213, no segundo.

Simpósio sobre a prática do Depoimento Especial - repercussões da Lei 13.431/2017

11 e 12 de junho de 2018
das 9h às 18h

Local: Auditério Desembargador José Navega Creton (CGJ/ERJ)
(Av. Espana Braga 115, 7º andar, Litoral, Foz de Iguaçu)

Informações: nudeca@tjjuis.br
Vagas disponíveis: 210

Objetivo geral
Constituir e disseminar saberes interdisciplinares sobre o Depoimento Especial por meio de análise da prática desenvolvida no Brasil e dos mecanismos instituídos pela Lei 13.431/2017.

Programação

11 DE JUNHO

9h - 10h30min
Abertura do Simpósio: 9h30min
9h30min - 10h30min: Início das atividades
10h30min - 11h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
11h30min - 12h30min: Almoço
12h30min - 13h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
13h30min - 14h30min: Almoço
14h30min - 15h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
15h30min - 16h30min: Almoço
16h30min - 17h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
17h30min - 18h30min: Encerramento

12 DE JUNHO

9h - 10h30min
9h30min - 10h30min: Início das atividades
10h30min - 11h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
11h30min - 12h30min: Almoço
12h30min - 13h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
13h30min - 14h30min: Almoço
14h30min - 15h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
15h30min - 16h30min: Almoço
16h30min - 17h30min: Palestra: O Depoimento Especial no Brasil
17h30min - 18h30min: Encerramento

COMISSÃO ORGANIZADORA
COMISSÃO ORGANIZADORA DO SIMPÓSIO

Cartaz simpósio



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



Mesa de abertura



Presidência e Corregedoria na abertura do Simpósio

DOCUMENTÁRIO ABORDA MÉTODO DE DEPOIMENTO DE CRIANÇAS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA SEXUAL

Curta será lançado no próximo dia 12, durante simpósio sobre o tema no Tribunal de Justiça do Rio

POR GISELLE OUCHANA

01/06/2018 12:02 / ATUALIZADO 01/06/2018 14:39 – OGLOBO.COM



Houve? é o nome do documentário que será lançado em 12 de junho - Reprodução RIO - O método especial de depoimento de crianças e adolescentes vítimas de violência sexual à Justiça brasileira é tema do documentário 'Houve?', que será lançado no próximo dia 12, durante simpósio sobre o assunto, no Tribunal de Justiça do Rio. Dirigido pela doutora em psicologia jurídica, Silvia Ignez, em parceria com o diretor Henrique Ligeiro, o curta discute a preocupação com o protocolo, regulamentado pela Lei federal 13.431 de 2017.

Criado em 2003 no Sul do Brasil, o chamado Depoimento sem Dano foi o ponto de partida para o documentário, que discute as controvérsias entre os métodos de depoimento tradicional - aquele em que a vítima é ouvida na presença de juiz, promotores, defensores e até do réu - e o especial, quando a criança é ouvida por um psicólogo numa sala reservada. Neste caso, porém, a conversa é 'vazada' através de um ponto eletrônico. Em todo o Brasil, há 40 salas de depoimento especial.

PUBLICIDADE

— A discussão é quais os efeitos dessa lei e desse método especial na vida das crianças. A Lei foi aprovada sem um debate público e as controvérsias começam a partir do momento que os conselhos de psicologia questionam a ética e o sigilo dos relatos dados aos profissionais. O debate que faltou é quanto ao funcionamento do método especial, o que é necessário antes de ele ocorrer e depois, como as vítimas são tratadas — explicou Ignez.

No curta, Ignez traz diferentes pontos de vista. Para isso, ela ouviu professores, promotores, juizes, além de vítimas e familiares, cujos relatos são incorporados por atores convidados. A professora Lilian Stein, da PUC do Rio Grande do Sul, foi uma das entrevistadas. É ela quem capacita os psicólogos do Brasil para o depoimento



especial. A procuradora-geral do RS, Maria Regina Azambuja, também participa do documentário, que tem 46 minutos de duração.

— A preocupação é com o protocolo sem si. Não podemos deixar de colocar esse debate. não é um debate para brigar, mas para melhorar a situação, para cuidarmos da lei e de como serão os efeitos dela na vida das pessoas. Fiz o documentário com um elemento diferenciado, que é a voz de quem passou por este método — ressalta a autora, explicando o nome do filme. — O Direito quer saber se houve ou não abuso. Os atores Jaime Leibovitch e Alice Birman interpretam um pai e uma vítima, respectivamente.

NUDECA – Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes

- 24/05/18 – Seminário “Ciências Judiciárias – Diálogos Multidisciplinares” no Departamento de Ciências Judiciárias da UFF – com a participação da Assistente Social Luciene da Rocha presidindo a Mesa: “Depoimento Especial” com o magistrado André Cortes Vieira Lopes e a psicóloga Glícia Barbosa de Mattos Brazil, ambos do TJRJ.
- 06/06/18 – Palestra sobre abordagem da criança vítima de violência, na ESAJ, ministrada pela Diretora da DIATI – Sandra Pinto Levi.
- 11 e 12/06/2018 – Organização do “Simpósio sobre a prática do Depoimento Especial – repercussões da Lei 13.431/2017”, com objetivo de construir e disseminar saberes interdisciplinares através da análise da prática desenvolvida no Brasil e dos mecanismos instituídos pela nova Lei. Para tanto, contou-se com a participação de magistrados, promotores de Justiça, pesquisadores e representantes de equipes técnicas de diversos estados, registrando-se a presença de 241 participantes no primeiro dia e 213, no segundo.
- Reuniões do Grupo de Estudos do NUDECA nos dias 19/02, 26/03, 04/05 e 25/06, ocasiões em que também foi realizada a supervisão das entrevistas. Buscando aperfeiçoar o atendimento a crianças e adolescentes estão sendo implementadas mudanças no processo de trabalho, entre elas a elaboração de um questionário de anamnese para verificação junto às famílias quanto à pertinência de encaminhamentos para a rede de atendimento ou comunicação ao magistrado sobre a necessidade de aplicação de medida protetiva. Tal medida



objetiva dar maior visibilidade ao trabalho previsto no parágrafo 10º do art. 3º do Ato Normativo Conjunto 09/2012.

- No período, foram realizados 60 depoimentos especiais, relativos a 56 processos, número 10% maior que o do 1º semestre do ano passado, ressaltando-se que desde a implantação do NUDECA um total de 575 crianças e adolescentes já se beneficiaram com o novo modelo de realização das audiências.

Nudeca emite nota de apoio à participação de psicólogos no depoimento especial

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 05/03/2018 17:30

O Núcleo de Depoimento Especial da Criança e do Adolescente da Corregedoria Geral da Justiça (Nudeca) emitiu sexta-feira, dia 2, uma nota de apoio à “Carta sobre a participação de profissionais da Psicologia no Depoimento Especial (DE) de crianças e adolescentes vítimas e testemunhas de violência”. O documento foi elaborado pelo Grupo Permanente de Psicologia Jurídica e Escuta de Crianças (GPPJEC) em resposta ao posicionamento contrário do Conselho Federal de Psicologia (CFP) à Lei 13.431/2017, que tornou o depoimento especial obrigatório em todo o país.

De acordo com o grupo, formado por psicólogos que atuam no sistema de Justiça, a escuta especial com crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência já vem sendo realizado e aperfeiçoado ao longo dos anos no Poder Judiciário e o psicólogo possui competências técnicas e metodológicas para exercer essa prática. Na carta, eles defendem ainda que a psicologia é uma das principais profissões a contribuir para o conhecimento das situações de violência, técnicas e protocolos de entrevista, funcionamento da memória, comunicação e desenvolvimento humano.

Inicialmente batizado como Depoimento Sem Dano, o Depoimento Especial começou a ser adotado no início do ano 2000, no Tribunal do Rio Grande do Sul, para tirar a criança da sala de audiência. Dez anos depois, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou a resolução 33, que recomendava a prática a todos os tribunais estaduais. Durante esses anos, o Depoimento Especial foi sendo aperfeiçoado e propagado no sistema de Justiça até que, em 2017, foi sancionada a Lei 13.431, que tornou o Depoimento Especial obrigatório em todo o país.

Nessa metodologia, a vítima e o réu não ficam frente a frente. A criança/adolescente permanece em outra sala e conta o que aconteceu a um psicólogo, assistente social



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

ou comissário de Justiça. Esses profissionais são servidores do Poder Judiciário, devidamente capacitados em Depoimento Especial. O relato é transmitido na sala de audiência por um sistema interno de TV.

No Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes do TJRJ é usada a técnica da entrevista cognitiva, que visa o resgate de memórias. Sendo assim, o papel dos profissionais que atuam como entrevistadores é o de facilitar a expressão da criança ou adolescente, visando reduzir os riscos de revitimização.

Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes

O Nudeca foi oficializado em 17 de outubro de 2012, pelo Ato Executivo 4297/2012 - Conjunto 09/2012. Está embasado pela Recomendação 33 de 2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que orienta aos tribunais à implantação de sistema de depoimento em vídeo gravado para as crianças e os adolescentes vítimas de violência.

Esse núcleo integra a Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (Diati) da Corregedoria Geral da Justiça e atende a demandas de Varas Criminais, de Infância e Juventude e Idoso, de Família, e os Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher em casos de violência sexual, física e psicológica contra crianças e adolescentes.

Íntegra da Nota Pública:

O Núcleo da Criança e do Adolescente da Corregedoria Geral da Justiça (Nudeca), que reúne 23 profissionais da Psicologia, do Serviço Social e do Comissariado em prestação de auxílio voluntário para a execução das entrevistas de Depoimento Especial das Varas Criminais do Estado do Rio de Janeiro com o objetivo de garantir a proteção e o direito das crianças e dos adolescentes vítimas de violência, vem a público manifestar apoio ao Grupo Permanente de Psicologia Jurídica e Escuta de Crianças (GPPJEC) signatário da “Carta sobre a participação de profissionais da Psicologia no Depoimento especial (DE) de crianças e adolescentes vítimas e testemunhas de violência”, tendo em vista os motivos que se seguem

1.O Nudeca da Corregedoria Geral da Justiça reconhece que o chamado Depoimento Especial é um procedimento com respaldo científico, que minimiza danos e possibilita o menor prejuízo quando crianças e adolescentes são chamados a participar de um processo judicial, pois viabiliza que elas sejam acolhidas e ouvidas de forma humanizada e qualificada.



2.O Nudeca reconhece que os profissionais que atuam na escuta de crianças em contexto forense o fazem de forma ética, comprometida e competente, seguindo ditames técnicos e científicos fundamentados em estudos e pesquisas da psicologia mundial.

3. O Nudeca reconhece que os profissionais que atuam na escuta de crianças em contexto forense o fazem por opção sem subordinação técnica a profissionais de outras áreas.

4.O Nudeca não reconhece o lugar do entrevistador forense com a função de inquiridor, mas sim um lugar onde há intervenções a partir de uma escuta no sentido de que há contextualização das condições emocionais da criança para depor ou a viabilidade ou não de relatar os fatos vividos, seja impedindo ou reformulando a pergunta da sala de audiência.

5. Por fim, o Nudeca reconhece o Depoimento Especial como sendo a melhor alternativa para a oitiva de crianças e adolescentes nesse contexto; ou, mesmo, a única alternativa possível de ser considerada, já que a forma tradicional de uma audiência é tão constrangedora e desprotegida, nestes casos, quanto não ser dada à criança/adolescente oportunidade para que ela se manifeste e, com isso, obtenha a proteção de que necessita.

Sendo assim, o Nudeca reafirma seu apoio aos signatários do documento e espera que o Grupo Permanente de Psicologia Jurídica e Escuta de Crianças (GPPJEC) alcance representatividade perante o CFP.

Núcleo de Depoimento Especial da Criança e do Adolescente - Nudeca

Fonte:

http://www.tjrj.jus.br/web/guest/home/-/noticias/visualizar/56207?p_p_state=maximized

SEPSI - Serviço de Apoio aos Psicólogos

- Realização de atendimento a profissionais/equipes que apresentaram demandas técnicas/administrativas. O atendimento foi prestado através de telefonemas, e-mail, e presencialmente. Foram contabilizadas 492 demandas, com as seguintes características: técnicas (209), administrativas (67), estatística (70), estágio (32), lotação/remoção/auxílio (40), reuniões (23), organização de eventos (15), organização de capacitação (30) e auxílio ao NUDECA (6). Os meios utilizados para resolução das demandas foram através de: e-mail (155), processo (79), pessoalmente (65) e telefonemas (209).



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

- Organização de Informativo enviado periodicamente aos psicólogos divulgando notícias, eventos e publicações de interesse da categoria.
- Apresentação do estudo de lotação com base dos dados coletados na planilha estatística ao longo do ano de 2017.
- Sensibilização dos profissionais sobre a importância do correto preenchimento das planilhas. Observou-se um alto índice de demandas encaminhadas ao setor sobre esta questão.
- Participação nas reuniões mensais do grupo de estudos do Nudeca e nas reuniões da Comissão Interinstitucional da Criança e Adolescente Vitima (CICAV).
- Organização de duas capacitações para as equipes técnicas (turma fechada - ESAJ): capacitação técnica na área penal, no fórum da capital em fevereiro e em alienação parental, em Campos dos Goytacazes no mês de maio,
- Coordenação de reunião para estudo de caso sobre reversão de adoção em abril
- Organização de estudo de caso sobre violência doméstica, o qual integrou as ações da semana pela paz em casa.
- Organização, em conjunto com SEASO e COEM do “Encontro de Equipes Técnicas dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher” que ocorreu em 16/03/2018. O evento obteve reconhecimento prévio pela ESAJ, com cômputo de horas para fins de capacitação, integrando semana da justiça pela paz em casa.
- Divulgação e inscrição de psicólogos no Workshop “oficina de pais e filhos” realizado pelo CEJUSC, e participação na referida capacitação.
- Participação nas reuniões do Fórum dos Psicólogos e apoio às solicitações da comissão organizadora do mesmo.
- Coordenação, em conjunto com CEVIJ, SEASO e SECJI das reuniões do grupo de diálogo interinstitucional sobre adoção (GDI - Adoção).
- Participação em eventos e seminários organizados pelas equipes técnicas
- Coordenação da mesa “Práticas de depoimento especial no Brasil” no Simpósio sobre a prática do depoimento especial – repercussões da lei 13431/2017.



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

	Estatística	Admin	Técnico	Estágio	Lotação/ Remoção/ Auxílio	Reunião	Evento	Nudeca	Capac	Total
Janeiro	9	30	30	10	15	5	2	5	-	106
Fevereiro	4	4	28	2	1	-	3	-	-	42
Março	-	11	33	3	9	3	3	-	2	64
Abril	5	11	74	5	10	6	3	1	7	122
Maió	2	6	10	2	14	-	-	-	7	41
Junho	48	18	46	8	13	5	3	1	3	145
Total	68	80	221	30	62	19	14	7	19	520

MEIOS UTILIZADOS PARA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS					
	Telefone	Pessoalmente	Processo	E-mail	Total
Janeiro	34	18	6	29	87
Fevereiro	42	3	13	21	79
Março	17	4	6	14	41
Abril	60	16	8	31	115
Maió	14	2	7	5	28
Junho	36	13	11	56	116
Total	203	56	51	156	466

SEASO - Serviço de Apoio aos Assistentes Sociais

- Respostas às consultas técnicas remetidas pelas equipes através de e-mails, telefones e/ou processos administrativos que visam subsidiar a prática do profissional em seu espaço sócio ocupacional.
- Atualização do estudo de lotação ideal e carência de profissionais em cada uma das equipes ou setores em que existe a atuação dos Assistentes Sociais, sendo apresentado em março/18.
- Remoções dos Analistas Judiciários com Especialidade Assistente Social, ocorridas no primeiro semestre de 2018 por necessidades administrativas, e/ou baseados em processos com estudos e/ou avaliações de pedidos de permuta ou remoção realizados pelo próprio servidor ou pelo Juiz responsável. Registre-se que do quadro de 313 Assistentes Sociais, 92 possuíam pedido de remoção, ou seja, cerca de 30% do quadro. Foram atendidos 15 profissionais no 1º. Semestre/18.



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

- Leitura rotineira do Diário Oficial, para acompanhar publicações que estejam diretamente vinculadas ao processo de trabalho dos profissionais, bem como publicações de aposentadorias, para controle do quadro de servidores, e na sequência, encaminhamento, via correio eletrônico, de publicações de referência pessoal, como licenças especiais e/ou profissionais, como avisos, novas resoluções e convocações.
- Avaliação da documentação de estagiários, não remunerados, selecionados pelos supervisores de campo, remessa dos Termos de Compromisso para o supervisor de campo via correio eletrônico (caso aprovados pelo SEASO) e envio dos dados do estagiário e supervisores de campo para o setor fiscal dos convênios (DEDEP ou DIATI).
- Ciência e aprovação dos estagiários remunerados selecionados pelos supervisores de campo e remetidos ao SEASO via correio eletrônico pelo setor responsável pelos contratos CIEE (DEDEP).
- Contato e/ou reuniões com universidades que possuem interesse em realizar convênio de estágio, encaminhando, quando solicitado, fluxograma para efetivação de convênios em Serviço Social modalidade estágio curricular não remunerado, e orientação a estudantes que possuem interesse em iniciar o estágio na mesma modalidade.
- Participação em reuniões visando apoiar as atividades necessárias à realização dos processos de trabalho e dos projetos das equipes de Assistentes Sociais, como: reuniões individuais com Assistentes Sociais (a pedido dos mesmos ou provocadas pelo SEASO); reuniões de discussão sobre projetos estratégicos do TJRJ que visam apoio de equipe técnica (como o projeto Casa de Família); reuniões com equipes técnicas que necessitam de maior apoio ou intervenção do SEASO em questões conflituosas; reuniões de apoio organizacional com comissão do Fórum Permanente de Serviço Social.
- Reunião com as Responsáveis Técnicas Interdisciplinares- RIs das Equipes Técnicas Interdisciplinares Cíveis- ETICs, realizada em março, para discussão dos processos de trabalho e condições de trabalho das equipes da capital e interior



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

- Reunião com representantes das equipes das Varas especializadas em infância e juventude, realizada em abril, para discussão dos processos de trabalho e condições de trabalho das equipes da capital e interior.
- Participação de reuniões setoriais semanais na DIATI, reuniões com a Comissão de Serviço Social (COSS) para tratar de assuntos técnicos específicos do Serviço Social, reuniões interdisciplinares e/ ou com outros setores.
- Participação em reuniões da COEM (Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar), preparatórias para “Semana da Justiça pela Paz em Casa”, e realização em conjunto com o SEPSI da atividade de “estudo de caso” junto aos representantes de algumas equipes multidisciplinares lotados nos Juizados de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (JVDFM).
- Participação na organização, em conjunto com a COEM, do Encontro de Equipes Multidisciplinares dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher em março, com palestrantes externos e socialização de práticas realizadas por Assistentes Sociais.
- Visita técnica ao IV Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher Regional de Bangu a fim de verificar alternativas de otimização do trabalho da equipe técnica (do quadro próprio TJRJ e cedidos de outras instituições).
- Participação em reunião com a Coordenadoria Judiciária de Articulação das Varas de Infância e da Juventude (CEVIJ) a fim de organizar os encontros Grupos de Diálogo Interinstitucional (GDI) com as equipes técnicas lotadas nas Varas de Infância, Juventude e do Idoso (VIJI).
- Realização do evento comemorativo ao Dia do Assistente Social, com o título "O Serviço Social a as possibilidades de atuação no espaço sócio jurídico", que reuniu Assistentes Sociais do TJRJ e de outras instituições. Foi aberto pelo Juiz auxiliar da CGJRJ, Dr. Afonso Henrique Ferreira Barbosa, ao lado das Assistentes Sociais Luciene da Rocha (Chefe do SEASO), Rosilea Di Masi Palheiro (Diretora do Departamento de Ações Pró Sustentabilidade – DEAPE). A exposição e debate contou com a participação da Assistente Social Morena Gomes Marques Soares (Mestre em Serviço Social e Doutoranda pela Pós-Graduação em Serviço Social da UERJ, professora da escola de Serviço Social da UNIRIO), Josélia Ferreira dos Reis (Mestre em Serviço Social pela PUC e

Assistente Social da Justiça Federal de 1º grau), Vânia Morales Sierra (Doutora em Sociologia pelo IUPERJ, professora adjunta da Escola de Serviço Social da UERJ), Maria Aparecida Evangelista do Nascimento (Assistente Social do TJRJ e Mestre em Serviço Social pela PUC-RJ).



Palestrantes

- Recebimento, no SEASO, de janeiro a junho, de 84 processos; destes, 58 processos já tiveram saída e 26 processos estão sendo analisados.
- De janeiro a junho, o SEASO respondeu 767 demandas, 568 demandas de natureza administrativa, 51 de natureza técnica, 105 de natureza técnica e administrativa e 43 referentes à planilha estatística. Recebemos 396 demandas por meio eletrônico, 100 por meio de processo, 35 presenciais, 43 reuniões, 193 por telefonemas. As demandas dirigidas ao setor tiveram um aumento de cerca de 13% em relação ao mesmo período de 2017.

MEIOS UTILIZADOS PARA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS						Total
	Telefone	Pessoalmente	Processo	Eletrônico	Reunião	
Janeiro	42	0	09	66	13	130
Fevereiro	19	01	21	46	04	91
Março	26	11	19	83	03	142
Abril	37	05	23	54	10	129
Maiο	29	11	12	71	03	126
Junho	40	07	16	76	10	149
Total	193	35	100	396	43	767



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

- De janeiro a junho, o SEASO respondeu 767 demandas, sendo 568 de natureza administrativa, 51 de natureza técnica, 105 de natureza técnico-administrativa e 43 referentes à planilha de estatística. 396 demandas foram recebidas por meio eletrônico, 100 por meio de processo, 35 presenciais, 43 reuniões, 193 por telefonemas.

NATUREZA DAS DEMANDAS ATENDIDAS PELO SEASO					
	Técnico/Administrativa	Administrativa	Técnico	Estatística	Total
Janeiro	16	91	09	14	130
Fevereiro	12	65	06	08	91
Março	14	108	11	09	142
Abril	17	103	08	01	129
Maior	22	87	06	11	126
Junho	24	114	11	0	149
Total	105	568	51	43	767

SECJI - Serviço de Apoio aos Comissários de Justiça da Infância, Juventude e Idoso

- Atualização do estudo de lotação e carência de Comissários de Justiça pelo Serviço de Apoio aos Comissários (SECJI), com a expedição de Edital de Remoção para os juízos em situação mais crítica e indicação de convocação urgente de novos concursados, tendo em vista a crescente redução do quadro.
- Conclusão do levantamento do segundo semestre de 2017 e início da verificação do primeiro semestre de 2018, com informação à CGJRJ, acerca dos relatórios recebidos das inspeções dos 118 Centros de Referência Especializados em Assistência Social – CREAS, entidades responsáveis pela execução das medidas socioeducativas em meio aberto, mantendo-se atualizados os registros nas planilhas de controle.
- Verificação da regularidade de lançamento pelos Magistrados dos relatórios de fiscalização bimestral das 25 instituições de cumprimento de medidas de internação e semiliberdade no site do CNJ.
- Orientação individual a cada Comissário lotado nos juízos responsáveis pela inspeção das instituições que executam tais medidas, quanto à obrigatoriedade



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

de envio à CGJRJ de ofício comunicando as irregularidades verificadas e as providências adotadas para saná-las, conforme Aviso CGJ nº 823/2017.

- Recebimento dos ofícios mencionados, arquivando-os em pasta virtual, e posterior informação à CGJRJ.
- Organização do evento de capacitação “Desafios contemporâneos para a promoção dos direitos da criança e do adolescente”, em comemoração ao Dia do Comissário, realizado em 18 de junho, com palestras e debates sobre temas atuais relacionados ao desempenho do cargo.
- Realização de 317 movimentações em processos, relativos às fiscalizações dos CREAS, ratificações de auxílios, remoções, portarias, dentre outros encaminhados ao Serviço.

Atendimento por e-mail e/ou telefone às diversas demandas dos Comissários: respostas às consultas técnicas que visam subsidiar a atuação no juízo; auxílio para superar as principais dificuldades enfrentadas; troca de experiências e sugestões para o aprimoramento do trabalho.

- Atualização da tabela de portarias da infância e da juventude expedidas pelos diversos juízos, solicitando a disponibilização nos sites da CGJRJ e CEVIJ.
- Arquivamento eletrônico dos formulários estatísticos enviados pelos Comissários em pastas individuais por comarca para análise do quantitativo das atividades desenvolvidas, bem como a criação de planilha estatística, para verificação e cobrança do envio dos dados, de acordo com o Aviso CGJ nº 1297/2012.
- Leitura diária do DJERJ, para acompanhar e arquivar em pasta própria publicações de auxílios, remoções, aposentadorias, exonerações e outras diretamente relacionadas ao cargo, a fim de proceder às devidas alterações na planilha de lotação de Comissários.
- Participação em reuniões do Grupo de Diálogo Institucional (GDI) sobre adoção com SEPSI, SEASO e CEVIJ, grupos de estudo do NUDECA e da Comissão Interinstitucional da Criança e Adolescente Vítima. Organização do evento de capacitação “Desafios contemporâneos para a promoção dos direitos da criança e do adolescente”, em comemoração ao Dia do Comissário, realizado em 18 de junho, com palestras e debates sobre temas atuais relacionados ao desempenho do cargo.



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

ATUAÇÃO EM PROCESSOS REALIZADAS PELO SECJI					
	Auxílio/Remoção	Fiscal. CREAS	Parecer/Portaria	Outros	TOTAL
JANEIRO	22	39	5	6	72
FEVEREIRO	14	0	5	5	24
MARÇO	09	0	2	3	14
ABRIL	08	2	3	6	19
MAIO	02	5	1	5	13
JUNHO	12	20	3	2	37
TOTAL	67	66	19	27	179

OBS. 1 – Além da realização do descredenciamento de 2 Colaboradores Voluntários, há 14 processos com novas solicitações de credenciamento e renovação que permanecem sobrestados no setor, aguardando decisão no processo nº 2016-149991, relativo à normatização da função.

2 – O serviço procedeu à análise dos dados estatísticos dos Comissários de Justiça lotados em todas as serventias do Estado, salvando-os em pasta virtual individualizada, bem como criou planilha estatística para verificação e cobrança do envio.

Comissários de Justiça debatem os novos desafios para a promoção dos direitos da criança e do adolescente

Notícia publicada por Assessoria de Imprensa em 18/06/2018 17:05

Comissários de Justiça de todo o estado e especialistas na área da Infância e da Juventude estiveram reunidos hoje (18/6), no Auditório Desembargador José Navega Cretton, para falar sobre “Desafios contemporâneos para a promoção dos direitos da criança e do adolescente”. Participaram da abertura do evento o juiz auxiliar da Corregedoria Geral da Justiça Afonso Henrique Barbosa, a diretora da Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar (DIATI), Sandra Levy, e a chefe do Serviço de Apoio aos Comissários de Justiça (SECJI), Monica Zouein. O debate foi promovido pelo SECJI, setor ligado à Corregedoria Geral da Justiça, pelo Dia do Comissário de Justiça, comemorado em 20 de maio.

- O tema escolhido para o debate deixa clara a preocupação dos comissários com as diversas possibilidades de ajudar as crianças e adolescentes de nosso estado – elogiou o juiz.

Os comissários da Infância, da Juventude e do Idoso (comissários de Justiça) prestam um serviço de assessoramento à Justiça que é essencial para a sociedade. Cabe a eles a fiscalização das normas de prevenção e proteção às crianças, adolescentes e idosos, garantindo um convívio sadio no meio social, evitando situações de risco e exploratórias.

Foram debatidos os seguintes temas: “Sexualidade e gênero: adolescentes acolhidos e em cumprimento de medida socioeducativa”, “Relato de caso de adolescente transexual em medida de internação”, “Fiscalização preventiva: descrição de uma experiência bem-sucedida”, “Comissário de Justiça: quem somos e a quem servimos”, “Depoimento Especial: a experiência da comarca de Teresópolis”, “Projeto político-pedagógico: reflexões sobre uma experiência de abrigo”, Apresentação do Programa de Proteção a Crianças e Adolescentes Ameaçados de Morte: desafios do contexto” e “Crianças e adolescentes em situação de rua: contexto, políticas e diretrizes nacionais”





Fonte: <http://cgj.tirj.jus.br/web/cgj/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/1017893/5608006>

DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES – DICIN

- Realização de 45.458 (quarenta e cinco mil quatrocentos e cinquenta e oito) atendimentos ao público, **a fim de orientar e sanar dúvidas sobre custas judiciais e extrajudiciais, tendo como plataformas de atendimento o balcão, o telefone e o e-mail.**
- Atendimento de 5.327 (cinco mil trezentos e vinte e sete) usuários por mês (média) no CALL CENTER, **sendo o serviço de atendimento telefônico, também conhecido como “DISQUE-CUSTAS”, responsável por mais da metade do total de atendimentos da Divisão, por ser o serviço mais utilizado por advogados, jurisdicionados e servidores que residem nas Comarcas do interior do estado e em outros estados do país.**
- Realização de 31.963 (trinta e um mil novecentos e sessenta e três) atendimentos telefônicos, com o percentual médio de 92,74% de telefonemas atendidos **(sobre o total de ligações encaminhadas ao setor no período), superando, assim, a nova meta estabelecida pela Divisão em 2018 (perda máxima de 10% das ligações).**

Serviço de Atendimento de Custas da Corregedoria faz mais de 93 mil atendimentos em 2017

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 16/01/2018 17:24

Dúvidas sobre custas processuais e preenchimento das guias de recolhimento (GRERJ) são frequentes entre advogados e partes. Por isso, a Corregedoria Geral da



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

Justiça conta com o Serviço de Atendimento de Custas, que atende os usuários através do Disque-Custas (021-3133-2156) ou presencialmente no balcão de atendimento da sala 804 da Lâmina I, no Fórum Central. Somente em 2017, foram realizados 93.819 atendimentos sobre custas judiciais e extrajudiciais.

Fonte: [Atendimento de Custas](#)

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

DEDIS	
AÇÃO	ACOMPANHAMENTO
Mapeamento e normatização dos processos de trabalho do antigo Núcleo de Distribuição, Autuação e Citação dos Juizados Especiais Cíveis (NADAC), absorvidos pelo DEDIS conforme Provimento CGJ nº 72/2016.	Processo Administrativo nº 2017-086042 (aguardando aprovação pela Administração Superior)
Desenvolvimento de funcionalidade que permita a Emissão das Certidões de Prática Jurídica diretamente pelo interessado, através do sítio do TJERJ.	Processo Administrativo nº 2016-007817 (aguardando encaminhamento da DGTEC ao CGTI)
Compatibilização do Sistema PROGER com o Windows 7	Req. 2017.0096368 e SS 2017.0133173 (em teste – sem sucesso até o momento)
Confecção de placas e/ou cartazes para melhorar a localização do Plantão Judicial.	Em monitoramento/ acompanhamento

DESOP	
AÇÃO	ACOMPANHAMENTO
Disponibilizar, no EPROT, consulta de relatório dos moldes do módulo DPRO e inclusão de rotina do DPIA, que já existe no atual sistema PROT, para rastreamento e registro de documentos não	Em andamento Processo está no DESOP para indicar prioridades na execução da demanda, conforme solicitado pela



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

DESOP	
protocolizados. Por realizar o registro e a consulta a órgãos diferentes, o relatório deve permitir alterar o órgão de origem sem ter que necessariamente efetuar novo <i>login</i> para imprimir o outro órgão. (2016-168179)	DGTEC.

DIATI	
AÇÃO	ACOMPANHAMENTO
Execução e acompanhamento do “Projeto Estratégico Depoimento Especial”, que prevê a instalação de salas especiais para a escuta especializada de crianças e adolescentes, bem como formação de profissionais na técnica da entrevista cognitiva.	Em andamento

DICIN	
AÇÃO	ACOMPANHAMENTO
Acompanhar os projetos de melhoria da GRERJ eletrônica junto ao DEGAR e à DGTEC, priorizando o Projeto de Certificação Automática das Custas Processuais	REQ2017.050222/GRERJ e REQ2017.059140/SMR

7 DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
DEDIS Papel	Continuidade das práticas de impressão das Certidões de Prática Jurídica em frente-e-verso, o que reduz o consumo de papel pela metade.
DESOP O programa de consumo consciente continua em plena atividade, enviando, mensalmente, relatório do consumo a cada uma das UO da CGJ. Como consequência, o consumo de material	



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

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
<p>fornecido através do DESOP/SEARQ, apresenta os seguintes números:</p> <ol style="list-style-type: none">1. A extração de reprografia no primeiro semestre do ano passou de 26.045 cópias, em 2017, para 5.362, em 2018.2. O grande destaque ficou por conta da utilização de insumos de informática (tôner e cartuchos de tinta para impressora). Até o momento, foram utilizados apenas 185 (cento e oitenta e cinco), contrastando com os 315 (trezentos e quinze) do mesmo período de 2017.3. Outra vez verificou-se grande redução na utilização de envelopes. No 1º primeiro semestre de 2018, foram utilizados apenas 3.406 (três mil, quatrocentos e seis), contra 4.649 (quatro mil, seiscentos e quarenta e nove), de 2017.	<ol style="list-style-type: none">1. Houve redução de cerca de 79% (setenta e nove por cento) na extração de cópias, em comparação com o 1º semestre de 2017. Tal resultado verificou-se em razão da troca do modelo da máquina de extração de reprografia.2. Confirmando a economia no uso de insumos, a redução foi de cerca de 59% (cinquenta e nove por cento)3. Confirmando a economia no uso de envelopes, a redução foi de cerca de 27% (vinte e sete por cento).
DIPES Papel	Continuidade das práticas de impressão frente e verso para complementação da instrução dos processos, inclusive para a impressão dos despachos.
DIATI Papel Impressões em frente-e-verso.	Reutilização de papel impresso errado para anotações. Redução do consumo de papel à quase metade da quantidade anteriormente utilizada.
DICIN Elaboração de novo sistema eletrônico de conferência e certificação das custas processuais para as Primeira e Segunda Instâncias, em parceria com DEGAR e a DGTEC, em cumprimento ao determinado pela nova Administração Superior deste E. Tribunal, 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, que entrará em funcionamento até o início de 2019.	Menor tempo despendido na atualização das Portarias de Custas Processuais e Emolumentos, bem como de atualização de dados nos Sistemas SMR e DCP. Em andamento.

8 SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos	  	Observações
---------	---	-------------



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

DEDIS				
Pessoal		X		
Tecnologia da Informação		X		<p>O DEDIS pleiteia junto à DGTEC a aquisição de autenticadoras mais modernas.</p> <p>Permanece a incompatibilidade entre computadores dos guichês do PROGER, Windows 7, Sistema PROGER e as autenticadoras existentes.</p> <p>Os sistemas utilizados para distribuição de processos (DCP e Portal Eletrônico) têm apresentado indisponibilidade total ou parcial com frequência elevada.</p>
Infraestrutura			X	<p>As dificuldades relativas à infraestrutura no DEDIS foram reportadas através do Processo Administrativo nº 2017-171811</p>
DESOP				
Pessoal			X	<p>O quantitativo de funcionários no DESOP continua em defasagem, tendo em vista o cenário do ano anterior e a aposentadoria de mais uma servidora. No entanto, o setor recebeu 1 (um) servidor.</p>
Tecnologia da Informação		X		<p>Pendente solicitação de melhorias no EPROT (processo 2016-168179)</p>
Infraestrutura	X			
DIPES				
Pessoal			X	<p>A DIPES atualmente conta com um total de 11 servidores. Ao longo do semestre, 2 (dois) servidores foram removidos, sendo 1 (um) para a DGFAJ e outro colocado à disposição do TRE.</p> <p>Em contrapartida, a Divisão recebeu mais 2 (dois) servidores, sendo 1 (um) para atuar no setor de benefícios e outro para atuar nos processos de</p>



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

				lotação/designação/movimentação.
Tecnologia da Informação	X			Aguardando implementação de sistemas em desenvolvimento, que trará melhorias e ajustes necessários.
Infraestrutura	X			Satisfatória para desempenhar um bom trabalho.
DIATI				
Pessoal		X		A DIATI tem em seu quadro de funcionários 10 servidores, 3 terceirizados e 2 estagiários. O NUDECA não conta com equipe própria, sendo necessária a lotação de 2 servidores com especialização e 1 coordenador. O SEPSI avaliou que a ausência de qualquer apoio administrativo interferiu negativamente na organização do serviço, necessitando de 1 apoio administrativo e 1 estagiário.
Tecnologia da Informação	X			
Infraestrutura	X			Está em análise pela divisão, a necessidade da instalação de divisórias para separar os serviços fisicamente.
DICIN				
Pessoal		X		A equipe da DICIN/CGJ perdeu, nos últimos seis meses, 03 servidores e 02 colaboradores de projetos sociais (DEAPE/TJRJ). Atualmente, contamos com 09 servidores, 08 terceirizados e 03 estagiários/CIEE.
Tecnologia da Informação		X		Ainda recebemos grande número de queixas dos usuários com problemas para gerar a GRERJ, que não são solucionados pela DGTEC.
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9 CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS



A DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO – DGADM

A excelência na prestação de serviços para os usuários foi mantida. Um exemplo do bom resultado da gestão é a análise dos indicadores operacionais. Os 20 processos de trabalho que possuem metas apontam que as atividades desenvolvidas pela Diretoria Geral de Administração estão dentro do padrão previsto e o outros 5, de monitoramento, possuem resultados bastante satisfatórios.

Outrossim, pode-se ressaltar que a DGADM, em busca da qualidade de seus serviços, tem em seu escopo uma unidade certificada ISO:9001, o Departamento de Distribuição (DEDIS), e uma unidade inserida no SIGA, o DESOP. O relatório da última auditoria de gestão do DEDIS, realizada em 12/06/2018, apontou como pontos fortes da equipe os bons níveis de conhecimento/competência e comprometimento do pessoal; a iniciativa da unidade, que começou a trabalhar os novos conceitos da revisão da norma independentemente de impulso da instituição; a qualidade nos mapeamentos de partes interessadas e análise de provedores externos na RAC; a criação e distribuição de manual/apostila com explicações sobre a Norma ISO 9001 para toda a equipe. A última auditoria de gestão do DESOP ocorreu em 31/11/2016, no qual a unidade manteve o nível Gerenciado, evidenciando o alto grau de adesão ao SIGA, e que vem sendo renovado a cada ano pelo GABPRES/DEGEP.

Nesta esteira, observa-se que o trabalho realizado pela DGADM alcançou repercussão junto a outras instituições públicas, uma vez que temos sido consultados para a multiplicação de conhecimentos acerca do processamento do Departamento de Distribuição, bem como com relação aos projetos em execução, tais como a Central de Aprendizagem, à erradicação da sub-identificação de óbitos e o de depoimento especial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de crimes. Com isto, dois serviços da DGADM que estavam contingenciados desde o início da gestão foram transformados nos Serviços de Apoio à Central de Aprendizagem e o Serviço de Apoio ao Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes Vítimas ou Testemunhas (Nudeca).



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

Verifica-se que o esforço reiterado de toda equipe em suas atividades, com o fito de alcançar a eficácia, eficiência e efetividade no planejamento e execução dos processos de trabalho desta Diretoria Geral, tem gerado bons resultados junto aos usuários e à sociedade como um todo, contribuindo para o alcance da missão e visão do PJERJ.

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO – DEDIS

Os bons resultados alcançados pelo Departamento de Distribuição (**DEDIS**) nos seus indicadores são reflexo do forte senso de união e do permanente comprometimento de toda a equipe com a excelência na prestação dos serviços de distribuição e redistribuição de documentos, protocolização de petições para processos em andamento e apoio ao serviço de administração do plantão judiciário.

O quadro abaixo apresenta a produção do Departamento no primeiro semestre de 2018.

RESUMO DAS ATIVIDADES	MOVIMENTO TOTAL 1º SEM/2018
DIVISÃO DE DISTRIBUIÇÃO CONTÍNUA (DEDIS/DIDIC) Para os juízos de 1ª instância do Foro Central da Comarca da Capital: distribuição física de petições iniciais, inquéritos, medidas protetivas (JVD), APF e redistribuição de expedientes do Plantão Judicial e da Central de Custódia Para os JEC do Foro Central da Comarca da Capital: distribuição eletrônica de processos e protocolização de petições eletrônicas em auxílio às partes desassistidas de advogados.	20.332 771
DIVISÃO DE INSTRUÇÃO PROCESSUAL (DEDIS/DINSP) Para os juízos de 1ª instância do Foro Central da Comarca da Capital: redistribuição de processos por declínio de competência no PJERJ; distribuição de processos por declínio de competência de outros Tribunais; distribuição de cartas precatórias de outros Tribunais.	13.761
DIVISÃO DO PROTOCOLO GERAL (DEDIS/PROGER) Recebimento de petições intercorrentes físicas destinadas os juízos de 1ª instância de todas as Comarcas do Estado.	436.839
SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO DO PLANTÃO JUDICIAL (DEDIS/SEPJU) Encaminhamento de documentos apreciados no Plantão Judiciário Noturno e de finais de semana e feriados.	6.505



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

A gestão do DEDIS continuará empenhada em aprimorar os processos de trabalho e em contornar tanto as dificuldades apontadas pelos usuários com relação à localização do Plantão Judiciário quanto os desafios concernentes à redução de pessoal e à adequação da infraestrutura disponível para o Departamento.

Estão previstas para o segundo semestre de 2018: virtualização de processos distribuídos/redistribuídos pelas unidades do DEDIS.

Plantão Judiciário do TJ registra mais de mil e cem atendimentos entre Natal e Ano Novo

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 03/01/2018 17:13

No período de 20 de dezembro de 2017 (início do Recesso no Tribunal de Justiça do Rio) até o dia 1º de janeiro de 2018, o Plantão Judiciário da Capital do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro realizou 1.158 procedimentos distribuídos em ações das áreas cível, criminal, de família e fazenda pública, com solicitações em razão de corte de luz e solicitação de medicamentos, entre outras.

Desse total, a maior parte dos atendimentos ocorreu nos dias 23, 29 e 30, quando se concentram as principais demandas em razão do Natal e Ano Novo, como pedidos de Habeas Corpus, internação, violência doméstica, apreensão de menor e autorização para viagem. O recesso dura até domingo, dia 7.

SV/JM/JAB

Fonte: [Plantão judiciário](#)

Departamento de Distribuição do TJRJ recebe a melhor avaliação das pesquisas de satisfação já realizadas

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 15/01/2018 16:55

O Departamento de Distribuição (DEDIS), considerado a porta de entrada do Judiciário, e um dos lugares mais movimentados do Fórum Central do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, recebeu a melhor avaliação feita pelos usuários, desde que a pesquisa de satisfação começou a ser realizada, em 2007. Das pessoas que responderam ao questionário, 94,24% indicaram o atendimento do DEDIS como “ótimo e bom”, enquanto 4,15% o consideraram “regular” e apenas 1,6% ,“ruim e péssimo”. O resultado, que foi divulgado no início deste mês, é referente ao ano de 2017.



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

O diretor do DEDIS, Mauricio dos Santos Teixeira, explica que a equipe cria metas para atingir a excelência:

- Assim que recebemos o processo, temos o prazo de até dois dias para que ele seja encaminhado à serventia. Já para as petições, nosso prazo é de 24 horas. Nossa margem de erro é muito pequena, mas estamos sempre em busca da perfeição.

Mauricio se orgulha de prestar o atendimento com um diferencial:

- A ideia que a população tem do serviço público é que vai perder um dia inteiro para ser atendido. Aqui no Tribunal é diferente: nós montamos uma estrutura para que o advogado possa fazer a distribuição no menor tempo possível – conta, com orgulho, o diretor.

No ano passado, o DEDIS movimentou cerca de 1.192.360 processos. Desse número, 1.108.142 petições foram recebidas pelo Protocolo Geral das Varas (PROGER), que integra o departamento.

Fonte: [PSU DEDIS](#)

Plantão Judiciário funcionará 24h a partir do dia 9 de fevereiro

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 08/02/2018 16:21

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro funcionará em esquema de plantão durante o carnaval (de 10 a 14 de fevereiro), além da sexta-feira (9/2), devido ao ponto facultativo estabelecido pelo Decreto 46.227, de 31 de janeiro. O atendimento é para casos de urgência como habeas corpus, prisão preventiva, busca e apreensão, saúde, entre outros. Os prazos processuais ficarão suspensos nesse período.

No Centro do Rio, o Plantão Judiciário funciona na Rua Dom Manuel s/nº (fundos do Fórum Central - Av. Erasmo Braga 115). Consulte o mapa no site da Corregedoria e saiba como chegar ao plantão:

<https://goo.gl/2wh2o8>

Fonte: [Plantão Judiciário](#)

Plantão Judiciário atende durante 24h no feriado da Semana Santa

Notícia publicada pela Assessoria de Imprensa em 28/03/2018 10:52

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) vai funcionar 24 horas por dia na capital, em regime de plantão, durante o período relativo à Semana Santa. O



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

Plantão Judiciário começa a partir das 18h desta quarta-feira, dia 28, e se prolonga até às 11h de segunda-feira, dia 2 de abril, quando retorna o expediente forense normal.

O plantão visa atender as medidas de caráter urgente, como, por exemplo, concessão de habeas corpus, de prisão preventiva e autorização para ingresso em local onde exista alguém em risco.

O atendimento é feito no Fórum Central, com entrada pela Rua Dom Manuel 29, Praça XV.

SP/PC

Fonte: [Plantão Judiciário](#)

DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL – DESOP

O DESOP manteve gerenciadas todas as suas atividades administrativas e de gestão, monitorando o cumprimento das demandas conforme a necessidade de seu solicitante, apesar do grave problema de recursos humanos, recorrente em toda esta Instituição, o que só nos leva a valorizar sua Equipe.

As atividades do protocolo administrativo, do arquivamento e desarquivamento de documentos, do recebimento, encaminhamento e consultas de correspondências das unidades organizacionais administrativas da Corregedoria Geral da Justiça transcorreram de forma satisfatória.

As atividades operacionais da Comissão de Erradicação do Sub-registro de Nascimento, por meio de sua Secretaria, e o atendimento às demandas de solicitação de busca de certidões por este e outros Estados estão revitalizadas.

As atividades relacionadas à operacionalização dos convênios no âmbito do Departamento encontram-se gerenciadas com eficiência.

O controle do estoque e da distribuição de material de consumo das unidades organizacionais administrativas da CGJ foi eficaz.

A disponibilização de informações relativas a publicações da CGJ para fins de consulta interna e externa transcorreu de forma proporcional e regular.

O DESOP estimulou a capacitação e a disseminação de conhecimentos necessários ao efetivo cumprimento de atribuições e desenvolvimento de projetos de sua atuação.



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

A Pesquisa de Satisfação do Usuário DESOP está prevista para setembro/outubro de 2018. A auditoria de gestão do SIGA só ocorrerá no ano de 2019, conforme programação do GABPRES/DEGEP.

DIVISÃO DE PESSOAL – DIPES

A Divisão de Pessoal, no primeiro semestre, observou a necessidade de reestruturar a sua equipe para atender às demandas decorrentes da publicação do Ato Normativo Conjunto nº 15/2017, que dentre outras alterações, modificou a nomenclatura do cargo antes denominado “Auxiliar de Gabinete do Juízo” para “Auxiliar de Gabinete”.

No 1º semestre de 2018 (02/01/2018 até 30/06/2018), a Divisão apresentou os seguintes resultados:

Portarias expedidas	673
Processos recebidos e processados	2242

Sinalize-se que são encaminhadas por e-mail e lançadas no Sistema GPES, todas as solicitações de férias dos servidores lotados no Núcleo Especial de Secretário de Juiz.

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO INTERDISCIPLINAR – DIATI

A progressiva diminuição do quadro de profissionais na prestação jurisdicional consistiu em ponto importante na dinâmica da Divisão, exigindo novas análises dos dados produzidos pelas equipes para reordenamento do fluxo de trabalho interdisciplinar, contemplando a distribuição dos recursos humanos, mediante a distribuição processual e demais atividades técnicas requeridas.

Ressaltamos o contínuo incentivo à capacitação das equipes interdisciplinares, através dos cursos ofertados pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ), da realização de cursos e palestras promovidos pela Divisão e seus serviços, e da divulgação de eventos diversos correlacionados às áreas de atuação.

Como principal ação, permaneceu o Projeto Estratégico “Depoimento Especial de crianças e adolescentes vítimas ou testemunhas de violência” que vem sendo



implementado para o atendimento das audiências especiais e readequações decorrentes da Lei 13.431/18.

A DIATI, no primeiro semestre de 2018, ainda sofreu os impactos de contingenciamento de cargos de chefia, tendo em vista, que a coordenação do Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes (NUDECA) passou a ser acumulada com a direção da Divisão. A escassez de recursos humanos para a formação de equipe administrativa e técnica no NUDECA exigiu grande empenho ao longo do 1º semestre, com a inclusão de voluntários, contratação de terceirizada e inserção de estagiário remunerado.

Tal situação trouxe dificuldades para a dinâmica da DIATI de um modo geral, contudo, a criação do Serviço de Apoio ao NUDECA (junho/18) apresenta perspectivas para melhor organização e funcionamento do Núcleo. Assim, a DIATI vem reunindo todos os esforços para o funcionamento pleno das atividades previstas.

DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES – DICIN

A DICIN encontra-se carente de serventuários, tendo de se valer da mão de obra ligada a projetos sociais e CIEE, o que acaba impactando negativamente o serviço, haja vista que tais colaboradores (apesar de serem uma ajuda louvável) só trabalham da Divisão por, no máximo, dois anos, o que gera um desgaste, uma vez que, com frequência, há a necessidade de treinamento da nova equipe, deixando de ser aproveitados aqueles que já adquiriram experiência e conhecimento, mas tiveram de sair do TJRJ, em função do término dos respectivos contratos de trabalho.

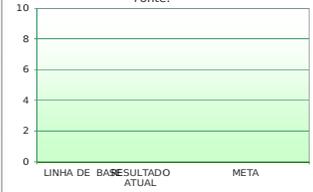
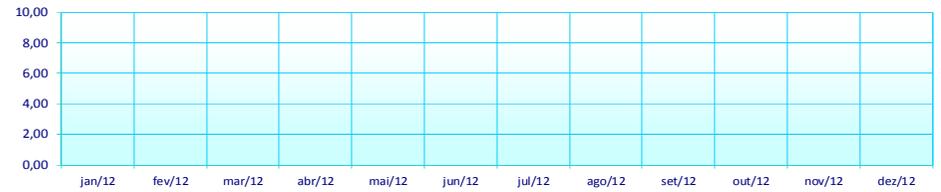


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

10 ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

 PLANILHA DE INDICADORES <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA					OBJETIVO ESTRATÉGICO									
INDICADOR					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
FINALIDADE												CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		
PERIODICIDADE	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA												SENTIDO DE MELHORIA		
META									ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p>  </div> <div style="width: 45%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p>  </div> </div>													
LINHA DE BASE														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					Data:				



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

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

11 ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES																			
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																			
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS	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	ID.B.8.1 Grau de satisfação do usuário			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		Aumentar o grau de satisfação dos usuários													
FINALIDADE	Aumentar o grau de satisfação dos usuários no Departamento de Distribuição (DEDIS)										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status							
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE											
FÓRMULA	(qtde de respostas O+B / total de respostas) x 100					SENTIDO DE MELHORIA					(MM) maior é melhor								
META	Ficar acima de 87,0% no Grau de Satisfação do Usuário (Ótimo+Bom) até DEZ/2017.					ORIGEM DOS DADOS			Pesquisa de Satisfação do Usuário			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual						
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	JUL/07	JAN/08	MAI/08	NOV/08	MAIO/09	NOV/09	MAI/10	DEZ/10	MAI/11	NOV/11	MAI/12	NOV/12	NOV/13	NOV/14					
	84,00%	79,00%	82,00%	#####	87,00%	88,15%	83,16%	82,61%	87,06%	86,30%	92,58%	89,97%	87,38%	87,42%					
	NOV/15	NOV/2016	SET/2017																
	91,76%	88,22%	94,86%																
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO CONJUNTO CONSOLIDADO DEDIS SETEMBRO 2017</p> <p>■ ÓTIMO e BOM ■ REGULAR ■ RUIM e PÉSSIMO</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO - Grau de Satisfação do Usuário - 2007/2017</p> </div> </div>																		
LINHA DE BASE	88,22%																		
RESULTADO ATUAL	94,86%																		
META	87,00%																		
ANÁLISE CRÍTICA	Considerando que o DEDIS é constituído por três Divisões (PROGER, DIDIC, DINSP) e um Serviço (SEPJU) com características e públicos diversos, e, conseqüentemente, a PSU/DEDIS é realizada com quatro FRM diferentes, com quesitos adequados a cada área, foi consolidado os conjuntos das unidades alcançando um indicador de 94,86%, no índice do conjunto O+B, o mais alto desde a certificação da Unidade pela ISO 9001, no ano de 2007. O resultado dos indicadores por área do DEDIS ficou da seguinte forma: DINSP 95,92% ; DIDIC 96,13%; PROGER 92,83% e SEPJU 95,45%. É importante destacar que a presente Revisão 01, foi realizada em decorrência da correção do relatório da PSU DEDIS/DIDIC/2017, pelo DEGEP.																		
AÇÕES GERENCIAIS	Aguardar a decisão adotada pela alta administração no procedimento administrativo 2017-171811 (solicitando novo layout), para as necessárias ações gerenciais.																		
Responsável pela emissão do relatório:					Cátia Pereira de Abreu					Responsável (aprovação e divulgação) Mauricio dos Santos Teixeira mat. 01/18346					Data:19/04/2018 Rev.01				



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	DEDIS-DINSP	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	ID.B.8.2.Regularidade na Distribuição				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Tornar a DINSP mais célere e eficaz						
FINALIDADE	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês na DINSP										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	[1 - (Σ documentos excluídos / Σ documentos recebidos)] x100							SENTIDO DE MELHORIA			(MM) MAIOR É MELHOR			
META	Ficar acima de 99,52% em regularidade no total de documentos distribuídos na DINSP						ORIGEM DOS DADOS		Livro de Ocorrências / Estatística		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	3.574	2.690	3.146	3.197	2.918	3.275	3.066	1.476	3.295	2.670	1.782	1.384	2.706
	EXCLUSÃO	8	7	9	13	7	12	11	5	19	3	8	12	10
	%EXCLUSÃO	99,78%	99,74%	99,71%	99,59%	99,76%	99,63%	99,64%	99,66%	99,42%	99,89%	99,55%	99,13%	99,63%
	2017													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	1.673	1.627	2.746	2.430	2.913	2.701	2.750	3.264	2.563	3.074	2.280	1.764	2.482
	EXCLUSÃO	5	10	7	6	12	15	5	7	3	5	8	3	7
	%EXCLUSÃO	99,70%	99,39%	99,75%	99,75%	99,59%	99,44%	99,82%	99,79%	99,88%	99,84%	99,65%	99,83%	99,70%
	2018													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
DISTRIB.	2.427	1.683	2.429	2.452	2.474	2.296							2.294	
EXCLUSÃO	3	5	8	8	2	1							5	
%REGULARIDADE	99,88%	99,70%	99,67%	99,67%	99,92%	99,96%							99,80%	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	99,70%													
RESULTADO ATUAL	99,80%													
META	99,52%													
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Evolução do indicador</p> </div> </div>														
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado do 1º semestre deste ano foi superior ao apurado no ano anterior. Neste mês registro-se o melhor resultado desse indicador desde janeiro.													
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial foi necessária, considerando o resultado.													
Responsável pela emissão do relatório: Cátia Pereira de Abreu Responsável (aprovação e divulgação): Maurício dos Santos Teixeira Data: 03/07/2018														



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS-DINSP	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	ID.B.8.3.Índice de processos devolvidos às Varas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE					Receber e Analisar Documentos				
FINALIDADE	Monitorar o número de processos encaminhados indevidamente pelas Varas para a DINSP.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	[(Total de processos devolvidos/redirecionados no mês / Total de processos recebidos no mês) x 100]						SENTIDO DE MELHORIA			(mM) MENOR É MELHOR				
META	N/A					ORIGEM DOS DADOS		Planilha Manual		UNIDADE DE MEDIDA		Porcentual		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016													
	RECEBIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DEV/RED.SISCOMA	5.941	5.663	6.504	5.253	7.405	4.510	5.059	4.439	4.599	5.693	5.119	3.990	5.243
	% DEV./RED.	459	333	603	377	455	333	660	511	466	466	405	348	442
	DEV/RED.CORREIOS	7,73%	5,88%	9,27%	7,18%	6,14%	7,38%	13,05%	11,51%	10,13%	8,19%	7,91%	8,72%	8,59%
	DEV/RED.DIGITAL	479	540	773	453	759	404	316	646	629	629	546	231	534
	% DEV./RED.	17,96%	13,39%	28,45%	26,77%	27,04%	29,96%	27,16%	29,13%	29,50%	30,27%	36,36%	57,30%	29,44%
	2017													
	RECEBIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DEV/RED.SISCOMA	2750	2368	6977	5095	8361	5831	7401	7787	7450	8599	4863	3721	5934
	DEV/RED.DIGITAL	494	317	310	254	358	332	344	474	288	461	235	808	390
	DEV/RED.CORREIOS	362	253	480	341	460	306	479	578	306	360	333	283	365
	% DEV./RED.	17,96%	13,39%	28,45%	26,77%	27,04%	29,96%	27,16%	29,13%	29,50%	30,27%	36,36%	57,30%	29,44%
	2018													
	RECEBIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
DEV/RED.SISCOMA	4814	4230	5342	3935	4596	4039							4493	
DEV/RED.DIGITAL	224	266	308	230	215	198							240	
DEV/RED.CORREIOS	631	1077	1225	717	933	814							900	
% DEV./RED.	503	296	308	298	468	346							365	
	28,21%	38,75%	34,46%	31,64%	35,16%	33,62%							28,21%	
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>■ LINHA DE BASE ■ RESULTADO ATUAL</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO DE EVOLUÇÃO</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	29,44%													
RESULTADO ATUAL	28,21%													
META	N/A													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O desempenho do processo de trabalho não depende diretamente de ação do Departamento/Divisão, uma vez que os encaminhamentos incorretos são realizados por outras unidades, porém os dados de siscoma, correio e malote digital são feitos separadamente, a fim de que se possa verificar se nossas ações junto às serventias estariam surtindo efeito. Contudo, foram recebidos 636 (seiscentos e trinta e seis) documentos corretamente e redirecionados as respectivas unidades, uma vez que o endereço do DEDIS é a única possibilidade de envio e 2.613 (dois mil seiscentos e treze) arquivos de processos no Sistema do Malote Digital ,essa contagem está sendo realizada a fim de identificar o real volume de trabalho da equipe.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>A DINSP contatou as unidades cujas devoluções/redirecionamentos foram mais constantes com a finalidade de informá-las quanto à frequência das ocorrências.</p>													
Responsável pela emissão do relatório:	Cátia Pereira de Abreu				Responsável (aprovação e divulgação):	Mauricio dos Santos Teixeira				Data:	03/07/2018			



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	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		DATA			META			
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ											
INDICADOR	ID.B.8.4 Tempo médio de permanência dos documentos (SERIP)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP											
FINALIDADE	Celeridade na distribuição							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		ENTR.	SAÍDA	2 DIAS			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE			04/06/18	05/06/18	1			
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês				SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é melhor					07/06/18	08/06/18	1			
META	Até 2 dias úteis (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Planilha Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Tempo			08/06/18	11/06/18	1			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.		
	Recebidos	2.793	1.449	1.945	1.679	1.700	1.804	1.854	894	1.699	1.633	1.061	1.014	1.627		
	Tempo Médio	1,3	1,1	1,1	1,3	1,2	1,3	1,1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,1		
	2017															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.		
	Recebidos	971	1.103	1.959	1.640	2.030	1.845	1.909	2.345	1.719	2.178	1.624	1.228	1.713		
	2018															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.		
	Recebidos	1.860	1.061	1.598	1.625	1.574	1.351							1.512		
	Tempo Médio	1,5	1,0	1,6	1,4	1,1	1,0							1,3		
	LINHA DE BASE	#REF!														
	RESULTADO ATUAL	1,3														
META (Ficar abaixo na média anual)	2,0															
GRÁFICO DO RESULTADO NO PERÍODO																
GRÁFICO DE EVOLUÇÃO																
FERIADO																
01/06/18																
22/06/18																
MÉDIA																
1,0																
ANÁLISE CRÍTICA	Apesar da redução da equipe em decorrência da transferência de uma funcionária para outra Divisão, o esforço da equipe fez com que o tempo médio de permanência dos documentos ficasse dentro da meta estabelecida no 1º semestre.															
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial foi necessária, considerando o resultado.															
Responsável pela emissão do relatório:			Cátia Pereira de Abreu			Responsável (aprovação e divulgação):			Mauricio dos Santos Teixeira			Data:			03/07/2018	



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	DEDIS-DINSP	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		DATA			META			
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ											
INDICADOR	ID.B.8.5 Tempo médio de permanência dos documentos (SECAP)			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Aumentar a celeridade na distribuição dos feitos na DINSP											
FINALIDADE	Celeridade na distribuição							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			ENTR.	SAÍDA	2 DIAS		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					04/06/18	05/06/18	1	
FÓRMULA	Média aritmética dos tempos de permanência dos documentos recebidos no mês					SENTIDO DE MELHORIA	(mM) menor é melhor						05/06/18	07/06/18	2	
META	Até 2 dias úteis (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS	Planilha Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Tempo						06/06/18	07/06/18	1
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016															
	MÊS														Resultado no per.	
	Recebidos	1.116	1.193	1.367	1.404	1.298	1.536	1.231	1.032	1.595	1.102	744	510	1.177		
	Tempo Médio	1,9	1,2	1,1	1,5	1,2	1,4	1,7	3,2	1,6	1,3	1,0	1,3	1,5		
	2017															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.		
	Recebidos	656	525	787	763	883	826	841	919	844	896	656	536	761		
	Tempo Médio	1,3	1,1	1,8	2,2	1,3	1,8	1,5	1,0	1,0	1,0	1,1	1,1	1,4		
	2018															
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.		
	Recebidos	567	622	831	827	900	945							782		
	Tempo Médio	1,1	1,1	1,8	1,1	1,0	1,2							1,2		
	LINHA DE BASE	1,4														
	RESULTADO ATUAL	1,2														
	META (Ficar abaixo na média anual)	2,0														
MÉDIA		1,2														
FERIADO																
01/06/18																
22/06/18																
ANÁLISE CRÍTICA	Apesar da redução da equipe em decorrência da transferência de uma funcionária para outra Divisão, o esforço da equipe fez com que o tempo médio de permanência dos documentos ficasse dentro da meta estabelecida no 1º semestre.															
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial foi necessária, considerando o resultado.															
Responsável pela emissão do relatório:		Cátia Pereira de Abreu				Responsável (aprovação e divulgação):				Maurício dos Santos Teixeira				Data:	03/07/2018	



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/DIDIC	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	ID.B.8.7 Horário médio de disponibilização do expediente distribuído/redistribuído no dia anterior			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGADM-006 Conferir e encaminhar documentos na Distribuição Contínua									
FINALIDADE	Monitorar a disponibilização do expediente distribuído/redistribuído para retirada pelo Serviço de Mensageria e a Central de Autuação								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Média dos horários em que o lote de distribuição do dia anterior ficou pronto para retirada								SENTIDO DE MELHORIA	mM				
META	Não aplicável					ORIGEM DOS DADOS	Monitoramento diário		UNIDADE DE MEDIDA	Hora				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Período
	Disponibilização	10:58	10:00	10:00	10:00	10:01	10:00							10:00
	Média diária docs.distribuídos	246	262	256	265	228	250							-
EVOLUÇÃO DIÁRIA DO INDICADOR - JUNHO/2018 (menor é melhor)														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A equipe do Serviço de Apoio à Distribuição (SEADI) realizou o fechamento dos lotes no mesmo dia em que ocorre a distribuição, de maneira consistente ao longo do primeiro semestre de 2018. Como resultado, à exceção do mês de janeiro/2018, os expedientes estiveram disponíveis para retirada já no primeiro horário do dia seguinte.</p> <p>DIAS SEM EXPEDIENTE: 01/06/18 (ponto facultativo); 22/06/2018 (ponto facultativo)</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	Avaliar a continuidade ou a substituição deste indicador na próxima Reunião de Análise Crítica (RAC).													
Responsável pela emissão do relatório: Arthur Ferreira de Souza Borges				Responsável (aprovação e divulgação): Maurício dos Santos Teixeira				Data: 09/07/2018						



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DEDIS/DIDIC	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	ID.B.8.8 Regularidade na Distribuição - DIDIC				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGADM-005 Receber e Distribuir Documentos							
FINALIDADE	Monitorar o volume de distribuições e redistribuições realizadas corretamente pela DIDIC										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado			
PERIODICIDADE	Mensal		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO		X		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA	[1 - (Σ documentos excluídos / Σ documentos distribuídos)] x100												SENTIDO DE MELHORIA		Mm	
META	Distribuição regular ≥ 99,52% na média anual								ORIGEM DOS DADOS		Sistema DCP		UNIDADE DE MEDIDA		Percentual	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	resultado no Per	
	Distribuição		4.673	5.134	6.146	4.623	4.039	4.661	4.052	3.239	4.045	4.112	3.526	2.533	4.232	
	Exclusão		13	23	27	24	23	22	27	4	16	13	24	14	19	
	Regularidade		99,72%	99,55%	99,56%	99,48%	99,43%	99,53%	99,33%	99,88%	99,60%	99,68%	99,32%	99,45%	99,54%	
	2017		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	resultado no Per	
	Distribuição		3.624	2.925	3.886	2.728	3.639	3.688	3.230	3.408	3.354	3.948	3.571	2.421	3.369	
	Exclusão		8	16	17	8	33	14	22	12	12	24	14	14	16	
	Regularidade		99,78%	99,45%	99,56%	99,71%	99,09%	99,62%	99,32%	99,65%	99,64%	99,39%	99,61%	99,42%	99,52%	
	2018		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	resultado no Per	
	Distribuição		3.859	3.116	3.530	3.364	3.264	3.199							3.389	
Exclusão		16	14	15	21	11	8							14		
Regularidade		99,59%	99,55%	99,58%	99,38%	99,66%	99,75%							99,58%		
RESULTADOS NO PERÍODO																
LINHA DE BASE	99,52%		RESULTADO NO PERÍODO (Maior é melhor)				EVOLUÇÃO MENSAL DO INDICADOR - ANO 2018 (Maior é melhor)									
RESULTADO ATUAL	99,58%															
META	99,52%															
ANÁLISE CRÍTICA	A equipe do Serviço de Distribuição (SEDCO) atingiu resultado positivo neste primeiro semestre de 2018, mantendo as distribuições regulares acima da meta de 99,52% em praticamente todos os meses.															
AÇÕES GERENCIAIS	A equipe do Serviço de Distribuição (SEDCO) se mantém mobilizada para reduzir as ocorrências de exclusão de distribuições, através de ações como a triagem dos expedientes antes da sua efetiva distribuição.															
Responsável pela emissão do relatório: Arthur Ferreira de Souza Borges				Responsável (aprovação e divulgação): Maurício dos Santos Teixeira				Data: 03/07/2018								



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	DEDIS-PROGER	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		X		Quadro de horário de entrega do expediente.	META	
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ						DATA	HORÁRIO	14:00	
INDICADOR	ID.B.8.10 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Conferir e Encaminhar Documentos no PROGER.				04/06/18	13:33	SIM	
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente protocolizado para a 1ª Instância ao Serviço de Mensageria						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado		06/06/18	13:07	SIM		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		07/06/18	13:21	SIM		
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100					SENTIDO DE MELHORIA		(MM) maior é melhor			12/06/18	12:54	SIM	
META	Disponibilizar o expediente ao Serviço de Mensageria até às 14:00h do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento, ou do acerto, em no mínimo 90% dos dias úteis do mês. (Média Anual)				ORIGEM DOS DADOS	Estatística Mensal		UNIDADE DE MEDIDA	Dia em que o expediente fica pronto para a entrega no Serviço de Mensageria dentro da meta		13/06/18	13:40	SIM	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DOC.CONFERIDOS	138.582	161.268	182.375	146.096	159.164	172.718	154.128	92.148	127.197	119.232	90.551	62.644	133.842
	% DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,2%
	2017													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DOC.CONFERIDOS	70.946	85.456	108.639	87.246	111.090	102.990	104.482	107.387	88.909	93.428	86.517	61.052	92.345
	% DIAS	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%	95,5%	90,0%	95,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,4%
	2018													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DOC.CONFERIDOS	67.948	67.560	77.958	75.440	79.786	68.147							72.807
	% DIAS	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%							99,0%
	RESULTADOS NO PERÍODO													
LINHA DE BASE	97,4%													
RESULTADO ATUAL	99,0%	<p style="text-align: right;">FERIADOS</p> <p>01/06/18</p> <p>22/06/18</p>												
META	90,0%													
ANÁLISE CRÍTICA	O empenho da equipe foi determinante para que o expediente fosse entregue todos os dias dentro do horário estabelecido, contribuindo para a manutenção da meta.O resultado desse 1º semestre foi superior ao apurado no ano anterior.													
AÇÕES GERENCIAIS	Nenhuma ação gerencial complementar é necessária, tendo em vista os resultados apresentados.													
Responsável pela emissão do relatório:	Marcia Cristina de Sá Fernandes			Responsável (aprovação e divulgação):	Mauricio dos Santos Teixeira				Data:	03/07/2018				



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	DEDIS-SEPJU	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			Quadro de Horário de Entrega do Expediente	META				
TEMA	Prestação Jurisdicional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Preservação dos mecanismos de celeridade jurisdicional do PJERJ													
INDICADOR	ID.B.8.11 Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Apoiar a Administração do Plantão Judiciário			DATA	HORA	12:30						
FINALIDADE	Registrar o percentual de atingimento da meta estabelecida para disponibilização do expediente do Plantão ao Serviço de Mensageria.			CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			Acumulado			04/06/18	12:27	SIM						
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			05/06/18	11:55	SIM			
FÓRMULA	(Total dos dias em que o expediente ficou pronto dentro da meta/ total de dias úteis no mês)x100						SENTIDO DE MELHORIA			(MM) maior é melhor			06/06/18	12:27	SIM			
META	Disponibilizar os expedientes, para que sejam distribuídos aos Juízos competentes das Regionais e do Foro Central da Comarca da Capital até às 12:30h do primeiro dia útil subsequente ao último plantão realizado antes do expediente forense normal, em no mínimo 90% dos dias úteis do mês. (Média Anual)			ORIGEM DOS DADOS			Estatística Mensal			UNIDADE DE MEDIDA			Porcentagem					
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016													14/06/18	12:30	SIM		
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	15/06/18	12:27	SIM	
	DOC.RECEBIDOS	1.249	1.214	1.175	986	992	989	1.015	1.817	868	1.074	985	270	1.053	18/06/18	12:07	SIM	
	%DIAS	92,9%	94,1%	90,5%	89,5%	95,0%	100,0%	100,0%	90,0%	90,5%	84,2%	94,7%	100,0%	93,5%	19/06/18	11:55	SIM	
	2017													20/06/18	11:47	SIM		
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	21/06/18	12:28	SIM	
	DOC.RECEBIDO	579	849	865	1.146	891	945	1.004	909	883	979	1.061	776	907	25/06/18	12:23	SIM	
	%DIAS	87,5%	93,8%	95,5%	94,1%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	94,7%	95,0%	94,4%	83,3%	94,4%	26/06/18	11:30	SIM	
	2018													27/06/18	11:20	SIM		
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.	28/06/18	11:17	SIM	
	DOC.RECEBIDO	1.301	1.118	1.050	1.011	1.016	1.009							1.084	29/06/18	11:48	SIM	
	%DIAS	94,4%	93,8%	100,0%	95,0%	95,0%	100,0%							96,4%				
RESULTADOS NO PERÍODO																		
LINHA DE BASE	94,4%												MÉDIA		100,00%			
RESULTADO ATUAL	96,4%												FERIADO					
META	90%												01/06/2018	22/06/18				
ANÁLISE CRÍTICA																		
No mês corrente todos os expedientes foram entregues dentro do horário estabelecido. Neste semestre o resultado foi superior ao apurado no ano anterior.																		
Nenhuma ação gerencial complementar é necessária, tendo em vista os resultados apresentados.																		
Responsável pela emissão do relatório: Maria Cristina B. de Moraes Guimaraes														Responsável (aprovação e divulgação): Mauricio dos Santos Teixeira			Data:	03/07/2018



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

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

PLANILHA DE INDICADORES															
<i>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</i>															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM-DESOP-DIPAC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA	Governança Institucional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PJERJ							
INDICADOR	ID.B.6.2 - Índice de Conformidade da Distribuição de Documentos				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Distribuir Documento Administrativo							
FINALIDADE	Controle dos dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastramento										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	(total de documentos distribuídos ao destino correto) / (total de documentos recebidos no mês) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		MM		
META	99,5%						ORIGEM DOS DADOS			SISTEMA E-PROT			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual de documentos preparados	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados		2266	2450	2857	2078	2727	3220	2896	3368	2797	2990	2601	1894	2679
	remetidos		2266	2447	2856	2075	2722	3216	2895	3365	2797	2988	2601	1892	2677
	%		100,00	99,88	99,96	99,86	99,82	99,88	99,97	99,91	100,00	99,93	100,00	99,89	99,93
	2018		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.
	protocolizados		2755	2142	2956	2613	2526	2383							2563
remetidos		2755	2141	2952	2611	2525	2383							2561	
%		100,00	99,95	99,86	99,92	99,96	100,00							99,95	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	99,93														
RESULTADO ATUAL	99,96														
META 2017	99,5														
ANÁLISE CRÍTICA	Índice alcançado em junho demonstra resultado satisfatório no período, superando a meta estabelecida.														
AÇÕES GERENCIAIS	Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e melhoria do desempenho da equipe.														
Responsável pela emissão do relatório: Fernando Avelar Machado					Responsável (aprovação e divulgação): Enedina do Socorro Brandão Porto					Data: 03/07/2018					



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	CGJ-DGADM-DESDP-DIOP-SEARQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE								
TEMA	Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos											
INDICADOR	ID.B.6.3 - Percentual de Documentos Arquivados			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir Documentos e Informações											
FINALIDADE	Monitorar a quantidade de documentos recebidos, visando aumentar o percentual dos arquivados											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	(Total de documentos arquivados / Total de documentos recebidos para arquivamento) x 100											SENTIDO DE MELHORIA	MM			
META	99% na média anual					ORIGEM DOS DADOS		Sistema Prot - Pastas de arquivo			UNIDADE DE MEDIDA	%				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.		
		recebidos	3675	3749	4507	3689	4279	5549	8325	4473	3892	3477	2942	2950	51507	
		encaminhados	3592	3746	4504	3686	4275	5547	8321	4470	3889	3473	2939	2947	51389	
	%	97,74	99,92	99,93	99,92	99,91	99,96	99,95	99,93	99,92	99,91	99,90	99,90	99,90	99,74	
	2018	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.		
		recebidos	2698	3060	4014	3610	6895	3201							23478	
encaminhados		2695	3057	4011	3606	6891	3197							23457		
%	99,89	99,90	99,93	99,89	99,94	99,88								99,91		
RESULTADOS NO PERÍODO																
LINHA DE BASE 2011	99,67															
RESULTADO ATUAL	99,91															
META	99,00															
ANÁLISE CRÍTICA	O período registra redução de cerca de 57% (cinquenta e sete por cento) no número de documentos enviados para arquivamento, em relação com o mesmo período de 2017, quando se retomou o envio para o DEGEA dos documentos acautelados no SEARQ. A linha de tendência demonstra total viabilidade de atingimento da meta estipulada.															
AÇÕES GERENCIAIS	Continuar com o monitoramento do sistema E-PROT, em razão de problemas de migração daquele sistema para o PROT. Reorganizar as atividades da equipe em razão de alteração na equipe, procedendo ao treinamento do novo funcionário.															
Responsável pela emissão do relatório:				Celso Lopes Vargas Fernandes				Responsável (aprovação e divulgação):				Enedina do Socorro Brandão Porto			Data:	10/07/2018



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

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL		CGO-DGADM-DESOP-DIOPV-GEARQ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE					
TEMA		Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
INDICADOR		ID.B.6.4 - Percentual de Correspondências Encaminhadas		PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Receber e Encaminhar Correspondências							
FINALIDADE		Monitorar a quantidade de correspondências, visando aumentar o percentual das encaminhadas					CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado				
PERIODICIDADE		Trimestral	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE					
FÓRMULA		(Total de correspondências encaminhadas / Total de correspondências recebidas) x 100					SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META		98,5% na média anual			ORIGEM DOS DADOS	Guias de remessa	UNIDADE DE MEDIDA	%				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.		
		recebidos	2769	2769	3669	3669	2721	11818				
		encaminhados	2765	2765	3669	3669	2721	11810				
	%	99,86	99,86	100,00	100,00	100,00	99,93					
	2018	1º TRIMESTRE		2º TRIMESTRE		3º TRIMESTRE		4º TRIMESTRE		Md no per.		
		recebidos	3118	3280				6398				
		encaminhados	3116	3280				6396				
	%	99,94	100,00				99,97					
RESULTADOS NO PERÍODO												
LINHA DE BASE 2012	99,93	<p>Gráfico de barras mostrando o resultado no período em porcentagem. O eixo Y varia de 95 a 100. Há três barras: LINHA DE BASE 2012 (99,93%), RESULTADO ATUAL (99,97%) e META (98,50%).</p>				<p>Gráfico de linha mostrando a evolução comparativa do resultado em porcentagem. O eixo Y varia de 95 a 100. Há quatro pontos de dados: 1 TRIM (99,94%), 2 TRIM (100,00%), 3 TRIM e 4 TRIM.</p>						
RESULTADO ATUAL	99,97											
META	98,50											
ANÁLISE CRÍTICA	Comparando-se os períodos de 2017/2018, verifica-se aumento no volume de documentos recebidos para encaminhamento. Meta sob controle.											
AÇÕES GERENCIAIS	Equipe alterada ao final do trimestre. Reorganizando as atividades e treinando o servidor recebido.											
Responsável pela emissão do relatório:			Celso Lopes Vargas Fernandes			Responsável (aprovação e divulgação):			Enedina do Socorro Bandão Porto		Data:	10/07/2018



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI-DGADM-DESOP-DIPAC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA		Governança Institucional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantia do alinhamento estratégico das unidades do Pjerj							
INDICADOR		ID.B.6.5 - Índice de eficácia do Cadastro de Documentos				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Receber, Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Distribuir Documento Administrativo							
FINALIDADE		Controle dos dados dos Serviços de Autuação e de Recebimento e Cadastro										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status		
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA		(total de documentos cadastrados diariamente referentes ao mês) / (total de documentos recebidos diariamente referentes ao mês) x 100										SENTIDO DE MELHORIA		MM		
META		99,5%								ORIGEM DOS DADOS			SISTEMA E-PROT		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual de documentos preparados
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		2017													Resultado no Per.	
		protoc. oltzados	jan	fev	mar	abr	ma	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	1894	
		ca	2266	2450	2657	2078	2727	3220	2896	3368	2797	2996	2601	1894	MM	
		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	MM	
		2018													Resultado no Per.	
		protoc. oltzados	jan	fev	mar	abr	ma	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	2679	
ca	2755	2142	2956	2613	2526	2383							2679			
%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00							100,00			
RESULTADOS NO PERÍODO - %																
LINHA DE BASE		100,00														
RESULTADO ATUAL		100,00														
META 2017		99,5														
ANÁLISE CRÍTICA		Índice alcançado em junho (100%) evidencia resultado plenamente satisfatório , superando a meta estabelecida.														
AÇÕES GERENCIAIS		Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e de melhoria do desempenho da equipe. As ações gerenciais a serem realizadas devem buscar a redução da demanda de documentos protocolizados. O principal instrumento para concretizar esse objetivo é a implantação da gestão eletrônica de documentos no âmbito da Corregedoria Geral de Justiça.														
Responsável pela emissão do relatório:		Fernando Avelar Machado				Responsável (aprovação e divulgação):			Enedina do Socorro Brandão Porto			Data:		03/07/2018		



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	CGJ-DGADM-DESOP-DIPAC	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA		Governança Institucional				OBJETIVO ESTRATÉGICO				Garantia do alinhamento estratégico das unidades do PJERJ							
INDICADOR		ID.B.6.5 - Índice de Produtividade Média Mensal da equipe - Cadastro e Conferência de Documentos				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Protocolizar, Cadastrar, Autuar e Conferir Documento Administrativo							
FINALIDADE		Acompanhar a relação entre a quantidade de protocolos registrados e a força de trabalho disponível.										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Status			
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		X	INDICADOR DE DESEMPENHO		INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE							
FÓRMULA		(Documentos protocolizados no mês) / (força de trabalho presente x dias úteis)										SENTIDO DE MELHORIA		MM			
META		monitoramento da produtividade da equipe sem meta estimada						ORIGEM DOS DADOS			SISTEMA e PROT		UNIDADE DE MEDIDA		Número de documentos		
		2018	jan	fev	mar	abr	maí	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Período (média)		
		Documentos protocolizados	2755	2142	2956	2613	2526	2383							2563		
		PROCESSANTES (somatório dias úteis)	193	116	159	166	149	143							148		
		Média Mensal	18,01	18,47	18,59	15,74	16,95	16,66							17,40		
RESULTADOS NO PERÍODO - %		RESULTADO PERÍODO - % - 2018					EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2017										
LINHA DE BASE		18,66															
RESULTADO ATUAL		16,66															
ANÁLISE CRÍTICA		A produtividade média da equipe neste ano (17,40) está dentro dos intervalos observados nos anos anteriores (2016 - 16,37; 2017 - 18,66), permanecendo ainda a demanda de documentos protocolizados no período (média de 2600 documentos protocolizados mensalmente).															
AÇÕES GERENCIAIS		As ações gerenciais a serem realizadas devem buscar a redução da demanda de documentos protocolizados. O principal instrumento para concretizar esse objetivo é a gestão eletrônica de documentos no âmbito da Corregedoria Geral de Justiça.															
Responsável pela emissão do relatório:			Fernando Avelar Machado				Responsável (aprovação e divulgação):			Enedina do Socorro Brandão Porto				Data:		03/07/2018	



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	COB-DGADM-DESOP-DIDIN-SEIAC	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	ID.B.6.9 - Índice de solicitações de senha atendidas pelo SEIAC no prazo regular			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Atender às solicitações de senhas de acesso a sistemas informatizados externos											
FINALIDADE	Analisar o tempo gasto pelo SEIAC no atendimento às solicitações de senha										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE								
FÓRMULA	(Comunicações de liberação de senha no prazo regular / total de comunicações de liberações de senha) X 100										SENTIDO DE MELHORIA	MM				
META	Atender em até (1) um dia útil 99,2 % das solicitações, na média anual.					ORIGEM DOS DADOS		Planilha excel, registro das comunicações de liberação de senha			UNIDADE DE MEDIDA	%				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		total liberações	205	413	362	349	351	278	285	225	297	432	335	364	325	
		liberações no prazo	205	413	362	349	351	278	285	225	296	432	335	364	325	
	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	99,92	
	2018		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Resultado no Per.	
		total liberações	305	505	407	401	412	296								
liberações no prazo		305	505	407	401	412	296									
%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00										
RESULTADOS NO PERÍODO																
LINHA DE BASE 2017	99,92															
RESULTADO ATUAL (JANEIRO)	100,00															
META	99,50															
ANÁLISE CRÍTICA	Comparando com o mês anterior, houve redução no volume de concessão de senhas, provavelmente, devido aos Jogos da Copa do Mundo. Entretanto, o percentual praticamente não oscilou. Verifica-se plenas condições para o cumprimento da meta.															
AÇÕES GERENCIAIS	Utilização dos produtos não conforme como fonte para melhoria do desempenho da equipe.															
Responsável pela emissão do relatório:				Silvia Pimentel de Oliveira Costa				Responsável (aprovação e divulgação):				Enedina S. Brandão Porto			Data:	02/07/2018



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	DIATI/SEASO	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	ID.B.7.1 TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Apoiar equipes técnicas interdisciplinares, assessorar juízes e orientar demais partes interessadas						
FINALIDADE	Medir o tempo médio de atendimento da demanda											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas											SENTIDO DE MELHORIA		
META	Em fase de definição							ORIGEM DOS DADOS			Planilha estatística		UNIDADE DE MEDIDA	Dia
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		0,40	0,40	1,80	2,00	1,40	2,10	1,90	2,40	1,90	0,90	1,30	2,30	1,57
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		3,00	1,30	1,90	1,30	2,00	1,20	4,70	7,40	2,60	0,90	2,20	1,10	2,47
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		1,80	1,20	0,70	0,60	0,20	0,70	0,60	0,50	0,90	0,10	0,00	0,50	0,65
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.
		2,00	3,50	2,50	0,60	0,50	0,00							1,52
	RESULTADOS NO PERÍODO													
	LINHA DE BASE	0,65												
	RESULTADO ATUAL	1,52												
	META	N/A												
	ANÁLISE CRÍTICA	<p>De janeiro a junho, o SEASO respondeu 767 demandas, 568 demandas de natureza administrativa, 51 de natureza técnica, 105 de natureza técnica e administrativa e 43 referentes à planilha estatística. Recebemos 396 demandas por meio eletrônico, 100 por meio de processo, 35 presenciais, 43 reuniões, 193 por telefonemas. A ausência de Chefia no Serviço de Apoio de dez/16 a nov/17 gerou um nível alto de dificuldades nas equipes e insatisfações, acentuadas pela redução do quadro de profissionais com aposentadorias, bem como 92 pedidos de remoção num quadro atual de 313 profissionais o que correspondeu a cerca de 30% do conjunto de profissionais, sendo efetivadas 15 remoções. A inserção de um estagiário de Serviço Social contribuiu para melhoria no atendimento aos Assistentes Sociais quanto ao suporte para alimentação da planilha estatística online.</p>												
	AÇÕES GERENCIAIS	<p>A Chefia do Serviço possui a responsabilidade de avaliar e/ou cumprir determinações conforme as normativas previstas (RAD-DGADM-018 e Art. 414 da Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro). Propõem-se a análise do cenário de redução do quadro e insatisfações identificadas, bem como a análise dos dados consolidados das demandas, respondidas às equipes, para a construção de medidas internas ao SEASO que tornem as respostas mais eficientes.</p>												
	Responsável pela emissão do relatório: Sânzia Rodrigues da Silva				Responsável (aprovação e divulgação): Luciene da Rocha				Data: 10/07/18					



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SEPSI	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	ID.B.7.2 Tempo médio de atendimento das demandas				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Apoiar equipes técnicas interdisciplinares, assessorar juizes e orientar demais partes interessadas								
FINALIDADE	Medir o tempo médio de atendimento da demanda											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA	Somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas											SENTIDO DE MELHORIA				
META	Em fase de definição							ORIGEM DOS DADOS		Planilha estatística			UNIDADE DE MEDIDA	Dia		
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.		
		3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	8,00	2,00	5,00	3,42		
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.		
		6,00	8,00	7,00	1,00	3,00	7,00	15,00	8,00	2,00	22,00	22,00	4,00	8,75		
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.		
		2,00	4,00	4,00	5,00	1,00	1,00	9,00	3,00	5,00	1,00	1,00	1,00	3,08		
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.		
		12,00	7,00	20,00	6,00	6,00	2,00							8,83		
	RESULTADOS NO PERÍODO															
	LINHA DE BASE	1,80														
	RESULTADO ATUAL	8,83														
	META	N/A														
		<p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p>					<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p>									
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No 1º semestre do ano de 2018, atuamos em 492 demandas. Nesse período, as características das demandas foram assim distribuídas: 209 técnicas, 67 administrativas, 70 sobre a estatística, 32 envolvendo questões de estágio, 40 sobre lotação/remoção/auxílio, 23 reuniões, 15 organização de eventos, 30 organização de capacitação e 6 de auxílio ao NUDECA. Os meios utilizados para resolução das demandas foram através de: e-mail (155), processo (65), pessoalmente (63) e telefonemas (209). Buscamos trabalhar de forma articulada aos demais setores do TJRJ, em ações conjuntas com SEASO, NUDECA, COEM, CEJUSC, CEVIJ, ESAJ, somando esforços com objetivos em comum. em 2018, o serviço deixou de contar com o apoio do estagiário, e as atividades que vinham sendo realizadas pelo estudante precisaram ser divididas entre as duas psicólogas no setor, que não conta com apoio administrativo, o que interferiu negativamente na organização do trabalho.</p>															
AÇÕES GERENCIAIS	<p>O SEPSI continuará avaliando os registros das demandas atendidas com a finalidade de melhorar a análise qualitativa do trabalho. Manteremos a comunicação com os profissionais e demais setores do TJRJ buscando articulação e crescimento do alcance do trabalho, em especial frente à carência de pessoal. Seguir analisando as planilhas estatísticas buscando apresentar possíveis metas para os profissionais da equipe técnica, com base em critérios objetivos para as remoções/lotações e auxílios, em especial para as equipes com maior carência e, com base nesta análise dar andamento nos processos que permanecem serviço, em sua maioria solicitando lotação de pessoal.</p>															
Responsável pela emissão do relatório:		Patricia Glycerio Rodrigues Pinho					Responsável (aprovação e divulgação):					Sandra Pinto Levy				
Data: 04/07/2018																



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	DIATI/SECI	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	ID.B.7.4 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				Controlar, conferir e informar o recebimento dos relatórios de inspeção judicial das entidades e/ou programas de execução de medidas socioeducativas					
FINALIDADE	Medir o tempo médio de processamento											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				x	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	média do tempo de cada processamento /nº de processos no mês											SENTIDO DE MELHORIA		mM
META	Em fase de definição								ORIGEM DOS DADOS		Planilha desempenho - Resolução 77		UNIDADE DE MEDIDA	dias
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2016	jan-16	fev-16	mar-16	abr-16	mai-16	jun-16	jul-16	ago-16	set-16	out-16	nov-16	dez-16	Resultado no Per.
		24,50	55,00	63,00	56,00	21,80	26,20	25,60	7,90	11,80		8,00	3,30	27,55
	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.
		5,30	4,00	4,90	0,00	7,20	11,80	24,10	11,20	14,90	10,80	9,00	2,00	8,77
2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.	
	10,20	0,00	0,00	3,50	1,00	***								
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	8,77													
RESULTADO ATUAL	0,00													
META	N/A													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>Em janeiro de 2018, o SECI concluiu o acompanhamento do envio dos relatórios das inspeções aos CREAS do 2º semestre de 2017, aumentando significativamente a quantidade de processos recebidos no período, conforme demonstrado no gráfico. Em seguida iniciou o recebimento dos relatórios referentes às inspeções do 1º semestre de 2018, cujos processos continuam sendo arquivados no SECI, aguardando a juntada dos relatórios do 2º semestre. Ressalte-se que a Resolução CNJ nº 77/2009 prevê que as inspeções sejam realizadas semestralmente, sem data específica para o encaminhamento à CGJ, acarretando maior incidência em determinados meses, o que consequentemente eleva o tempo de processamento no período. Acrescente-se que os relatórios do mês de junho ainda estão no SECI aguardando prosseguimento, devido ao elevado número recebido no período.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Após verificação das comarcas que não enviaram o(s) relatório(s) do 1º semestre de 2018, foi enviado e-mail ao Comissariado, buscando sanar as pendências, de forma a manter a planilha atualizada, bem como garantir o cumprimento da Resolução nº 77/2009. Destaca-se que o Aviso CGJ nº 823/2017 instituiu novo formulário para as inspeções, incluindo campos relevantes ao adequado funcionamento dos CREAS e excluindo aqueles que se aplicavam apenas às unidades de internação e semiliberdade.</p>													
Responsável pela emissão do relatório: Monica Zoueiri				Responsável (aprovação e divulgação): Sandra Pinto Levy				Data: 05/07/2018						



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	CGJ/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. 9.1. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - JP			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			INSTRUIR E ORIENTAR FEITOS RELATIVOS À CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ																	
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DE CONTA CORRENTE DE JUIZ DE PAZ DOS FEITOS CONCLUÍDOS										CITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado												
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE												
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)										SENTIDO DE MELHORIA		mM											
META	6 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL							ORIGEM DOS DADOS			Planilha de DADOS	UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis											
2014	JAN	3,90	FEV	4,00	MAR	5,00	ABR	2,30	MAI	4,00	JUN	3,00	JUL	3,00	AGO	4,50	SET	5,80	OCT	2,00	NOV	3,75	DEZ	MÉDIA ANUAL
	2015	JAN	7,10	FEV	7,00	MAR	5,00	ABR	4,00	MAI	4,20	JUN	4,60	JUL	6,00	AGO	6,00	SET	6,00	OCT	5,80	NOV	6,00	DEZ
2016	JAN	6,50	FEV	3,50	MAR	7,00	ABR	6,00	MAI	2,90	JUN	3,00	JUL	5,50	AGO	5,50	SET	5,50	OCT	5,50	NOV	4,99	DEZ	MÉDIA ANUAL
	2017	JAN	5,00	FEV	5,60	MAR	8,00	ABR	2,50	MAI	3,80	JUN	5,70	JUL	7,00	AGO	3,70	SET	6,00	OCT	3,00	NOV	4,90	DEZ
2018	JAN	4,00	FEV	1,50	MAR	4,00	ABR	2,30	MAI	6,50	JUN	3,30	JUL		AGO		SET		OCT		NOV		DEZ	MÉDIA ANUAL
	RESULTADOS NO PERÍODO																							
LINHA DE BASE	4,90																							
RESULTADO ATUAL	3,60																							
META	5,00																							
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO foram concluídos 7 processos de Abertura de Conta de Juiz de Paz e o tempo de processamento ficou abaixo da meta prevista, que foi reduzida para cinco dias. A média anual apresentou um resultado inferior à meta estabelecida.																							
AÇÕES GERENCIAIS	A partir deste mês de abril, a meta deste indicador foi reduzida para 5 (cinco) dias, conforme previsto na 2ª RAC de 2017. Prosseguiremos no treinamento constante dos servidores, objetivando melhoria da qualidade das atividades no setor.																							
Responsável pela emissão do relatório: JOBERT CAETANO BATISTA												Responsável (aprovação e divulgação): JOBSON NASCIMENTO PEREIRA						Data: 04/07/2018						



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	CGJ/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. 9.2. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - DD				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO						
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DISTRIBUIÇÃO A DESTEMPO, RETIFICAÇÃO E CANCELAMENTO DOS FEITOS CONCLUÍDOS										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE		
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)										SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL								ORIGEM DOS DADOS		Planilha de DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis	
2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL		
	4,80	4,00	5,60	4,60	7,90	6,55	6,50	5,10	3,60	7,90	3,00	5,00	5,38		
2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL		
	8,20	5,70	5,40	7,20	10,10	8,20	7,30	8,00	8,00	8,00	8,20	8,30	7,72		
2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL		
	8,20	8,20	7,40	8,20	8,70	7,30	8,30	8,00	7,50	8,10	8,00	7,60	7,96		
2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL		
	8,00	7,00	8,90	9,10	4,60	6,70	8,60	7,50	8,60	7,60	6,50	8,90	7,67		
2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL		
	6,20	7,00	8,10	8,50	7,60	7,20	7,20						7,40		
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	7,67														
RESULTADO ATUAL	7,40														
META	8,00														
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO, este indicador ficou pouco abaixo da meta estabelecida. Como já mencionada em análises anteriores, os feitos desta natureza são os que se apresentam em maior quantidade e melhor representam o volume de trabalho do setor. No presente período foram concluídos 20 (vinte) processos desta natureza.														
AÇÕES GERENCIAIS	Estamos dando continuidade ao programa de capacitação dos integrantes da equipe de processamento, através da constante informação e orientação quanto às mudanças na legislação que alterem o procedimento.														
JOBERT CAETANO BATISTA				Responsável (aprovação e divulgação):				JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data:		04/07/2018	



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	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO					INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE												
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL					OBJETIVO ESTRATÉGICO			PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICCIONAL DO PJERJ																
INDICADOR	I.D.B. 9.3. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - EX					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			INSTRUIR E ORIENTAR EM MATÉRIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS																
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO DAS CONSULTAS EM MATERIA DE CUSTAS E EMOLUMENTOS, DOS FEITOS CONCLUÍDOS										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado													
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE														
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)										SENTIDO DE MELHORIA		mM												
META	10 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL								ORIGEM DOS DADOS		Planilha de DADOS		UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis											
2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL												
	10,00		5,00	4,00	8,30		7,00		10,70				10,00	7,86											
2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL												
	9,00	6,30	8,00	9,00		7,00	7,00			9,50			9,50	8,16											
2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL												
	10,00			8,00	9,00		10,00		9,30	9,50	13,00			9,83											
2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL												
		9,00	8,00			7,20		10,00	10,00			7,00		8,53											
2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL												
			8,00	10,00	6,00	10,00	8,00							8,40											
RESULTADOS NO PERÍODO																									
LINHA DE BASE	8,53																								
RESULTADO ATUAL	8,40																								
META	10,00																								
<p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <table border="1"> <tr><th>Item</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>Linha de Base</td><td>8,5</td></tr> <tr><td>Resultado Atual</td><td>8,4</td></tr> <tr><td>Meta</td><td>10,0</td></tr> </table>														Item	Valor	Linha de Base	8,5	Resultado Atual	8,4	Meta	10,0				
Item	Valor																								
Linha de Base	8,5																								
Resultado Atual	8,4																								
Meta	10,0																								
<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"> <tr><th>Ano</th><th>Resultado</th></tr> <tr><td>2014</td><td>7,86</td></tr> <tr><td>2015</td><td>8,16</td></tr> <tr><td>2016</td><td>9,83</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,53</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,40</td></tr> </table>														Ano	Resultado	2014	7,86	2015	8,16	2016	9,83	2017	8,53	2018	8,40
Ano	Resultado																								
2014	7,86																								
2015	8,16																								
2016	9,83																								
2017	8,53																								
2018	8,40																								
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO foram concluídos dois feitos desta natureza, e o tempo de processamento ficou dentro da meta prevista. Conforme já mencionado em análises anteriores, as consultas extrajudiciais não expressam o volume do trabalho do setor, uma vez que têm ficado restritas às dúvidas de usuários dos Cartórios Extrajudiciais, quanto a prática de determinados atos ou, em sugestões de Entidades e Órgãos de Classe quanto aos procedimentos adotados na cobrança de emolumentos, o que não costuma ocorrer com frequência. As dúvidas mais corriqueiras têm sido respondidas por telefone, e-mail e no atendimento pessoal no balcão.																								
AÇÕES GERENCIAIS	Dar continuidade ao treinamento da equipe de trabalho, através da orientação nos casos de maior complexidade.																								
Responsável pela emissão do relatório: JOBERT CAETANO BATISTA				Responsável (aprovação e divulgação): JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data: 04/07/2018																	



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. 9.4. - TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO NO MÊS - CI				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			INSTRUIR E ORIENTAR O PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS							
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DO PROCESSAMENTO COBRANÇA INDEVIDA DE EMOLUMENTOS DOS FEITOS CONCLUÍDOS										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Acumulado			
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	SOMA (DATA DE SAÍDA - DATA DE ENTRADA NO MÊS) / (TOTAL DE SAÍDAS NO MÊS)										SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META	8 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL							ORIGEM DOS DADOS		Planilha de DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	Dias úteis	
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		2,00			8,00	4,00		4,00	6,00				7,00		5,17
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
			8,00	6,00		9,00							8,00	11,00	8,40
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
			9,00		8,00		8,00			8,00	8,00				8,20
	2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
					7,00		7,00			8,00					7,33
	2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
					9,00		9,00		7,50						8,63
	RESULTADOS NO PERÍODO														
	LINHA DE BASE	7,33													
RESULTADO ATUAL	8,63														
META	8,00														
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p>LINHA DE BASE: 7,3 RESULTADO ATUAL: 8,6 META: 8,0</p> </div> <div style="width: 65%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <p>2014: 5,17 2015: 8,40 2016: 8,20 2017: 7,33 2018: 8,63</p> </div> </div>															
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês de JUNHO, foram concluídos dois feitos desta natureza. Como já mencionado em análises anteriores, este tipo de procedimento, aliado à Distribuição a Destempo, representam o maior quantitativo de processos que chegam a esta Divisão de Custas para análise. Por implicarem na avaliação quanto à pertinência da prática de determinados atos e dos valores por eles cobrados demandam, por vezes, maior tempo de permanência na Divisão aguardando resposta dos ofícios encaminhados mas não necessariamente, para a elaboração do parecer emitido.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Estamos procurando agilizar o procedimento enviando a correspondência via eletrônica, ainda assim as respostas nem sempre chegam com a rapidez esperada.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:				JOBERT CAETANO BATISTA				Responsável (aprovação e divulgação):				JOBSON NASCIMENTO PEREIRA			
												Data:		04/07/2018	



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 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO A E-MAIL			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			FORNECER ORIENTAÇÃO QUANTO A CUSTAS JUDICIAIS, TAXAS JUDICIÁRIAS E EMOLUMENTOS EXTRAJUDICIAIS								
FINALIDADE	ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO E-MAIL ENVIADO À DICIN PELO USUÁRIO									CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA	MÉDIA ARITMÉTICA DO TEMPO DE RESPOSTA ÀS CONSULTAS POR E-MAIL										SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META	04 DIAS ÚTEIS NA MÉDIA ANUAL										ORIGEM DOS DADOS		PASTA ELETRÔNICA	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS ÚTEIS
2016	JAN	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	Balcão	1618,0	1235,0	1851,0	1380,0	2087,0	2065,0	1889,0	967,0	2322,0	1617,0	1630,0	2070,0	1727,6	
	Balcão-RI	198,0	173,0	230,0	203,0	256,0	224,0	226,0	147,0	343,0	256,0	257,0	276,0	232,4	
	Telefone	4196,0	4524,0	5636,0	4965,0	5625,0	5987,0	5772,0	2927,0	4824,0	5099,0	3949,0	2889,0	4699,4	
	Telefone-RI	207,0	311,0	257,0	290,0	211,0	204,0	204,0	88,0	190,0	313,0	416,0	123,0	234,5	
	e-mail	18,0	25,0	61,0	31,0	28,0	49,0	94,0	36,0	59,0	55,0	36,0	70,0	42,7	
	Tempo e-mail	0,3	0,7	1,1	1,3	0,9	0,6	1,1	0,6	0,9	0,6	1,3	0,6	0,8	
	2017	JAN	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
		Balcão	1130,0	1200,0	2130,0	1628,0	1634,0	1966,0	1637,0	2424,0	1405,0	2163,0	2091,0	1550,0	1746,5
		Balcão-RI	145,0	166,0	199,0	216,0	152,0	169,0	254,0	396,0	114,0	232,0	189,0	116,0	195,7
		Telefone	3506,0	4702,0	6451,0	4480,0	6799,0	6299,0	6455,0	7147,0	5571,0	5922,0	5682,0	4089,0	5591,9
		Telefone-RI	164,0	225,0	179,0	240,0	167,0	225,0	215,0	309,0	230,0	285,0	286,0	160,0	223,8
		e-mail	45,0	49,0	62,0	68,0	72,0	87,0	72,0	70,0	72,0	45,0	53,0	30,0	60,4
	Tempo e-mail	1,4	0,6	1,1	0,8	1,2	0,8	1,7	1,4	1,1	1,0	0,9	2,2	1,2	
	2018	JAN	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
		Balcão	2001,0	1347,0	2306,0	1998,0	2430,0	2225,0							
		Balcão-RI	76,0	110,0	187,0	123,0	196,0	134,0							
		Telefone	4895,0	4908,0	6351,0	3996,0	5686,0	4431,0							
Telefone-RI		200,0	206,0	248,0	152,0	309,0	281,0								
e-mail		48,0	65,0	84,0	61,0	65,0	63,0								
Tempo e-mail	3,1	2,1	2,0	0,8	1,0	0,3							1,6		
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	1,2														
RESULTADO ATUAL	1,6														
META	4,0														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês de junho de 2018, o número de atendimentos, tanto no balcão quanto no Call Center, inclusive os atendimentos para recurso inominado, foi reduzido em relação ao período anterior, em razão do maior número de feriados e dias de ponto facultativo. O percentual de ligações atendidas pelo Call Center, foi de 92,7%, o que indica significativo crescimento em relação ao período anterior. O tempo médio de resposta aos e-mails continua sendo mantido abaixo da meta prevista, mesmo com a redução da meta de 07 para 04 dias. No entanto, antes de realizarmos alguma redução na referida meta, convém aguardar o efeito da alteração prevista na GRERJ para o ano de 2018.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e dos demais funcionários da equipe, principalmente quanto aos atos novos atos administrativos editados.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:	MARCELO LETTÉRIO				Responsável (aprovação e divulgação):				JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data: 03/07/2018		