



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) - Anual**

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO – CGJ/DGADM

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL - 2016	
	DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO	
Período de Referência: Janeiro a Dezembro de 2016	Emitido em: 16/01/2017	Aprovado por: Diretor Geral da Diretoria Geral de Administração

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ..	3
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	10
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	10
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	26
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	26
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	28
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	29
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	30
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	31



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

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

<NÃO APLICÁVEL>

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

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

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO – DGADM

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p>Mede a celeridade no atendimento às demandas junto ao gabinete da DGADM - da data da autuação até a publicação do extrato do ato no DJERJ ou o arquivamento do mesmo: Tempo médio decorrido, em dias, para o processamento das demandas, por assunto.</p>	<p>Gabinete da DGADM</p> <p>Indicador criado em fevereiro/2015 com o intuito de medir o tempo médio de processamento, em dias, das demandas junto ao gabinete da Diretoria Geral de Administração da Corregedoria Geral da Justiça. O acompanhamento e o controle resultaram em redução acentuada no tempo médio global de processamento: 20,0 dias em 2016 (97,2% publicados/arquivados), contra 39,7 dias em 2015 (99,9% publicados/arquivados) .</p>

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO - DEDIS

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p>Pesquisa de Satisfação DEDIS</p>	<p>A pesquisa de Satisfação DEDIS foi realizada em novembro de 2016, e o seu resultado esta sendo apurada.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p>Percentual dos dias em que o expediente fica pronto para entrega ao Serviço de Mensageria dentro da meta estabelecida (90%) – DEDIS (Objetivo da Qualidade).</p> <table border="1"><caption>2016</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Percentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>FEV</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>MAR</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>ABR</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>MAI</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>JUN</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>JUL</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>AGO</td><td>90,0%</td></tr><tr><td>SET</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>OUT</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>NOV</td><td>100,0%</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>100,0%</td></tr></tbody></table>	Mês	Percentual	JAN	100,0%	FEV	100,0%	MAR	100,0%	ABR	100,0%	MAI	100,0%	JUN	100,0%	JUL	100,0%	AGO	90,0%	SET	100,0%	OUT	100,0%	NOV	100,0%	DEZ	100,0%	<p>Durante o período, obteve-se 100% de expediente pronto, num universo de 133.842 documentos cadastrados, demonstrando uma melhora expressiva no serviço.</p>
Mês	Percentual																										
JAN	100,0%																										
FEV	100,0%																										
MAR	100,0%																										
ABR	100,0%																										
MAI	100,0%																										
JUN	100,0%																										
JUL	100,0%																										
AGO	90,0%																										
SET	100,0%																										
OUT	100,0%																										
NOV	100,0%																										
DEZ	100,0%																										
<p>% Distribuições Excluídas – DEDIS/DIDIC Divisão de Distribuição Contínua Meta 99,52% (porcentagem de regularidade).</p> <table border="1"><caption>Evolução do indicador</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Percentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>99,72%</td></tr><tr><td>2</td><td>99,55%</td></tr><tr><td>3</td><td>99,56%</td></tr><tr><td>4</td><td>99,48%</td></tr><tr><td>5</td><td>99,43%</td></tr><tr><td>6</td><td>99,53%</td></tr><tr><td>7</td><td>99,33%</td></tr><tr><td>8</td><td>99,88%</td></tr><tr><td>9</td><td>99,60%</td></tr><tr><td>10</td><td>99,68%</td></tr><tr><td>11</td><td>99,32%</td></tr><tr><td>12</td><td>99,45%</td></tr></tbody></table>	Mês	Percentual	1	99,72%	2	99,55%	3	99,56%	4	99,48%	5	99,43%	6	99,53%	7	99,33%	8	99,88%	9	99,60%	10	99,68%	11	99,32%	12	99,45%	<p>No ano de 2016 obteve-se um índice 99,54%, representando 0,46% de Distribuições Excluídas.</p>
Mês	Percentual																										
1	99,72%																										
2	99,55%																										
3	99,56%																										
4	99,48%																										
5	99,43%																										
6	99,53%																										
7	99,33%																										
8	99,88%																										
9	99,60%																										
10	99,68%																										
11	99,32%																										
12	99,45%																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p>% Distribuições Excluídas – DEDIS/DISNP Divisão de Instrução Processual Meta 99,52% (porcentagem de regularidade)</p> <p>Evolução do indicador</p> <table border="1"><caption>Evolução do indicador</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Valor (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>99,78%</td></tr><tr><td>FEV</td><td>99,74%</td></tr><tr><td>MAR</td><td>99,71%</td></tr><tr><td>ABR</td><td>99,59%</td></tr><tr><td>MAI</td><td>99,76%</td></tr><tr><td>JUN</td><td>99,63%</td></tr><tr><td>JUL</td><td>99,64%</td></tr><tr><td>AGO</td><td>99,66%</td></tr><tr><td>SET</td><td>99,42%</td></tr><tr><td>OUT</td><td>99,89%</td></tr><tr><td>NOV</td><td>99,55%</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>99,13%</td></tr></tbody></table>	Mês	Valor (%)	JAN	99,78%	FEV	99,74%	MAR	99,71%	ABR	99,59%	MAI	99,76%	JUN	99,63%	JUL	99,64%	AGO	99,66%	SET	99,42%	OUT	99,89%	NOV	99,55%	DEZ	99,13%	<p>No ano de 2016 obteve-se um índice 99,63%, representando 0,37% de Distribuições Excluídas.</p>
Mês	Valor (%)																										
JAN	99,78%																										
FEV	99,74%																										
MAR	99,71%																										
ABR	99,59%																										
MAI	99,76%																										
JUN	99,63%																										
JUL	99,64%																										
AGO	99,66%																										
SET	99,42%																										
OUT	99,89%																										
NOV	99,55%																										
DEZ	99,13%																										

DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL – DESOP

INDICADORES OPERACIONAIS																			
GRÁFICO	COMENTÁRIO																		
<p>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO DESOP OUTUBRO/ 2016</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</caption><thead><tr><th>Período</th><th>Resultado (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jul-11</td><td>96,17</td></tr><tr><td>nov-11</td><td>99,06</td></tr><tr><td>mai-12</td><td>99,78</td></tr><tr><td>nov-dez/12</td><td>98,96</td></tr><tr><td>ago-13</td><td>99,44</td></tr><tr><td>set-14</td><td>99,71</td></tr><tr><td>out-15</td><td>99,73</td></tr><tr><td>out-16</td><td>99,57</td></tr></tbody></table>	Período	Resultado (%)	jul-11	96,17	nov-11	99,06	mai-12	99,78	nov-dez/12	98,96	ago-13	99,44	set-14	99,71	out-15	99,73	out-16	99,57	<p>Análise Crítica: O DESOP manteve o grau de excelência no período avaliado. Apenas a DIPAC atingiu a amostra definida. A Direção do DESOP optou pela não prorrogação do prazo em função resultados alcançados. A maior utilização do malote digital e da comunicação eletrônica entre as unidades acarretaram redução na demanda de atendimento no período, ensejando, assim, novo cálculo de amostra visando a próxima PSU.</p> <p>Ações gerenciais: Aumentar a comunicação entre as Divisões do DESOP, realizando reuniões periódicas de avaliação das atividades. Manter ou aumentar o grau de satisfação incentivando os usuários a participarem da Pesquisa de Opinião, tendo em vista buscar subsídios para a melhoria contínua dos processos de trabalho. Promover novo cálculo da amostra dos usuários, visando a próxima PSU.</p>
Período	Resultado (%)																		
jul-11	96,17																		
nov-11	99,06																		
mai-12	99,78																		
nov-dez/12	98,96																		
ago-13	99,44																		
set-14	99,71																		
out-15	99,73																		
out-16	99,57																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p>DIPAC - ÍNDICE DE EFICÁCIA NO CADASTRAMENTO DE DOCUMENTOS</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2016</p> <table border="1"><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><tr><td>7</td><td>100,00</td></tr><tr><td>8</td><td>100,00</td></tr><tr><td>9</td><td>100,00</td></tr><tr><td>10</td><td>100,00</td></tr><tr><td>11</td><td>100,00</td></tr><tr><td>12</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	7	100,00	8	100,00	9	100,00	10	100,00	11	100,00	12	100,00	<p>Análise Crítica: Índice alcançado em Dezembro (100%) evidencia resultado plenamente satisfatório, superando a meta estabelecida. Há estimativa de aumento da produtividade da unidade a médio prazo, tanto em razão do aumento do número de documentos protocolizados, como pela previsão de saída de servidores da Divisão (aposentadoria).</p> <p>Ações gerenciais: Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e de melhoria do desempenho da equipe.</p>
Mês	Índice																										
1	100,00																										
2	100,00																										
3	100,00																										
4	100,00																										
5	100,00																										
6	100,00																										
7	100,00																										
8	100,00																										
9	100,00																										
10	100,00																										
11	100,00																										
12	100,00																										
<p>DIPAC - ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2016</p> <table border="1"><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>99,91</td></tr><tr><td>mar</td><td>99,89</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>99,88</td></tr><tr><td>jul</td><td>99,93</td></tr><tr><td>ago</td><td>99,94</td></tr><tr><td>set</td><td>99,93</td></tr><tr><td>out</td><td>99,87</td></tr><tr><td>nov</td><td>99,96</td></tr><tr><td>dez</td><td>99,75</td></tr></tbody></table>	Mês	Índice	jan	100,00	fev	99,91	mar	99,89	abr	99,92	mai	99,96	jun	99,88	jul	99,93	ago	99,94	set	99,93	out	99,87	nov	99,96	dez	99,75	<p>Análise Crítica: Índice alcançado em dezembro demonstra resultado satisfatório no período, superando a meta estabelecida.</p> <p>Ações gerenciais: Utilização dos produtos não conforme como fonte de treinamento e melhoria do desempenho da equipe.</p>
Mês	Índice																										
jan	100,00																										
fev	99,91																										
mar	99,89																										
abr	99,92																										
mai	99,96																										
jun	99,88																										
jul	99,93																										
ago	99,94																										
set	99,93																										
out	99,87																										
nov	99,96																										
dez	99,75																										
<p>DIPAC - ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE MENSAL DA EQUIPE – CADASTRAMENTO E CONFERÊNCIA DE DOCUMENTOS</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - % - 2016</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Índice</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan</td><td>14,13</td></tr><tr><td>fev</td><td>16,83</td></tr><tr><td>mar</td><td>16,19</td></tr><tr><td>abr</td><td>17,79</td></tr><tr><td>mai</td><td>15,88</td></tr><tr><td>jun</td><td>14,69</td></tr><tr><td>jul</td><td>15,33</td></tr><tr><td>ago</td><td>20,48</td></tr><tr><td>set</td><td>16,36</td></tr><tr><td>out</td><td>17,73</td></tr><tr><td>nov</td><td>15,39</td></tr><tr><td>dez</td><td>15,66</td></tr></tbody></table>	Mês	Índice	jan	14,13	fev	16,83	mar	16,19	abr	17,79	mai	15,88	jun	14,69	jul	15,33	ago	20,48	set	16,36	out	17,73	nov	15,39	dez	15,66	<p>Análise Crítica: A média de produtividade da equipe estabiliza-se no primeiro semestre em 16 (média um pouco abaixo da média relativa ao ano de 2015). Conforme previsões anteriores, tivemos a saída de um servidor, porém sendo compensada pelo recebimento de outra servidora. Há estimativa de aumento da produtividade da unidade a médio prazo, em razão da previsão de saída de servidores da Divisão (aposentadoria).</p>
Mês	Índice																										
jan	14,13																										
fev	16,83																										
mar	16,19																										
abr	17,79																										
mai	15,88																										
jun	14,69																										
jul	15,33																										
ago	20,48																										
set	16,36																										
out	17,73																										
nov	15,39																										
dez	15,66																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES – DICIN

INDICADORES OPERACIONAIS																			
GRÁFICO	COMENTÁRIO																		
<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Resultado</th><th>Meta</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>6,67</td><td>6,67</td></tr><tr><td>2013</td><td>8,40</td><td>7,00</td></tr><tr><td>2014</td><td>5,17</td><td>7,00</td></tr><tr><td>2015</td><td>8,40</td><td>7,50</td></tr><tr><td>2016</td><td>8,20</td><td>7,50</td></tr></tbody></table>	Ano	Resultado	Meta	2012	6,67	6,67	2013	8,40	7,00	2014	5,17	7,00	2015	8,40	7,50	2016	8,20	7,50	<p>A Cobrança Indevida, aliada à Distribuição a Destempo, representam o maior quantitativo de processos que chegam a esta Divisão de Custas para análise; e o SEPAC vem mantendo a meta anual estabelecida para o indicador.</p>
Ano	Resultado	Meta																	
2012	6,67	6,67																	
2013	8,40	7,00																	
2014	5,17	7,00																	
2015	8,40	7,50																	
2016	8,20	7,50																	
<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Resultado</th><th>Meta</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>5,88</td><td>5,88</td></tr><tr><td>2013</td><td>7,44</td><td>6,50</td></tr><tr><td>2014</td><td>7,86</td><td>7,00</td></tr><tr><td>2015</td><td>8,16</td><td>7,50</td></tr><tr><td>2016</td><td>9,83</td><td>8,00</td></tr></tbody></table>	Ano	Resultado	Meta	2012	5,88	5,88	2013	7,44	6,50	2014	7,86	7,00	2015	8,16	7,50	2016	9,83	8,00	<p>As Consultas Extrajudiciais representam significativo trabalho do SEPAC junto aos usuários, tanto Cartórios quanto jurisdicionados, uma vez que através deste veículo, suas dúvidas quanto aos procedimentos Cartorários, valor dos emolumentos podem ser esclarecidos. O SEPAC vem mantendo o resultado deste indicador abaixo da meta anual estabelecida.</p>
Ano	Resultado	Meta																	
2012	5,88	5,88																	
2013	7,44	6,50																	
2014	7,86	7,00																	
2015	8,16	7,50																	
2016	9,83	8,00																	
<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Resultado</th><th>Meta</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>2,88</td><td>2,88</td></tr><tr><td>2013</td><td>5,13</td><td>4,00</td></tr><tr><td>2014</td><td>4,40</td><td>4,00</td></tr><tr><td>2015</td><td>5,00</td><td>4,50</td></tr><tr><td>2016</td><td>4,63</td><td>4,50</td></tr></tbody></table>	Ano	Resultado	Meta	2012	2,88	2,88	2013	5,13	4,00	2014	4,40	4,00	2015	5,00	4,50	2016	4,63	4,50	<p>O resultado do indicador Conta Corrente de Avaliador tem se apresentado abaixo da meta anual prevista, e assim vem se apresentando durante praticamente todos os anos. Conforme já salientado em análises anteriores, este indicador não representa adequadamente o trabalho do SEPAC, uma vez que os feitos desta natureza são esporádicos.</p>
Ano	Resultado	Meta																	
2012	2,88	2,88																	
2013	5,13	4,00																	
2014	4,40	4,00																	
2015	5,00	4,50																	
2016	4,63	4,50																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																																					
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																																				
<table border="1"><caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Resultado</th><th>Meta</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>4,51</td><td>5,00</td></tr><tr><td>2013</td><td>7,20</td><td>5,00</td></tr><tr><td>2014</td><td>3,75</td><td>5,00</td></tr><tr><td>2015</td><td>5,61</td><td>5,00</td></tr><tr><td>2016</td><td>4,99</td><td>5,00</td></tr></tbody></table>	Ano	Resultado	Meta	2012	4,51	5,00	2013	7,20	5,00	2014	3,75	5,00	2015	5,61	5,00	2016	4,99	5,00	<p>O indicador referente a Abertura de Conta Corrente de Juiz de Paz apresentou média anual do nos últimos pouco abaixo da meta prevista, em razão da agilidade que o Setor tem empenhado no processamento dos feitos desta natureza.</p>																																		
Ano	Resultado	Meta																																																			
2012	4,51	5,00																																																			
2013	7,20	5,00																																																			
2014	3,75	5,00																																																			
2015	5,61	5,00																																																			
2016	4,99	5,00																																																			
<table border="1"><caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Resultado</th><th>Meta</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>5,30</td><td>6,00</td></tr><tr><td>2013</td><td>8,90</td><td>6,00</td></tr><tr><td>2014</td><td>5,38</td><td>6,00</td></tr><tr><td>2015</td><td>7,72</td><td>7,00</td></tr><tr><td>2016</td><td>7,72</td><td>7,00</td></tr></tbody></table>	Ano	Resultado	Meta	2012	5,30	6,00	2013	8,90	6,00	2014	5,38	6,00	2015	7,72	7,00	2016	7,72	7,00	<p>O indicador Distribuição a Destempo, inclui o Cancelamento da Distribuição e a Retificação da Distribuição. Este indicador vem sendo mantido abaixo da meta anual prevista, e os feitos desta natureza são os que se apresentam em maior quantidade e melhor representam o volume de trabalho do setor.</p>																																		
Ano	Resultado	Meta																																																			
2012	5,30	6,00																																																			
2013	8,90	6,00																																																			
2014	5,38	6,00																																																			
2015	7,72	7,00																																																			
2016	7,72	7,00																																																			
<table border="1"><caption>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>2014</th><th>2015</th><th>2016</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>2,20</td><td>1,30</td><td>0,33</td></tr><tr><td>FEB</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,72</td></tr><tr><td>MAR</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,09</td></tr><tr><td>ABR</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,32</td></tr><tr><td>MAI</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,87</td></tr><tr><td>JUN</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,63</td></tr><tr><td>JUL</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,05</td></tr><tr><td>AGO</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,58</td></tr><tr><td>SET</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,95</td></tr><tr><td>OUT</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,58</td></tr><tr><td>NOV</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>1,30</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>1,00</td><td>1,00</td><td>0,60</td></tr></tbody></table>	Mês	2014	2015	2016	JAN	2,20	1,30	0,33	FEB	1,00	1,00	0,72	MAR	1,00	1,00	1,09	ABR	1,00	1,00	1,32	MAI	1,00	1,00	0,87	JUN	1,00	1,00	0,63	JUL	1,00	1,00	1,05	AGO	1,00	1,00	0,58	SET	1,00	1,00	0,95	OUT	1,00	1,00	0,58	NOV	1,00	1,00	1,30	DEZ	1,00	1,00	0,60	<p>O indicador Tempo Médio de Resposta aos e-mails, do SEATE vem sendo mantido abaixo da meta prevista, mesmo com a redução da meta de 07 para 04 dias. No entanto, antes de realizar alguma redução na referida meta, consideramos que seria conveniente aguardarmos o efeito da alteração da Tabela de Custas Judiciais para o ano de 2016, em função do novo CPC.</p>
Mês	2014	2015	2016																																																		
JAN	2,20	1,30	0,33																																																		
FEB	1,00	1,00	0,72																																																		
MAR	1,00	1,00	1,09																																																		
ABR	1,00	1,00	1,32																																																		
MAI	1,00	1,00	0,87																																																		
JUN	1,00	1,00	0,63																																																		
JUL	1,00	1,00	1,05																																																		
AGO	1,00	1,00	0,58																																																		
SET	1,00	1,00	0,95																																																		
OUT	1,00	1,00	0,58																																																		
NOV	1,00	1,00	1,30																																																		
DEZ	1,00	1,00	0,60																																																		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Resultado</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>1,27</td></tr><tr><td>FEV</td><td>0,50</td></tr><tr><td>MAR</td><td>0,20</td></tr><tr><td>ABR</td><td>5,00</td></tr><tr><td>MAI</td><td>0,66</td></tr><tr><td>JUN</td><td>1,00</td></tr><tr><td>JUL</td><td>1,00</td></tr><tr><td>AGO</td><td>0,00</td></tr><tr><td>SET</td><td>1,80</td></tr><tr><td>OUT</td><td>2,00</td></tr><tr><td>NOV</td><td>1,50</td></tr><tr><td>DEZ</td><td>2,70</td></tr></tbody></table>	Mês	Resultado	JAN	1,27	FEV	0,50	MAR	0,20	ABR	5,00	MAI	0,66	JUN	1,00	JUL	1,00	AGO	0,00	SET	1,80	OUT	2,00	NOV	1,50	DEZ	2,70	<p>O indicador Atualização de Dados na Intranet foi mantido abaixo da meta estabelecida durante todo o período. A integração que vem sendo construída entre o SEATE e o DGTEC- SUPORTE INTERNET tem possibilitado que as alterações (inclusive as grandes alterações no mês de abril/2016, decorrentes da nova Portaria vigente a partir de 14/03/2016) no sistema sejam realizadas em tempo hábil, bem abaixo da meta anual estabelecida.</p>
Mês	Resultado																										
JAN	1,27																										
FEV	0,50																										
MAR	0,20																										
ABR	5,00																										
MAI	0,66																										
JUN	1,00																										
JUL	1,00																										
AGO	0,00																										
SET	1,80																										
OUT	2,00																										
NOV	1,50																										
DEZ	2,70																										

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

DIRETORIA GERAL DE ADMINISTRAÇÃO – DGADM

- Gestão das unidades administrativas: DEDIS, DESOP, DIPES, DICIN e DIATI;
- Participação na Comissão de Políticas Institucionais para Promoção da Sustentabilidade (COSUS), na Comissão Judiciária para a Erradicação do Sub-registro de Nascimento 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 do Interior do Estado do Rio de Janeiro;
- Coordenação e manutenção do Sistema Integrado de Gestão (SIGA);



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Aprovação no tocante à elaboração/alteração das Rotinas Administrativas (RAD) da DGADM;
- Participação nas Reuniões de Análise Crítica (RAC) junto as suas unidades, diretamente ou através da RD, atualmente lotada no DEDIS.

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO - DEDIS

- Alteração do layout da Divisão: A mudança no layout da DIDIC propiciou maior comodidade e segurança na realização das tarefas diárias, sobretudo no Serviço de Apoio a Distribuição (SEADI), onde hoje os funcionários possuem o espaço adequado para efetivação do trabalho, bem como maior conforto para executá-lo.
- Aperfeiçoamento da comunicação visual do DEDIS: As mudanças tornaram a comunicação visual com os usuários do DEDIS mais amigável e clara, além de estarem em consonância com os padrões de comunicação visual adotados pela Corregedoria de Justiça.
- Recebimento de expedientes referentes ao Projeto Violeta via e-mail: A edição do Aviso CGJ 595/2016 permitiu o recebimento de requerimentos de medidas protetivas afetas ao Projeto Violeta via e-mail, assegurando o acesso a Justiça de mulheres em situação de vulnerabilidade além de imprimir maior celeridade ao procedimento.
- Foram absorvidas por este Departamento as tarefas desempenhadas pelo NADAC da capital e pelo Distribuidor, e PROGER e Serviço de Distribuição da 1ª e 2ª Varas da Infância, Juventude e Idoso da Capital.

Em agosto de 2016 houve a Recertificação do Sistema de Gestão da organização PJERJ - DEPARTAMENTO DE DISTRIBUIÇÃO (CGJ/DGADM/DEDIS).

DEPARTAMENTO DE SUPORTE OPERACIONAL – DESOP

AUDITORIAS: Em 30/11/2016 o DESOP passou por Auditoria do SIGA, na qual foi mantido o nível GERENCIADO da unidade.

DESOP/DIDIN

O Serviço de Promoção a Erradicação do Sub-registro de Nascimento e a Busca de Certidões - SEPEC é responsável por atender as solicitações relativas à busca de certidões cíveis, criminais, de inventários, fazendárias, de casamento, nascimento e óbito oriundas deste e de outros estados.

O SEPEC também presta auxílio técnico e assessoria à Comissão Judiciária para a Erradicação do Sub-registro de Nascimento e para a Promoção ao Reconhecimento Voluntário de Paternidade e à Adoção Unilateral, da Corregedoria Geral da Justiça deste Tribunal, participando, inclusive, de ações estratégicas para consecução dos objetivos da Comissão, tais



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

como: pesquisa quantitativa e qualitativa de dados referentes ao Sub-registro e de registro tardio, realização de minutas de atos normativos, acompanhamento de ações externas ou internas relativas ao tema, ou que o tangencie, além do atendimento do que for determinado pela Comissão.

O SEPEC, como parte de seu assessoramento à Comissão, participa de reuniões dos grupos de trabalho vinculados aos Comitês Estadual e Municipal de Erradicação do Sub-registro e acesso à documentação básica, auxilia na elaboração de fluxos de atendimento a pessoas em situação de rua, internas do sistema prisional ou de instituições socioeducativas de jovens em conflito com a lei, de pacientes internados em hospitais ou instituições de longa permanência de idosos (ILPI), de pacientes de hospitais psiquiátricos, de menores de instituições acolhedoras, já que cada público demanda atendimento especializado de acordo com a urgência, dificuldade na obtenção de dados, ampliação da segurança jurídica, e demais especificidades que obrigue a realização de atendimento diferenciado.

O SEPEC realiza o processamento dos processos de registro tardio da Justiça Itinerante Especializada em Sub-registro, criada em 2014, a fim de atender a demanda reprimida de pessoas sem registro no estado; atende às solicitações de cumprimento de diligências administrativas de Magistrados de quaisquer competências, de outras autoridades públicas, de instituições públicas ou privadas de caráter público (associações, ONGs, Centros de Referência em Assistência Social etc.) na busca de certidão de nascimento, casamento ou óbito, instruindo os processos de registro tardio de nascimento ou de outra matéria, neste caso, atendendo unicamente ao encaminhamento da certidão localizada.

A equipe técnica do SEPEC auxilia no assessoramento, planejamento e execução de atividades que visem a dar visibilidade às expressões psicossociais correlatas à temática do Sub-registro de nascimento e da parentalidade, assim como da ampliação do acesso à documentação básica. Além disso, quando demandada pela autoridade judiciária, realiza estudo social nos processos de registro em que atue, realiza contato institucional com órgãos de informação, estreitando laços de cooperação, a fim de auxiliar na promoção da erradicação do Sub-registro.

O SEPEC, em 2016, elaborou diversos materiais informativos, visando a públicos-alvo específicos, tais como: apostila de capacitação aos agentes de saúde, revisão da cartilha de Sub-registro dos profissionais da educação e da assistência social, cartilha de suporte e de atendimento a pessoas em situação de rua, direcionada a agentes sociais em qualquer área



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

de atuação estatal ou do terceiro setor (o material está em andamento, devido à complexidade do público a que se destina).

O SEPEC realizou capacitação inédita a órgãos e instituições de interface com o Poder Judiciário, entre os quais Cartórios de Registro Civil, Profissionais da área da saúde, do serviço social e da educação; capacitação de aperfeiçoamento a órgãos com os quais desenvolve ações em conjunto, tais como a Defensoria Pública e o Ministério Público, compartilhando experiências e objetivos comuns. Efetuou palestras, painéis e treinamento intra e interinstitucional, todas as atividades em matéria de registro tardio, visando à promoção erradicação do Sub-registro, a celeridade e a padronização dos procedimentos e a segurança jurídica, atendendo, primordialmente, aos Direitos Humanos.

Sendo assim, o SEPEC apresenta os números estatísticos até o mês de outubro de 2016, salientando que, tendo em vista a utilização do E-prot a partir de 26/09/2016 e a apresentação de divergência numérica dos dados solicitados de processos protocolizados e arquivados, utilizamos a colheita de informações na planilha de acompanhamento estatístico.

Elaboração de material informativo, produção científica e publicação literária: Elaboração e finalização do livro que narra a experiência fluminense na erradicação do Sub-registro e no acesso à documentação básica. O livro é uma parceria na organização com o Ministério Público e realizado por componentes de diversas instituições de combate ao Sub-registro e de acesso à documentação básica (em fase de revisão);

Desempenho da Equipe Técnica:

- a) 213 atendimentos na Justiça Itinerante Especializada em Sub-registro, sendo 103 encaminhados para a rede de recursos psicossociais (realização de entrevistas e subsídio ao Magistrado, se solicitado);
- b) 08 estudos sociais (por determinação judicial);
- c) 15 atendimentos – (demandas espontâneas em matéria de Serviço Social).
- d) 12 processos administrativos (estudo técnico de viabilidade na instalação das unidades interligadas e processos com interface na temática de Sub-registro).
- e) 57 acompanhamentos de unidades interligadas instaladas (análise de indicadores de cobertura de registro de nascimento nas unidades, mapeamento do planejamento de execução do projeto).
- f) 33 atendimentos de adolescentes - Projeto Pai Presente - Educandário Santo Expedito (construção de projeto de intervenção entre equipes do TJRJ e DEGASE para sensibilização e instrumentalização do acesso à documentação e ao reconhecimento da paternidade).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Instrução de Processos de Registro Tardio e Busca de Certidões de Competência do Serviço.

O SEPEC recebeu, até o momento, 2665 processos judiciais ou administrativos, bem como solicitações de juízos, via e-mail, de auxílio indireto no processamento, constituindo-se em consulta a sistemas disponibilizados ao SEPEC, localização de DNVs no banco de dados de que dispomos ou a certificando da informação solicitada.

Foi iniciada em novembro de 2016 a Pesquisa de satisfação do Usuário do DESOP/SEPEC, que será enviada anualmente às Varas de família através de ferramenta criada pela DGTEC.

Serviço de Informações e Apoio a Convênios com Intercâmbio de Dados - SEIAC

Participa no processo de operacionalização de sistemas informatizados disponibilizados por órgãos externos, para auxiliar na prestação jurisdicional, com o respaldo em convênios celebrados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

SISTEMA ESTADUAL DE IDENTIFICAÇÃO: Sistema disponibilizado ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ), cuja finalidade principal é a obtenção de folhas de antecedentes criminais (FAC) de forma on-line. O acesso tem respaldo no Convênio celebrado pelo TJERJ com a Secretaria de Estado de Segurança (SESEG), que tem o DETRAN-RJ como partícipe. Este ano, o acesso ao Sistema Estadual de Identificação, antes restrito a serventias criminais, foi estendido às demais serventias. Desta forma, atualmente, são utilizadas, no âmbito do TJERJ, duas versões distintas do sistema:

FAC-WEB: Possibilita a consulta criminal, solicitação e emissão de folhas de antecedentes criminais, além da comunicação de resultados de processos, junto ao Instituto de Identificação Felix Pacheco. Acesso destinado às serventias criminais, regulamentado pelo Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 02/12 e pelo Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 11/2015.

SEI: Destinado às demais serventias, possibilita a consulta criminal e a impressão de Folhas de Antecedentes Criminais já disponíveis no sistema. O acesso é regulamentado pelo Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 11/2015.

Predominantemente, o Serviço atua no atendimento a solicitações de cadastramento de usuários no sistema. Contudo, possui atribuição para atender a solicitações de informações, no caso das requisições de folhas de antecedentes criminais (FAC) oriundas de outros órgãos do Poder Judiciário.

SISTEMA DE IDENTIFICAÇÃO PENITENCIÁRIA (SIPEN): Disponibilizado com respaldo no Convênio celebrado com a Secretaria de Administração Penitenciária (SEAP), o sistema é utilizado no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) para a consulta



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

de unidade de acautelamento, agendamento de apresentações em sede de Juízo, consulta de periculosidade para auxílio na opção por videoconferência, tudo referente a internos da Secretaria de Administração Penitenciária. O SEIAC atua no cadastramento e suporte aos usuários do sistema. O acesso está normatizado pelo Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 18/2014.

RENAJUD – SISTEMA DE RESTRIÇÃO EM VEÍCULOS AUTOMOTORES – Disponibilizado graças à adesão do Tribunal de Justiça ao Acordo de Cooperação Técnica, celebrado pela União, por intermédio dos Ministérios da Cidade e da Justiça, com o Conselho Nacional de Justiça. O sistema possibilita às serventias a inserção e retirada de restrições judiciais e registros de penhora em veículos automotores com registro em todo o território nacional, de forma on-line. Internamente, o SEIAC é responsável pelo cadastramento de usuários (Magistrados e Servidores) e o acesso é regulamentado pelo Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 14/2014.

REDE INFOSEG – O SEIAC é responsável pelo cadastramento de Servidores para que possam utilizar a REDE INFOSEG. O sistema disponibiliza para consulta, dados do cadastro nacional de indivíduos, de veículos e condutores, de armas, e do cadastro básico da Receita Federal, o que torna a ferramenta uma interessante fonte de consulta de dados, inclusive, de endereços cadastrados no DENATRAN e na Receita Federal. Conforme o Provimento CGJ nº23/2010, está disponível a todas as serventias judiciais do TJERJ.

SISTEMA DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA (AJG) – O SEIAC é responsável pelo cadastramento de usuários internos no Sistema AJG, que possibilita a realização e o gerenciamento dos procedimentos referentes ao cadastramento, nomeação e pagamento de honorários de advogados dativos, peritos, intérpretes, e tradutores, que atuem como auxiliares dos Juízos de Direito, investidos da competência federal delegada. O acesso ao referido sistema está regulamentado pelo Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 81/2015.

MALOTE DIGITAL - O SEIAC presta suporte operacional aos usuários deste sistema, do qual o DESOP é o gestor.

Ressalta-se que o SEIAC participa de alguns projetos ainda em andamento conforme detalhado abaixo:

LAUDO-WEB: O Serviço acompanha o projeto piloto deste sistema, que possibilita às serventias judiciais receberem eletronicamente a imagem de laudos periciais emitidos pelo Instituto de Criminalística Carlos Eboli (ICCE) e pelo Instituto Médico Legal (IML). Embora reconhecida a importância e os benefícios decorrentes da utilização do referido sistema, atualmente, a sua implantação oficial encontra óbice em algumas limitações da ferramenta,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

quais sejam, a falta de assinatura eletrônica dos laudos emitidos pelo sistema e o fato de que nem todos os Postos Regionais de Polícia Técnica estão integralmente informatizados, de forma que nem todas as comarcas do Estado podem ser beneficiadas com a utilização da ferramenta. As necessidades de melhoria foram identificadas e informadas ao Departamento Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Civil (DGTIT-PCERJ), órgão responsável pelo LAUDO-WEB. Contudo, não há previsão para que o sistema seja aperfeiçoado.

SISCINTPM: O SEIAC acompanha também este projeto piloto. Através da ferramenta, a convocação de policiais militares para comparecimento em audiências é feita de forma on-line.. Após a identificação das necessidades de melhoria, várias correções foram aplicadas ao programa pela Corregedoria Interna da Polícia Militar (CINTPM), Desta forma, a utilização da ferramenta vem sendo expandida consideravelmente, visto que já se encontra disponível para os juízos interessados.

CONVÊNIOS RELATIVOS ÀS VARAS DE FAZENDA PÚBLICA: O SEIAC vem participando das providências adotadas pela Corregedoria Geral da Justiça, visando à celebração de convênios pelo Tribunal de Justiça, junto a Órgãos do Poder Executivo, com o objetivo de beneficiar as Varas de Fazenda Pública, possibilitando o intercâmbio eletrônico de dados, e gerando, conseqüentemente, economia e celeridade ao trâmite dos processos judiciais. As tratativas de parceria culminaram na expedição do Aviso CGJ nº 1469/2016, que estabelece o trâmite eletrônico (via portal do TJERJ) para o intercâmbio de informações entre as Varas de Fazenda Pública e os seguintes Órgãos: Rio Previdência, PREVI-RIO, Corpo de Bombeiros do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ). Cumpre ressaltar que os acordos de cooperação junto às instituições se encontram em fase de celebração.

AGENDAMENTO DE PERÍCIAS VIIA SIPEN: Foram concluídas as três etapas de expansão de utilização do SIPEN, a fim de que as solicitações de exames ao Instituto de Pericias Heitor Carrilho (IPHH) de insanidade mental e dependência toxicológica sejam agendadas eletronicamente. Foram realizados três eventos de treinamento, voltados para a capacitação de todas as comarcas do Estado na operação da ferramenta.

A implantação oficial depende apenas da publicação de aviso, o que deve ocorrer em breve. Contudo, o projeto prevê ainda a inovação que possibilitará que os laudos emitidos pelo Heitor Carrilho sejam transmitidos aos Juízos requisitantes através do SIPEN. Para possibilitar esta melhoria, a Administração aprovou a doação de certificados digitais aos Peritos da SEAP, a fim



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

de que os laudos gerados sejam autenticados eletronicamente. Além de agilizar e simplificar ainda mais o procedimento, os laudos periciais deverão permanecer disponíveis para consulta de todos os Juízos do TJERJ. Assim, estuda-se a possibilidade de que um laudo pericial possa ser aproveitado em mais de um processo, ainda que sejam de Juízos distintos, desde que presentes alguns pressupostos.

VERSÃO FAC-WEB PARA VARAS DE FAMÍLIA: Este piloto teve início, objetivando a utilização de recursos específicos do FAC-WEB pelas varas de família. Estas funções já são utilizadas com êxito pelo Serviço de Promoção a Erradicação do Sub registro de Nascimento e a Busca de Certidões (SEPEC), A expansão do projeto depende da elaboração de material de apoio e divulgação junto às Varas de Família.

SIIAD: Em 2016, teve início o projeto piloto do Sistema de Informações e Identificações de Adolescentes, voltado para as varas de infância e Juventude do TJERJ. A ferramenta é desenvolvida pelo DETRAN e compreende a consulta ao cadastro de menores em conflito com a lei, mantido pelo DEGASE. O sistema já vem sendo utilizado por algumas unidades do Tribunal e a divulgação do piloto aguarda a evolução na qualidade das informações disponíveis, o que sendo providenciado pelos gestores do sistema.

DESOP/DIPAC:

A unidade recebeu durante o período analisado 27722 documentos, apresentando uma média de recebimento de 2310 documentos por mês. Comparando-

A redução de documentos protocolizados observada neste ano em relação aos anteriores refletem algumas ações gerenciais propostas e implementadas pela DIPAC/CGJ junto a outras unidades da CGJ, citando-se como exemplo a não protocolização de respostas negativas de pedidos de certidões de nascimento direcionadas ao SEPEC/CGJ.

Os indicadores propostos pela Divisão procuram medir a eficácia do registro de expedientes (percentual de documentos cadastrados no mesmo dia de seu recebimento) e a conformidade da distribuição de documentos (percentual de documentos movimentados corretamente ao seu destino), apresentando como resultado, respectivamente, 100% e 99,92% (média do ano de 2016).

A DIPAC/CGJ possibilita a comunicação eletrônica entre a CGJ e seus usuários através do recebimento de documentos via e-mail (cgjdipac@tjrj.jus.br) ou via Malote Digital.

É importante destacar que em 2016 houve perda de um Servidor na divisão, tendo sido feito o remanejamento de uma Servidora do Gabinete do DESOP para o SECAD, para suprir a falta,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

vez que o serviço carece de servidores, realizando sempre que necessário rodízio entre os servidores da divisão.

DIVISÃO DE PESSOAL – DIPES

Dentre as realizações ocorridas podemos salientar a Portaria nº 526/2016, de 23/03/2016 a qual desvinculou, o Serviço do SEPEX (Serviço de Pessoal Extrajudicial) da atribuição da DIPES – Divisão de Pessoal da Corregedoria, da DGADM passando para a DIMEX – Divisão de Monitoramento Extrajudicial, da DGFEX. Assim, a mudança de endereço dos Serviços Extrajudiciais somente pode ser tramitada pela as respectivas Divisões – DIMEX/SECEX da DGFEX. Tal fato extinguiu a duplicidade de tramitação na mudança de endereços que ora era pedido a DIPES e ora o mesmo pedido era tramitado pela DIMEX. Assim, foi concentrado em uma só Unidade Organizacional.

Além das atividades da competência da Divisão, foram inseridas novas atribuições, a partir da edição de Resoluções e demais atos no ano de 2016, conforme relacionado a seguir:

- 1 - Designação de Auxiliar de Gabinete de JDS - S.CAI-03 (Resolução TJ/OE/RJ nº 15/2016)
 - No presente ano, foi editada a Resolução TJ/OE/RJ nº 15/2016, que criou 30 funções gratificadas de Auxiliar de Gabinete para prover a estrutura de gabinete do Juiz de Direito de Entrância Especial Substituto de Segundo Grau – JDS: na DIPES a criação de todos os códigos dos cargos no sistema informatizado, bem como o processamento das indicações de servidores para as respectivas funções.
- 2 - Designação de Coordenadores Administrativos de CEJUSC's (Resolução TJ/OE/RJ 7/2016)
 - Através da Resolução TJ/OE/RJ 7/2016, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC's), com previsão de designação de servidores para exercer a função de Coordenador Administrativo.
 - Coube à Divisão de Pessoal executar o processamento das indicações dos servidores para a referida função junto aos respectivos CEJUSC's.
- 3 - Prestação de Auxílio de servidores ao TRE para as Eleições Municipais de 2016 (Resolução TRE nº 940/16 e Aviso CGJ 376/2016)
 - Foram autorizadas pela Corregedoria Geral da Justiça as requisições de servidores de 1ª instância deste Tribunal para as zonas eleitorais, em virtude das Eleições Municipais de 2016.
 - Coube à DIPES o processamento das solicitações na forma de Prestação de Auxílio ao TRE na qual o servidor atuava sem prejuízo de funções em sua lotação.
- 4 - Verificação de entrega de Certidões exigidas pelo CNJ (Resolução CNJ 156/2012)
 - Foi editado o Aviso 958/2016 pela Exma. Corregedora Geral da Justiça, no qual adverte aos servidores designados para cargos comissionados e funções gratificadas no âmbito da CGJ, que em caso de não observância do prazo de 30 dias para a entrega das certidões obrigatórias exigidas pela Resolução CNJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

156/2012, as respectivas designações ou nomeações serão automaticamente tornadas sem efeito.

5 - Servidores Municipais Cedidos ao Tribunal de Justiça (Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ 11/2016).

- Na DIPES são realizados os registros cadastrais dos servidores municipais cedidos ao TJ por Convênio para atuar em cartórios da Dívida Ativa, bem como os registros de outros servidores cedidos por outros órgãos, desde que autorizados pela Presidência do Tribunal de Justiça (Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ 11/2016).
- Após o deferimento da cessão ao TJ, são geradas matrículas para os servidores cedidos, e efetuados os registros de lotação, de acordo com o informado pelos Magistrados e/ou Chefes de Serventia solicitantes.
- Também são anotados no Sistema Histórico Funcional de todos os servidores municipais cedidos ao TJ, que sejam autorizados a exercer a função de Oficial de Justiça *ad hoc* (Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ 44/2015).
- Foi elaborado Relatório contendo lista dos servidores municipais cedidos ao Tribunal de Justiça, que desempenham atualmente a função de Oficial de Justiça *ad hoc*, e remetido à DICAD-DGPES, para que fossem prestadas informações ao CNJ.
- Em razão da edição do Provimento CGJ 92/2016, foram realizados os registros de remanejamento de lotação dos servidores que se encontravam em outras unidades para os Núcleos da Dívida Ativa das Comarcas de Arraial do Cabo, Cambuci-São José de Ubá, Cantagalo, Carapebus-Quissamã, Carmo, Casimiro de Abreu, Conceição de Macabu, Duas Barras, Engenheiro Paulo de Frontin, Guapimirim, Iguaba Grande, Italva-Cardoso Moreira, Itaocara, Itatiaia, Laje de Muriaé, Mangaratiba, Mendes, Miguel Pereira, Natividade-Varre-Sai, Paracambi, Paraty, Paty do Alferes, Pinheiral, Piraí, Porciúncula, Porto Real-Quatis, Rio Claro, Rio das Flores, Santa Maria Madalena, São Francisco do Itabapoana, São José do Vale do Rio Preto, São Sebastião do Alto, Sapucaia, Silva Jardim, Sumidouro e Trajano de Moraes.

6 - Reuniões com unidades do Tribunal de Justiça

- Reuniões junto à DGTEC para ajustes e aprimoramento no sistema informatizado visando otimizar os processos de trabalho, conferindo a celeridade necessária, bem como buscando obter as informações de forma mais precisa.
- Foram solicitadas a criação de códigos de cargos, criação de códigos para serventias criadas por Lei, criação de Relatórios para controle de cargos, bem como modificação de recursos do sistema para que promovam maior eficácia na sua utilização.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Reuniões mensais junto à DGTEC, DGPEs, DICAD, DENUR, DGFEX para elaboração das etapas do desenvolvimento da migração do sistema SHF para o GPES.

7 - Relatório Mensal previsto no Provimento 57/2016 Foi editado o Provimento CGJ 57/2016 que determina a publicação no DJERJ de Relatório mensal que indique, dentro do quadro geral de servidores, a distribuição dos servidores nas serventias de 1ª instância. Tal Relatório se fundamenta princípios da publicidade e da transparência (art. 37, caput, da CF) que impõe ao administrador o dever de prestar conta de seus atos.

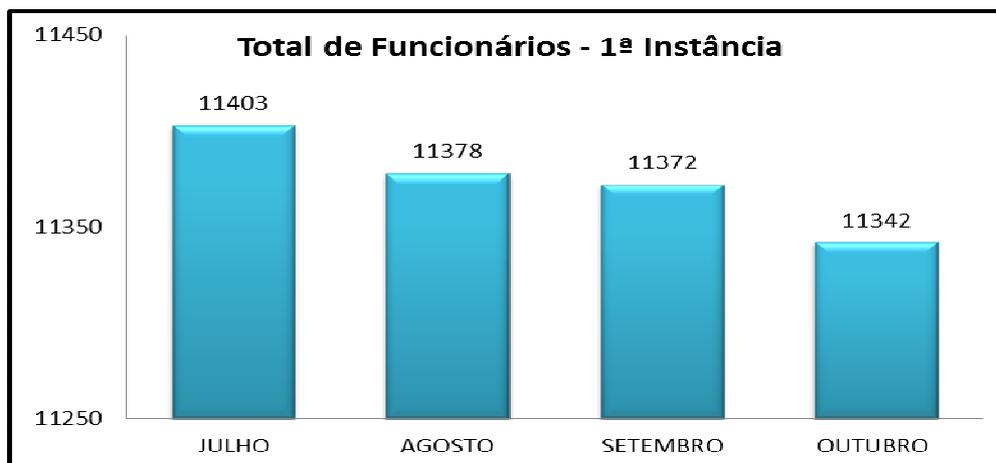
Também foi disponibilizado no site do Tribunal de Justiça o referido Relatório, através do seguinte ícone:



- <http://cgj.tjrj.jus.br/relatorio-estatistico-2016-prov.-cgj-n-57/2016>

Nele constam:

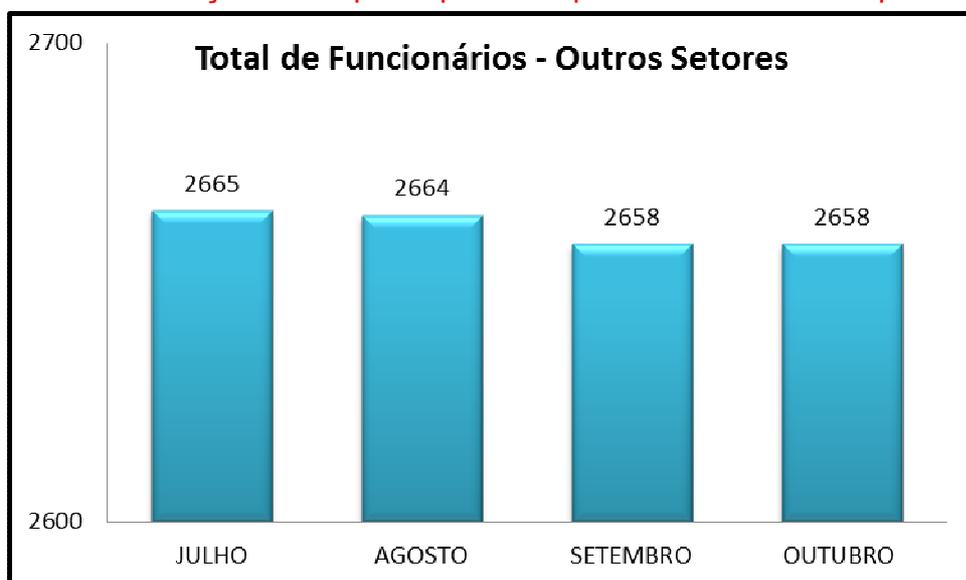
- Lotação Paradigma instituída pelo Estudo de Lotações (Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ 02/2015), que é atualizado mensalmente e enviado à DIPES pelo gabinete do Exmo. Juiz Auxiliar da Corregedoria João Luiz Ferraz de Oliveira Lima;
- Lotação atual das serventias de 1ª Instância, aferida através do sistema RELPRES.
- Lotação de OJAS, enviado à DIPES, pelo DIOJA;
- Gráfico de Servidores da 1ª Instância e de outros setores;
- Gráfico de Distribuição de servidores por NUR.





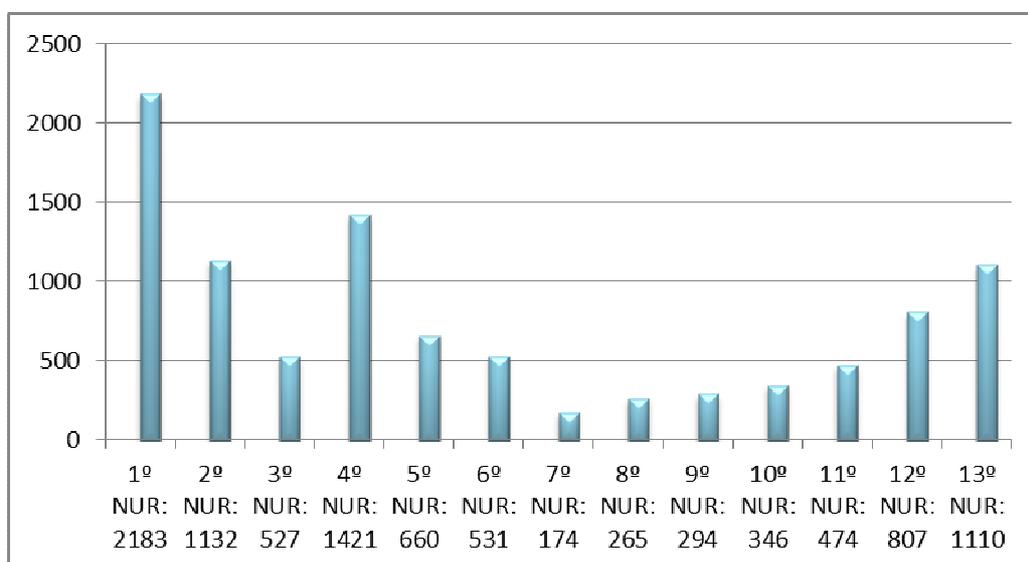
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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



DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIDORES EFETIVOS POR NUR

A seguir, o gráfico referente ao mês de outubro de 2016:



8 - Readequação de espaço físico

- Foi elaborada readequação do espaço físico da Divisão para criação de um ambiente humanizado, onde são recebidos os servidores colocados à disposição da Corregedoria, cujos processos tramitam nesta Divisão.

No ano de 2016 (Janeiro até 03 de Novembro), a Divisão apresentou os seguintes resultados:

portarias registradas pela DIPES no sistema SHF	2.100
processos recebidos e processados nesta Divisão	6.826



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

processos remetidos ao Serviço de Arquivo da CGJ

5.548

DIVISÃO DE APOIO TÉCNICO INTERDISCIPLINAR – DIATI

Realizou ao longo de 2016 visitas técnicas às equipes com o propósito de mapear demandas específicas de cada região, priorizando as equipes que compõe os NUR's mais afastados da capital; além desse objetivo foi possível promover a integração das equipes; orientar profissionais sobre normativas as quais estão vinculados e outras questões atinentes ao desenvolvimento de suas atividades.

Na busca da melhoria contínua dos processos de trabalho, a DIATI reviu a RAD-DGADM-035, cuja execução passou a ser do Serviço de Apoio aos Comissários, assim como a antiga RAD-NUR-013, que documentava a rotina de elaboração de laudos e pareceres das equipes técnicas de psicologia, e que foi enquadrada no conjunto de rotinas administrativas geridas pela DIATI, passando a ser indentificada como RAD-DGADM-047.

Revisou as demais Rotinas Administrativas, registrando novas competências que se somaram as suas atribuições, tais como a orientação técnica nos Convênios de Cooperação Técnica para oferta de campo de estágio, firmados pelo Poder Judiciário e as Instituições de Ensino Superior.

A expansão Núcleo de Depoimento Especial de Crianças e Adolescentes – NUDECA foi um dos projetos da Corregedoria Geral da Justiça no ano de 2016. Para subsidiar a expansão, foram promovidas ações específicas de capacitação, ampliando o número de profissionais habilitadas como formadoras nacionais, assim como foram ofertadas mais 02 (duas) turmas de entrevistadores na Técnica de Entrevista Forense. Como resultado, a terceira sala de Depoimento Especial foi inaugurada pela Desembargadora Corregedora Maria Augusta Vaz M. de Figueiredo, em 7 de dezembro de 2016, na Comarca de Teresópolis, levando ao 3º NUR importante estrutura na colheita da oitiva de crianças e adolescentes vítimas.

A Divisão organizou, em conjunto, com o Departamento de Apoio e Assessoramento Técnico aos Órgãos Colegiados Administrativos (DEACO) da Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP), o I Encontro de Equipes Multidisciplinares dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, abordando questões da prática profissional dessas equipes como: integração da rede de serviços de atenção à mulher, igualdade de gênero, Projeto Violeta, grupos reflexivos e supervisão de estágio. Como desdobramento houve a composição de um grupo de trabalho para uniformização (GT-UNIFORMIZAÇÃO) do fluxo de atendimento para as equipes técnicas, cuja proposta virá a ser apreciada pela Comissão Judiciária de Articulação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher – CEJEM.

O Serviço de Apoio aos Psicólogos (SEPSI) realizou estudos de lotação em cada semestre com o intuito de atualizar e traçar estratégias para minimizar a atual carência do quadro de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

psicólogos no Tribunal de Justiça, como também cumpriu plano de visitas às equipes durante o ano de 2016.

O SEPSI desenvolveu ação preventiva junto às equipes quanto ao tempo de atendimento ao processo, visando cumprir a missão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro que é “Resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e efetividade de suas decisões.”. Através de e-mail e reuniões com as equipes mostrando a importância do preenchimento da estatística e do integral cumprimento do Aviso CGJ nº 372/2014.

A Comissão Judiciária de Psicólogos (COPSI) manteve a organização proposta na gestão anterior de ter um representante de cada competência: Infância, Juventude e Idoso, Família e Administrativa. Realizaram-se reuniões periódicas com a Comissão, com o objetivo de realizar proposituras de orientação sobre a prática do Psicólogo no Judiciário, que vieram a contribuir na edição do Aviso CGJ nº 1247/2016, em que se trata da vedação quanto à atuação do psicólogo em determinadas circunstâncias.

Também auxiliou de forma efetiva o Núcleo de Depoimento Especial de Criança (NUDECA) atuando nos depoimentos ao longo do ano. Participou do Curso de Formação de Formadores de entrevistadores na Técnica de Entrevista Forense de Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência, ministrado na escola da magistratura de São Paulo junto à Organização Não Governamental Internacional Childhood, em parceria com o Conselho Nacional de Justiça. Nos meses de setembro de dezembro auxiliou na coordenação do Núcleo durante as férias da referida responsável.

Através dos convênios celebrados pelo Poder Judiciário com as Instituições de Ensino Superior, o Serviço de Apoio aos Psicólogos apoiou a abertura de diversas frentes de oferta de estágio supervisionado.

O Serviço de Apoio aos Assistentes Sociais (SEASO) permaneceu atuando na orientação e suporte aos 344 assistentes sociais pertencentes ao quadro. Realizou visitas técnicas a algumas equipes para conhecer o processo de trabalho e as dificuldades enfrentadas, bem como orientá-las quanto às normativas e referências teórico-metodológicas para a realização do trabalho. Manteve a interface com as Universidades na construção dos Convênios de Estágio Curricular Obrigatório Não-Remunerado, para a inserção de alunos destas instituições como estagiários do Tribunal de Justiça.

No que compete à proposta de formação continuada das equipes técnicas foram realizados diversos encontros através do então criado Fórum Permanente de Serviço Social e Sistema de Justiça, com os temas: “Serviço Social e o trabalho no Judiciário” em 28 de março de 2016; “A interface do Judiciário com a Assistência Social” em 25 de abril de 2016; “Serviço Social e atuação sob a ótica do caso” em 30 de maio de 2016; “Serviço Social e a interface com a Saúde Mental” em 27 de junho de 2016; “Serviço Social e a interface com a área Penal” em 25 de julho de 2016; “Reflexões do cotidiano profissional pelos assistentes sociais do TJERJ” em



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

26 de setembro e 31 de outubro de 2016; e “O Serviço Social do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro” em 28 de novembro de 2016. E para composição do penúltimo tema foram convidados assistentes sociais do quadro, cujas publicações compuseram a programação do XV Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, momento em que puderam compartilhar suas produções com os demais profissionais da instituição.

O SEASO participou das reuniões junto à Coordenadoria das Varas de Infância e Juventude – CEVIJ e Coordenadoria das Varas de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher (CEJEM) com o objetivo de reavaliar e propor ações para as equipes técnicas nas matérias de infância, juventude, idoso e violência doméstica e familiar contra a mulher.

O Serviço de Apoio aos Comissários realizou estudo acerca da lotação ideal de Comissários, apontando as carências em todas as 81 comarcas do TJERJ, que conta hoje em seus quadros com 208 Comissários.

Intensificou o acompanhamento da validade das credenciais dos colaboradores voluntários, realizando contato com os juízes para sinalizar seu vencimento e a necessidade de regularização.

Em relação às unidades de cumprimento das medidas socioeducativas de internação e semiliberdade, foi acompanhado o lançamento dos relatórios de inspeção pelos magistrados no sítio do CNJ, referentes aos três primeiros bimestres, com informação à Corregedoria. Foi concluído o levantamento do cumprimento da Res. 77/2009 do CNJ referente às fiscalizações dos CREAS em 2014 e iniciado quanto ao ano de 2015.

O Dia do Comissário foi comemorado em parceria com o NUDECA com o evento de capacitação “O Poder Judiciário do RJ no combate ao abuso e à exploração sexual de crianças e adolescentes”, em que foram discutidos os desafios institucionais e a articulação na rede de proteção, bem como expostas as boas práticas desenvolvidas pelos colegas de diversas comarcas.

O Serviço assumiu também a RAD-DGADM-035, passando a fornecer subsídios à Juíza Auxiliar da Corregedoria sobre os atos editados pelos Juízes da Infância, Juventude e Idoso, tais como portarias referentes a diversões públicas, apadrinhamento e Jogos Olímpicos Rio 2016.

O atual estudo de lotação apurou que além da carência de 29 Comissários hoje no Estado, há previsão de 31 aposentadorias: 18 comissários que já recebem abono permanência e 13 Comissários, em vias de completar os requisitos nos próximos meses. Diante do quadro de carência, este Serviço de Apoio realizou 59 indicações de Comissários para prestação de auxílio, em atenção às solicitações dos Núcleos Regionais, responsáveis pelas designações, de acordo com o Provimento CGJ 40/2015. Tais indicações têm observado os critérios de menor deslocamento possível, revezamento entre os servidores e período não superior a 90 dias.

Os estudos de lotação indicam que o quadro do Poder Judiciário no ano de 2016 poderá sofrer uma redução em sua composição, em virtude do premente atingimento do marco de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

aposentadoria para os assistentes sociais (primeiro quadro de profissionais com especialidade constituído no Poder Judiciário). Ao considerar apenas as aposentadorias, poderá ocorrer a redução em até 17% do quadro entre Comissários; 26% entre Assistentes Sociais e 14% entre Psicólogos. A progressiva diminuição do quadro de profissionais com especialidade apresenta correlações com o elevado número de processos analisados pelos serviços de apoio referente à elevação do absenteísmo percebido no último biênio.

Por essa razão, as ações visaram oferecer suporte técnico, revisar dinâmicas de trabalho e propor novos fluxos de trabalho, em destaque, o trabalho a ser apresentado pelo GT-Uniformização à CEJEM, desenvolvido pelo SEPSI e SEASO, conjuntamente, com as equipes técnicas dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher

A DIATI também buscou implementar ações de economicidade ao longo de 2016 que refletiram na redução de consumo significativa de insumos de impressão, destacando-se a redução significativa de reposição de cartucho de tinta e toner.

Outrossim, houve o permanente incentivo à capacitação das equipes técnicas, tanto nos cursos ofertados pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ), como na realização de cursos e palestras promovidos pela Divisão e seus serviços, e na divulgação de eventos correlacionados as atinentes áreas de atuação.

DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES - DICIN

CURSO DE CAPACITAÇÃO INTERNA DOS SERVIDORES E COLABORADORES DA DICIN, relativo ao Curso denominado “**VALORIZANDO O USUÁRIO**”, gerenciado pela ESAJ;

2) **PALESTRA DE CAPACITAÇÃO PARA SERVIDORES DO TJ/RJ**, ministrada no mês de março/2016, acerca das alterações na Lei Estadual de Custas (nº 3.350/1999), promovidas pela Lei nº 7.127/2015, com vigência a partir de 14/03/2016, que estabeleceram a nova forma de recolhimento de custas processuais devidas por ocasião da interposição de Recurso Inominado.

3) **ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE NORMAS ADMINISTRATIVAS**, a DICIN participou diretamente da elaboração e publicação de diversas normas administrativas sobre custas judiciais e emolumentos, principalmente aquelas decorrentes das alterações acima descritas (item 2).

4) **ATENDIMENTOS REALIZADOS**, a DICIN realizou no ano de 2016, cerca de 83.234 atendimentos ao público, através de todos os seus canais de comunicação disponibilizados para a finalidade de orientar e sanar dúvidas sobre custas judiciais e extrajudiciais/emolumentos.

5) **CALL CENTER**, a Divisão de Custas e Informações atendeu cerca de 56.388 usuários no período, através do Call Center. O serviço de atendimento telefônico, também conhecido como “DISQUE-CUSTAS”, é responsável por mais da metade do total de atendimentos da Divisão,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

sendo o serviço mais utilizado por advogados, jurisdicionados e servidores que residem nas Comarcas do interior do estado e em outros estados do país.

6) Em novembro de 2016, a equipe do “**DISQUE-CUSTAS**” atingiu o percentual de ligações atendidas pelo Call Center foi de 97,57% de atendimentos telefônicos realizados (sobre o total de ligações encaminhadas ao setor no mesmo mês), superando, assim, o Objetivo da Qualidade estabelecido pela Divisão de ter perda máxima de 5% das ligações.

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

DIVISÃO DE APOIO TECNICO INTERDISCIPLINAR – DIATI

Encontra-se em fase avançada de desenvolvimento pela DGTEC o sistema informatizado (SISGET) que propiciará maior celeridade nas manifestações dos profissionais com especialidade, quer seja nos processos eletrônicos ou físicos, como também permitirá um melhor mapeamento das atividades e levantamento de dados estatísticos, o que favorecerá a tomada de decisões mais precisas.

A Divisão de Apoio Técnico Interdisciplinar, através do SEPSI E SEASO, vem prestando orientação técnica ao Serviço de Administração de Colaboradores, do Departamento de Desenvolvimento de Pessoal (DEDEP), no que tange aos convênios celebrados com Universidades em todo o Estado do Rio de Janeiro, oferecem campo de estágio não-remunerado aos graduandos, necessitando da indicação e acompanhamento do processo de supervisão de campo, nas especialidades - psicologia e serviço social.

DIVISÃO DE CUSTAS E INFOIRMAÇÕES – DICIN

Acompanhar os projetos de melhoria da GRERJ eletrônica junto à DGTEC.

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE - DIPES	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
Papel	Documentos gerados em frente e verso, reutilização de papel impresso errado para anotação de recados
Mobiliário	Foram devolvidos todos os móveis e cadeiras excedentes a fim de aumentar o espaço e oxigenar o local de trabalho



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

Sala de espera	Foi criada uma sala de espera acolhedora e humanizada para melhor receber aos que esperam atendimento, muitas vezes em situações aflitivas que requerem uma atenção especial, otimizando tempo e minimizando tensões
AÇÕES DE DESTAQUE - DIATI	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
Troca de 8 impressoras jato de tinta por 1 Laser e uma multifuncional (ocorrida em junho)	No ano de 2015, houve o consumo de 24 cartuchos jato de tinta e 2 Toners. Em 2016 - 6 cartuchos jato de tinta e 3 Toner . (redução cartucho tinta – 75%)
Consumo de papel A4, com a substituição de impressoras jato de tinta para laser.	Em 2015 – 51 unidades. Em 2016 – 40 unidades . (redução de 21,5%)
AÇÕES DE DESTAQUE - DICIN	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
Elaboração de um programa que vem sendo elaborado junto com a DGTEC, visando a atualização automática das custas constantes da Portaria de Custas Judiciais e da Portaria de Custas Extrajudiciais e, conseqüentemente, do Sistema SCJ (Sistema de Cálculos Judiciais – Contador Judicial), pelo mesmo índice utilizado para a atualização das custas no Sistema SMR (Sistema de Modelos de Recolhimentos – GRERJ Eletrônica), possibilitando, ao final, geração de relatório compatível com o formatador da publicação no Diário da Justiça Eletrônico-DJERJ (Processo Administrativo nº 2016-056647)	Menor tempo despendido na atualização das Portarias de Custas Judiciais e Extrajudiciais, bem como nos Sistemas SMR (também de atribuição da DICIN-CGJ) e do SMR (de atribuição da DGTEC e do Contador Judicial)
Elaboração de um novo formulário para levantamento da estatística de atendimento no Balcão e no Telefone, a ser feito por semana e não por dia	Menos impressão de papel



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações - DEDIS
Pessoal	X			-----
Tecnologia da Informação		X		O DEDIS comunicou a incompatibilidade entre os computadores dos guichês do PROGER, Windows 7, Sistema PROGER e as autenticadoras antigas existentes. O DESOP e o DIPES aguardam a implementação do SIGADOC.
Infraestrutura	X			-----
Tópicos				Observações - DIPES
Pessoal	X			Integração total dos servidores
Tecnologia da Informação	X			Aliados em todos os momentos, sendo pronto o atendimento para as solicitações
Infraestrutura	X			Satisfatória para desempenhar um bom trabalho
Tópicos				Observações - DIATI
Pessoal		X		-----
Tecnologia da Informação	X			-----
Infraestrutura	X			-----
Tópicos				Observações - DICIN
Pessoal		X		-----
Tecnologia da Informação		X		-----
Infraestrutura		X		-----
Tópicos				Observações - DESOP
Pessoal		X		O DESOP, continua com defasagem de funcionários.
Tecnologia da Informação	X			
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

A DGADM, através de seu Gabinete, Departamentos, Divisões e Serviços, continua desenvolvendo os elementos do Sistema Integrado de Gestão, com a constante integração da Equipe, atualização das Rotinas Administrativas e incentivo às Pesquisas de Opinião e Satisfação. Busca continuamente a melhoria, possibilitando maior celeridade e prestação de seus serviços aos seus usuários. Vem, ainda, incessantemente buscando aprimorar seus processos de trabalho, assim como desenvolver novas diretrizes no intuito permanente de atingir as metas definidas como estratégicas pela Administração Superior.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES														
IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DGADM	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	Tempo médio de processamento			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Gerir o atendimento às demandas									
FINALIDADE	Medir o tempo de resposta às demandas junto ao Gabinete da DGADM							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Sum (data de "atendimento" - data de autuação)/ sum(processos autuados e"atendidos")							SENTIDO DE MELHORIA	mM					
META	Indicador novo, meta a ser definida, com base histórica					ORIGEM DOS DADOS	Planilha em excel com dados extraídos do PROT		UNIDADE DE MEDIDA	Dias				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	T-Médio (dias)	Ano	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
	2015	34	21	16	11	7	11	9	5	7	17	24	14	
	2016	20	21	10	17	17	24	27	15	17	15	26	28	
	Férias Servidor	2015	101	49	70	47	38	50	20	18	38	32	18	
	2016	21	16	19	21	43	31	27	21	23	17	30	31	
	Licença Especial (Gozo de)	2015	36	60	39	39	59	51	29	32	48	39	52	47
	2016	46	72	43	55	69	83	54	41	55	24	29	31	
	Licença Médica	2015	52	30	34	25	40	38	29	23	26	18	15	22
	2016	17	16	18	16	17	13	16	17	18	9	12	13	
	Des. F.Gratificada	2015	59	18	21	19	17	14	16	14	15	18	18	20
	2016	23	17	22	13	12	12	20	15	13	12	15	9	
	Disp. F.Gratificada	2015	82	73	81	61	64	75	57	42	66	45	53	61
	2016	43	70	53	42	66	38	53	33	31	23	33	37	
	Outros	2015	43	70	53	42	66	38	53	33	31	23	33	37
	Quantidade proc.	2015	2	14	27	30	22	19	13	11	20	10	14	14
	2016	29	17	15	23	18	27	22	10	18	8	13	11	
	Férias Servidor	2015	20	11	13	16	26	30	26	36	14	26	14	
	2016	19	12	14	19	20	40	19	10	17	20	3		
	Licença Especial	2015	5	20	25	14	14	15	22	8	13	11	13	
	2016	13	6	15	8	11	8	8	9	10	8	5		
Licença Médica	2015	33	25	38	33	112	33	8	8	71	97	44		
2016	30	32	37	51	56	47	42	26	49	25	14			
Des. F.Gratificada	2015	13	8	17	18	13	16	25	31	22	16	13		
2016	19	17	11	26	14	12	14	13	16	9	14			
Disp. F.Gratificada	2015	54	64	74	62	77	78	53	53	46	65	55		
2016	34	27	34	19	20	18	26	22	29	20	20			

2015

2016

ANÁLISE CRÍTICA	Com a análise dos dados de 2016 em comparação com 2015, extrai-se uma redução significativa do tempo médio de respostas às demandas, de 40 dias (99,6% processos "finalizados") para 20 dias (97,8% dos processos "finalizados"). Quando analisamos os assuntos mais frequentes, temos: FÉRIAS com aumento de 13 dias para 20 dias; LICENÇA ESPECIAL redução de 38dias para 26 dias; LICENÇA MÉDICA aumento de 46 dias para 50 dias; DESIGNAÇÃO PARA FUNÇÃO GRATIFICADA redução de 31 dias para 16 dias; DISPENSA DE FUNÇÃO GRATIFICADA, de 20 dias para 16 dias; e OUTROS, de 64 dias para 45 dias. Depreende-se, ao analisarmos as fases dos processos de trabalho que a redução do tempo deveu-se principalmente a redução do tempo de instrução processual (antes da DGADM), que passou de 23 dias para 9 dias e de finalização processual (depois da DGADM) que passou de 14 dias para 10 dias.
AÇÕES GERENCIAIS	a) O Gabinete da DGADM concentra esforços para privilegiar/atender as demandas com maiores impactos financeiros e operacionais; b) A direção mantém um contínuo estímulo à equipe.

Responsável pela emissão do relatório:	Bruno Saint Clair Oliveira de Andr	Responsável (aprovação e divulgação):	Denise Pires Coelho Reis	Data:	19/01/2016
---	------------------------------------	--	--------------------------	--------------	------------



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	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					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE					Tornar a DIDIC mais célere e eficaz			
FINALIDADE	Monitorar o percentual de distribuições excluídas no mês na DIDIC										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Acumulado	
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO						INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA				
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 DIDIC					ORIGEM DOS DADOS		Livro de Ocorrências / Estatística		UNIDADE DE MEDIDA	Porcentual			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2014													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	8.477	8.506	9.199	8.785	9.721	7.316	10.851	10.237	3.467	3.032	2.648	2.932	7.098
	EXCLUSÃO	33	39	51	22	28	20	33	25	16	14	10	11	25
	%EXCLUSÃO	99,61%	99,54%	99,45%	99,75%	99,71%	99,73%	99,70%	99,76%	99,54%	99,54%	99,62%	99,62%	99,63%
	2015													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	2.401	2.500	3.432	2.759	3.011	2.494	3.698	3.285	3.585	3.323	3.434	2.902	3.069
	EXCLUSÃO	9	12	21	4	15	9	13	12	15	3	15	16	12
	%EXCLUSÃO	99,62%	99,52%	99,39%	99,86%	99,50%	99,64%	99,65%	99,64%	99,58%	99,91%	99,56%	99,45%	99,61%
	2016													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
DISTRIB.	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%	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	99,63%													
RESULTADO ATUAL	99,54%													
META	99,52%													
ANÁLISE CRÍTICA	Durante o mês de dezembro houve uma diminuição no percentual de exclusões realizadas, o índice geral se manteve dentro do patamar desejado. A Unidade considera importante o monitoramento deste indicador, As reuniões realizadas com os funcionários, tempestiva e periodicamente continuaram a surtir o efeito desejado e possibilitaram o cumprimento da meta.													
AÇÕES GERENCIAIS	As reuniões com os funcionários continuarão sendo realizadas com a finalidade de manter o patamar de exclusões dentro da meta estabelecida, bem como mudanças na divisão de tarefas no SEDCO.													
Responsável pela emissão do relatório:		*Max Mariotti Gonçalves					Responsável (aprovação e divulgação):					Carlos André F. Correa		Data:10/01/2017



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	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	2014													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	8.477	8.506	9.199	8.785	9.721	7.316	10.851	10.237	6.840	6.172	4.202	3.609	8.290
	EXCLUSÃO	33	39	51	22	28	20	33	25	19	12	4	2	30
	%EXCLUSÃO	99,61%	99,54%	99,45%	99,75%	99,71%	99,73%	99,70%	99,76%	99,72%	99,81%	99,90%	99,94%	99,72%
	2015													
	MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no per.
	DISTRIB.	3.891	3.678	5.649	4.116	4.337	4.946	4.765	4.505	5.658	5.238	5.441	3.601	4.652
	EXCLUSÃO	6	9	28	11	14	9	31	24	29	11	8	29	17
	%EXCLUSÃO	99,85%	99,76%	99,50%	99,73%	99,68%	99,82%	99,35%	99,47%	99,49%	99,79%	99,85%	99,19%	99,62%
	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	
%REGULARIDADE	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%	
RESULTADOS NO PERÍODO	<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>													
LINHA DE BASE	99,72%													
RESULTADO ATUAL	99,63%													
META	99,52%													
ANÁLISE CRÍTICA	Durante o mês de dezembro verificou-se que houve um aumento no número de exclusões realizadas em relação à novembro. Contribuiu para este resultado a saída de 2 integrantes da equipe de trabalho. A unidade considera importante o monitoramento deste indicador e a manutenção do seu índice dentro da meta estabelecida uma vez que, ultrapassada esta, ações gerenciais emergenciais e imediatas se tornam necessárias. As reuniões realizadas com os funcionários, tempestiva e periodicamente continuaram a surtir o efeito desejado e possibilitaram o cumprimento da meta.													
AÇÕES GERENCIAIS	As reuniões com os funcionários, bem como a redistribuição dos processos de trabalho dentro da Divisão, continuarão sendo realizadas com a finalidade de manter o patamar atual do índice de distribuições excluídas.													
Responsável pela emissão do relatório: Cátia Pereira de Abreu Responsável (aprovação e divulgação): Carlos André F. Correa Data: 10/01/2017														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SEPSI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	Eficiência Operacional				OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir agilidades nos trâmites judiciais e administrativos							
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	2013	JAN 3,00	FEV 1,00	MAR 3,00	ABR 2,00	MAI 3,00	JUN 2,00	JUL 1,00	AGO 2,00	SET 2,00	OUT 2,00	NOV 2,00	DEZ 1,00	Resultado no Per. 2,00	
	2014	JAN 3,00	FEV 2,00	MAR 3,00	ABR 1,00	MAI 2,00	JUN 1,00	JUL 3,00	AGO 2,00	SET 3,00	OUT 1,00	NOV 3,00	DEZ 1,00	Resultado no Per. 2,08	
	2015	JAN 3,00	FEV 1,00	MAR 2,00	ABR 3,00	MAI 2,00	JUN 2,00	JUL 4,00	AGO 5,00	SET 4,00	OUT 8,00	NOV 2,00	DEZ 5,00	Resultado no Per. 3,42	
	2016	JAN 6,00	FEV 8,00	MAR 7,00	ABR 1,00	MAI 3,00	JUN 7,00	JUL 15,00	AGO 8,00	SET 2,00	OUT 22,00	NOV 22,00	DEZ 4,00	Resultado no Per. 8,75	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	1,80														
RESULTADO ATUAL	8,75														
META	3,00														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No 1º Semestre o SEPSI ATUOU EM 584 DEMANDAS. Nesse período as características das demandas foram: técnicas (219), administrativas (249), sobre a estatística (116) e os Meios utilizados para resolução das demandas foram através de: e-mail:278; Processo:49; Pessoalmente:36; telefonemas:197. No 2º semestre o SEPSI atuou em 598 demandas. Nesse período as características das demandas foram: técnicas (87), administrativas (291), sobre a estatística (77), estágio (49), NuDECA (19) e outros (75) e os Meios utilizados para resolução das demandas foram através de: e-mail:218; Processo:99; Pessoalmente:43; telefonemas:238. Houve início de greve em meados de outubro que se estendeu até o mês de dezembro, tendo reflexo na diminuição da demanda dirigida ao SEPSI. Nos meses de setembro o SEPSI teve uma elevação da demanda, em virtude das férias da diretora e da chefe de serviço do NUDECA, acumulando o exercício, em substituição, nos referidos serviços. Foi detectado que tal circunstância gerou a discrepância no tempo em dias úteis para resolução das demandas. Não obstante, o fato de não ter um Apoio Técnico faz com que a Chefe de Serviço se divida na realização de inúmeras funções técnicas e administrativas.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>No mês de janeiro há previsão de entrega dos processos que estão no setor, realização do estudo de lotação para verificação da carência das equipes com proposta de solução para a administração e continuidade nas reuniões para desenvolvimento do sistema SISGET.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		Gabriela Aparecida Fructuoso de Brito				Responsável (aprovação e divulgação):		Gabriela Aparecida Fructuoso de Brito				Data: 03/01/17			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																													
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SECJI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO						INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE															
TEMA	Eficiência Operacional		OBJETIVO ESTRATÉGICO					Garantir celeridade no controle, conferência, informação e recebimento dos relatórios de inspeção judicial das entidades e/ou programas de execução de medidas socioeducativas																					
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	2014	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Resultado no Per.															
		9,00	7,00	13,00	11,00	12,00	14,00	17,30	5,10	3,20	10,90	2,20		9,52															
	2015	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.															
		10,90	15,30	7,00	25,80	19,50	17,50	22,30	9,70	5,70	2,70	6,00	24,30	13,89															
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																
RESULTADOS NO PERÍODO																													
LINHA DE BASE	13,89		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>																										
RESULTADO ATUAL	27,55																												
META	N/A																												
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No 1º semestre/16 devido a intensificação do acompanhamento de envio dos relatórios de inspeção aos CREAS houve aumento significativo dos processos recebidos no período. Todavia, com a nova orientação da Corregedoria quanto ao apensamento de feitos da mesma comarca, priorizou-se para cumprimento das decisões, o arquivamento dos processos no SECJI para aguardar os relatórios das fiscalizações do 2º semestre, a serem realizadas conforme oportunidade e conveniência de cada juízo para posterior envio. Registre-se, ainda, que em razão do recesso, há processos do ano de 2016 em andamento, conforme demonstrado no gráfico (out/2016). Outrossim, a ausência de apoio administrativo no SECJI desde fevereiro de 2015 resulta em acúmulo de atividades administrativas, ensejando maior demora no andamento dos procedimentos relativos à Resolução 77/2009 do CNJ, o que também justifica o aumento do tempo para o andamento processual.</p>																												
	AÇÕES GERENCIAIS	<p>Com o encaminhamento de uma voluntária do Projeto de Voluntariado do Tribunal de Justiça, o SECJI iniciou treinamento da mesma, delegando-lhe tarefas rotineiras e de simples execução, mantendo maior disponibilidade de tempo para as atividades técnicas, principalmente as manifestações processuais, a cargo da chefia e do apoio técnico. Outrossim, de forma a manter as planilhas do Serviço atualizadas, bem como outras tarefas administrativas, foi solicitado ao Projeto mais um voluntário com conhecimento na área administrativa, porém ainda não teve a demanda atendida. No mais, a organização do acervo processual do SECJI por tarefa possibilitou o atendimento equânime pretendido às diferentes demandas, em especial àquelas relativas ao atual procedimento adotado pela CGJ nos feitos da Res. 77/2009 do CNJ.</p>																											
Responsável pela emissão do relatório:					Katia Britto de Athayde					Responsável (aprovação e divulgação):					Katia Britto de Athayde					Data:					11/01/2017				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DIATI/SECI	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO							INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA	Eficiência Operacional								OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir celeridade no atendimento das solicitações de credenciamento, renovação de credenciamento e descredenciamento de colaboradores e orientadores voluntários da infância, da					
INDICADOR	ID.B.7.4 TEMPO MÉDIO DE PROCESSAMENTO								PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Credenciar, Renovar Credenciamento e Descredenciar Colaboradores e Orientadores Voluntários da Infância e Juventude e do Idoso					
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 credenciamento			UNIDADE DE MEDIDA	dias	
	2014	jan-14	fev-14	mar-14	abr-14	mai-14	jun-14	jul-14	ago-14	set-14	out-14	nov-14	dez-14	Resultado no Per.	
		22,00	15,00	16,00	12,00	10,00	3,00	17,90	18,60	7,30	7,00	3,00		11,98	
	2015	jan-15	fev-15	mar-15	abr-15	mai-15	jun-15	jul-15	ago-15	set-15	out-15	nov-15	dez-15	Resultado no Per.	
	11,30	14,30	15,90	8,70	10,30	21,00	5,50	5,00	3,70	5,50	4,30	2,40		8,99	
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.		
	4,70	5,30	5,80	3,00	1,60	2,30	3,00	5,80	19,00	3,00				5,35	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	8,99														
RESULTADO ATUAL	5,35														
META	N/A														
ANÁLISE CRÍTICA	O credenciamento de colaboradores voluntários é realizado de acordo com a avaliação de sua conveniência pelos magistrados com competência em Infância, Juventude e Idoso, tendo este Serviço emitido, em 2016, 20 credenciais de colaboradores voluntários, das quais 18 foram renovações e 2 novos credenciamentos, realizando-se ainda 8 descredenciamentos.														
AÇÕES GERENCIAIS	O SECIJ realizou estudo para revisão das normativas referentes a função de colaborador, sobrestando por determinação da CGJ os feitos relativos a renovação e a novos credenciamentos até sua conclusão.														
Responsável pela emissão do relatório: Katia Britto de Athayde				Responsável (aprovação e divulgação): Katia Britto de Athayde				Data: 11/01/2017							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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		Eficiência Operacional			OBJETIVO ESTRATÉGICO			Garantir agilidades nos trâmites judiciais e administrativos							
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	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
		1,70	1,70	2,90	1,90	0,80	1,10	0,90	1,20	0,70	0,30	0,20	0,80	1,18	
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Resultado no Per.	
		1,50	1,60	1,90	2,20	0,90	0,70	1,00	0,70	0,30	0,40	0,30	0,70	1,02	
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	
RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:													
LINHA DE BASE	1,57														
RESULTADO ATUAL	2,47														
META	3,00														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No ano de 2016, o SEASO atuou em 1125 (um mil cento e vinte e cinco) demandas. O gráfico demonstra um crescimento do indicador de somatório do tempo de processamento de cada demanda/total de demandas nos meses de julho e agosto e redução com estabilização nos meses seguintes. Justifica-se a evolução crescente do indicador pela mudança na chefia (no mês de Junho) e apoio técnico do Serviço de Apoio dos Assistentes Sociais (cargo que ficou vago de 08 de junho a 25 de Julho) que necessitaram se inteirar, estudar, analisar, discutir e organizar as demandas já existentes e as que foram sendo recebidas naquele período. Outrossim, o Serviço esteve sem Apoio Administrativo até o dia 20 de junho em razão da servidora estar em gozo de licença maternidade. No mês de Agosto, em especial, o Serviço foi interrompido pelo recesso forense na região metropolitana do Rio de Janeiro que restringiu as ações do SEASO somente ao trabalho remoto (atendimento via e-mail), período em que houve expediente integral das equipes de Serviço Social lotadas nas demais comarcas do Estado.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>O tempo médio de atendimento das demandas, apesar das intercôrrências que levaram a discrepância acima exposta, encontram-se dentro da meta estabelecida pelo Serviço. Não obstante faz-se necessária a continuidade de ações e iniciativas que estão em desenvolvimento.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:		Leonardo Possidonio Domingos - Matrícula: 01/31770					Responsável (aprovação e divulgação):					Aparecida S. Sayão			
														Data: 11/01/17	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI-DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				X		INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	EFICIENCIA OPERACIONAL				OBJETIVO ESTRATÉGICO				GARANTIR A AGILIDADE NOS TRÂMITES JUDICIAIS E ADMINISTRATIVOS					
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											UNIDADE DE MEDIDA		DIAS ÚTEIS
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012													MÉDIA
	Balcão	2827,0	2832,0	3557,0	2843,0	3229,0	3734,0	3357,0	3505,0	3088,0	3741,0	3033,0	2298,0	3153,7
	Balcão-RI	690,0	508,0	500,0	456,0	611,0	602,0	615,0	642,0	656,0	721,0	444,0	365,0	567,3
	Telefone	5189,0	5141,0	5382,0	3001,0	3749,0	2863,0	3963,0	4029,0	2083,0	3502,0	1428,0	1589,0	3493,3
	Telefone-RI	343,0	361,0	380,0	175,0	174,0	216,0	322,0	334,0	199,0	276,0	120,0	122,0	251,8
	e-mail	66,0	42,0	63,0	30,0	36,0	46,0	26,0	58,0	57,0	57,0	54,0	32,0	47,3
	Tempo e-mail	2,0	3,0	3,0	4,0	4,0	1,5	2,4	2,5	4,3	5,1	4,5	5,0	3,4
	2013													MÉDIA
	Balcão	3750,0	2958,0	4054,0	4450,0	4538,0	3846,0	4362,0	4374,0	4452,0	2073,0	1888,0	1620,0	3530,4
	Balcão-RI	613,0	382,0	465,0	566,0	572,0	503,0	667,0	602,0	643,0	503,0	337,0	252,0	508,8
	Telefone	3196,0	2586,0	3258,0	1560,0	2013,0	3131,0	3456,0	3528,0	3574,0	3608,0	1089,0	952,0	2662,6
	Telefone-RI	223,0	178,0	278,0	127,0	108,0	224,0	226,0	368,0	351,0	348,0	65,0	62,0	213,2
	e-mail	47,0	35,0	85,0	94,0	101,0	77,0	108,0	87,0	70,0	114,0	133,0	21,0	81,0
	Tempo e-mail	2,5	6,3	5,3	6,8	17,7	23,4	21,7	20,8	19,2	17,8	3,1	5,5	12,5
	2014													MÉDIA
	Balcão	2284,0	2275,0	2357,0	2415,0	2757,0	1480,0	1894,0	2107,0	1706,0	1870,0	1327,0	1036,0	1959,0
	Balcão-RI	472,0	483,0	404,0	395,0	405,0	283,0	362,0	559,0	534,0	484,0	315,0	252,0	412,3
	Telefone	1234,0	1264,0	1578,0	1901,0	2121,0	1340,0	2273,0	2836,0	4196,0	4094,0	3832,0	2975,0	2470,3
	Telefone-RI	100,0	97,0	123,0	110,0	115,0	99,0	122,0	105,0	151,0	136,0	73,0	40,0	105,9
	e-mail	56,0	45,0	52,0	40,0	55,0	30,0	50,0	43,0	32,0	40,0	34,0	11,0	40,7
Tempo e-mail	2,1	1,0	1,0	1,0	1,0	1,2	1,2	1,1	1,2	1,5	1,1	1,5	1,2	
2015													MÉDIA	
Balcão	1870,0	1026,0	1511,0	1022,0	1729,0	1494,0	1564,0	1602,0	1457,0	1525,0	1395,0	1170,0	1447,1	
Balcão-RI	484,0	272,0	443,0	285,0	349,0	292,0	306,0	256,0	263,0	265,0	243,0	175,0	302,8	
Telefone	3669,0	3200,0	4729,0	3902,0	4538,0	4899,0	5926,0	6457,0	5586,0	5824,0	4786,0	3317,0	4736,1	
Telefone-RI	49,0	60,0	143,0	158,0	163,0	175,0	183,0	175,0	198,0	266,0	251,0	92,0	158,8	
e-mail	21,0	26,0	32,0	23,0	37,0	52,0	26,0	82,0	34,0	22,0	29,0	15,0	33,3	
Tempo e-mail	1,3	1,2	1,2	1,2	1,2	1,1	0,5	0,9	0,2	0,6	0,8	0,5	0,9	
2016													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	20,0	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	

RESULTADOS NO PERÍODO		RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:	
LINHA DE BASE	0,90		
RESULTADO ATUAL	0,60		
META	4,00		

ANÁLISE CRÍTICA No mês de DEZEMBRO o número de atendimentos no Balcão apresentou expressivo aumento em relação ao meses de outubro e novembro, apesar e, provavelmente, em razão da proximidade do recesso do Judiciário que fez com que os usuários antecipassem o recolhimento das GRERJS antes do aumento das custas judiciais após o recesso. Já no Call Center observou-se acentuada redução do número de ligações em virtude do recesso do Judiciário que teve início no dia 20/12/2016 e resultou na redução do número de dias de atendimento. O tempo médio de resposta aos e-mails continua sendo mantido abaixo da meta prevista, mesmo com a

AÇÕES GERENCIAIS Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e dos demais funcionários da equipe, principalmente quanto aos atos administrativos editados em razão do novo CPC.

Responsável pela emissão do relatório: MARCELO LETTERIO DOS SANTOS Responsável (aprovação e divulgação): MARCELO LETTÉRIO DOS SANTOS Data: 29/12/2016



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	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		I.D.B. 9.7 - TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE											
FINALIDADE		ACOMPANHAR O TEMPO MÉDIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS NA INTRANET										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	ACUMULADO			
PERIODICIDADE		MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA		DATA DE ATUALIZAÇÃO / DATA DA INFORMAÇÃO										SENTIDO DE MELHORIA	mM			
META		04 DIAS NA MÉDIA ANUAL							ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA	DIAS ÚTEIS			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
									1,0			0,0		1,0	0,7	
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
		1,3	6,0	0,5	1,2	1,0	1,0	1,0	2,4	1,8	2,8	1,0	0,0	1,7	1,7	
	2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
		1,00	1,00	1,45	1,00	2,00	1,00	0,00	1,60	1,20	3,00	0,00	1,00	1,19	1,19	
	2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,25	1,40	1,33	1,00	1,17	1,17	
	2016	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
		1,27	0,50	0,20	5,00	0,66	1,00	1,00	0,00	1,00	2,00	1,50	2,70	1,40	1,40	
	RESULTADOS NO PERÍODO															
	LINHA DE BASE	2,7	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p style="font-size: x-small;">Linha de Base: 1,2 Resultado Atual: 2,7 Meta: 4,0</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <p style="font-size: x-small;">JAN: 1,27 FEV: 0,50 MAR: 0,20 ABR: 5,00 MAI: 0,66 JUN: 1,00 JUL: 1,00 AGO: 0,00 SET: 1,00 OUT: 2,00 NOV: 1,50 DEZ: 2,70</p> </div> </div>													
RESULTADO ATUAL			2,7													
META			4,0													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>A integração que este Setor vem mantendo com o DGTEC- SUPORTE INTERNET tem possibilitado que as alterações (inclusive as grandes alterações no mês de abril/2016, decorrentes da nova Portaria vigente a partir de 14/03/2016) no sistema sejam realizadas em tempo hábil, bem abaixo da meta anual estabelecida.</p>															
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Além de enviar e-mail solicitando as alterações nos modelos de Grerj, o Chefe do SEATE manterá contato permanentemente por telefone e via e-mail com o DGTEC-Suporte Internet, a fim de agilizar, sempre que necessário, as atualizações na intranet.</p>															
Responsável pela emissão do relatório:		MARCELO LETTÉRIO DOS SANTOS					Responsável (aprovação e divulgação):					MARCELO LETTÉRIO DOS SANTOS			Data:	29/12/2016



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGI/DICIN	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	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 MEDIO DO PROCESSAMENTO DAS CONSULTAS EM MATÉRIA 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	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
		10,00	10,30		2,00	4,40	1,00		6,00		8,30	5,00		5,88	
	2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL	
			8,30	12,00				4,00	7,70	9,00	7,00	2,00	9,50	7,44	
	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	
	RESULTADOS NO PERÍODO														
	LINHA DE BASE	5,88	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p style="font-size: x-small;">LINHA DE BASE RESULTADO ATUAL META</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <p style="font-size: x-small;">2012 2013 2014 2015 2016</p> </div> </div>												
RESULTADO ATUAL	9,83														
META	10,00														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>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 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.</p>														
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Dar continuidade ao treinamento da equipe de trabalho, através da orientação nos casos de maior complexidade.</p>														
Responsável pela emissão do relatório:				JOBERT CAETANO BATISTA				Responsável (aprovação e divulgação):				JOBERT CAETANO BATISTA		Data:	29/12/2016