




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

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

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE		
	DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (CGJ/DGFAJ)		
Período de Referência: Janeiro à Junho de 2020	Emitido em: Julho de 2020	Aprovado por: Diretor-Geral da DGFAJ	

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS ...	3
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	10
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	10
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	13
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE	13
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	14
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	14
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	15
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	16



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

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

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

<NÃO APLICÁVEL>

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

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
JUSTIÇA EFICIENTE	52%	52%	Em dia

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>DIOJA</p> <p>Tempo Médio de Instrução dos Processos</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan-20</td><td>3,57</td></tr><tr><td>fev-20</td><td>3,65</td></tr><tr><td>mar-20</td><td>2,69</td></tr><tr><td>abr-20</td><td>9,53</td></tr><tr><td>mai-20</td><td>7,10</td></tr><tr><td>jun-20</td><td>5,53</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias úteis)	jan-20	3,57	fev-20	3,65	mar-20	2,69	abr-20	9,53	mai-20	7,10	jun-20	5,53	<p>O indicador desta Divisão tem como finalidade medir a celeridade da instrução processual e da emissão de pareceres atinentes às atividades judiciais e de movimentação de Oficial de Justiça Avaliador. Os resultados do último semestre retrataram acentuada elevação do tempo médio de instrução no mês de abril/2020 que foi sustentada em razão da pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19) que alterou a rotina do trabalho desta Divisão. Nesse cenário, tornou-se necessário priorizar as atividades de forma a manter o funcionamento das unidades organizacionais. Nos meses seguintes, pode-se notar que o indicador se manteve em patamar inferior às metas fixadas que atualmente se encontra em 8 (oito) dias úteis. Além dos processos administrativos, é necessário ressaltar que esta Divisão atende diversas consultas diárias referentes às diversas atividades que envolvem os servidores especializados.</p>
Mês	Tempo Médio (dias úteis)														
jan-20	3,57														
fev-20	3,65														
mar-20	2,69														
abr-20	9,53														
mai-20	7,10														
jun-20	5,53														
<p>DIFIJ</p> <p>Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (RAD-DGFAJ-007)</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/20</td><td>0,00</td></tr><tr><td>fev/20</td><td>12,33</td></tr><tr><td>mar/20</td><td>9,14</td></tr><tr><td>abr/20</td><td>4,00</td></tr><tr><td>mai/20</td><td>9,50</td></tr><tr><td>jun/20</td><td>6,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias úteis)	jan/20	0,00	fev/20	12,33	mar/20	9,14	abr/20	4,00	mai/20	9,50	jun/20	6,00	<p>O indicador está dentro da meta, atualmente, com média dos últimos seis meses em 6,82 dias dos 8 necessários para atingir a meta. Comparado com a média do mesmo período de 2019 houve uma redução de 48,5%. Em janeiro, tendo em vista a redução das atividades natural no PJERJ, foram concentradas as férias do maior número possível de colaboradores em um único mês, não havendo também a entrega de relatórios de inspeção e assim o indicador ficou igual a "zero". Entretanto, com o acúmulo de dias do final de janeiro transportados para o mês de fevereiro, o prazo de entrega de inspeções aumentou no mês seguinte, acumulando o indicador em número de dias para a entrega dos relatórios do final de janeiro para o início do mês de fevereiro. Em março observou-se uma tendência de queda do indicador. Porém, ainda aos 16/03/2020 houve o decreto de pandemia e as atividades passaram a ser realizadas de forma remota. A equipe da DIFIJ adaptou as suas rotinas de fiscalização para essa maneira de trabalho, com o fim de não paralisar as suas atividades. Consequentemente, o formulário de inspeção passou a ser dividido em requisitos de parte remota e presencial. Com a continuidade das atividades ocorreram pequenas</p>
Mês	Tempo Médio (dias úteis)														
jan/20	0,00														
fev/20	12,33														
mar/20	9,14														
abr/20	4,00														
mai/20	9,50														
jun/20	6,00														



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
	<p>intercorrências, devido à necessidade de adaptação em prazo tão rápido para o trabalho home-office, como o acesso remoto aos sistemas do PJeRJ e utilização de novos aplicativos como o Microsoft Teams para a realização de reuniões com a equipe, troca de informações e compartilhamento de documentos. Diante disso, a realização de inspeções em março ficou prejudicada. A situação foi contornada e observada a melhoria do indicador no mês de junho com a entrega dos relatórios de inspeção no prazo e apenas dois PNC anotados.</p>														
<p>Tempo Médio de Realização de Inspeções GEAP-C (RAD-DGFAJ-009)</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/20</td><td>2,50</td></tr><tr><td>fev/20</td><td>3,70</td></tr><tr><td>mar/20</td><td>4,29</td></tr><tr><td>abr/20</td><td>0,00</td></tr><tr><td>mai/20</td><td>0,00</td></tr><tr><td>jun/20</td><td>0,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias úteis)	jan/20	2,50	fev/20	3,70	mar/20	4,29	abr/20	0,00	mai/20	0,00	jun/20	0,00	<p>A média do indicador está um pouco acima da meta. Para o seu cálculo foram desconsiderados os meses de abril maio e junho, nos quais as atividades do GEAP, por determinação do Corregedor Geral de Justiça, foram suspensas. Apesar da situação excepcional da decretação da pandemia pela COVID-19 o que não justificaria a comparação com a média do mesmo período do ano de 2019. Entretanto, ao verificar os meses daquele ano houve dois meses também com resultado “zero” e devido a este fato foi reconsiderado como válida a comparação entre os dois semestres, desconsiderando os meses sem dias computáveis. Portanto, observou-se que as médias entre os meses de janeiro a junho de 2019 e 2020 mantiveram-se estáveis, apesar de acima da meta de dois dias úteis. Em janeiro, tendo em vista a redução das atividades natural no PJeRJ, as inspeções do GEAP foram entregues ao final do mês e houve o acúmulo com as atividades de assessoramento das unidades. Deliberou-se em dividir o mês para a equipe de assessoramento, em duas quinzenas. A primeira para realizar o GEAP e a segunda para a realização dos assessoramentos, entretanto, com o reinício das atividades em 07 de janeiro do corrente percebeu-se que não haveria tempo hábil para realizar todas as atividades da equipe em três semanas até porque as inspeções preliminares dos GEAP eram entregues a partir do décimo dia do mês para a DIFIJ.</p>
Mês	Tempo Médio (dias úteis)														
jan/20	2,50														
fev/20	3,70														
mar/20	4,29														
abr/20	0,00														
mai/20	0,00														
jun/20	0,00														



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
	<p>Desta forma houve aumento no mês de janeiro. No mês de fevereiro ocorreu a saída de um servidor da equipe de assessoramento e assim foi determinado que a partir de março as inspeções preliminares do GEAP fossem realizadas por toda a equipe da DIFIJ e não mais, somente, pela equipe do assessoramento. Em março houve a chegada de uma nova servidora, entretanto, aos 16/03/2020 as atividades do GEAP foram suspensas com o decreto da Pandemia.</p>														
<p>DIPEA</p> <p>Produtividade do GEAP-C</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Produtividade (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/20</td><td>151%</td></tr><tr><td>fev/20</td><td>174%</td></tr><tr><td>mar/20</td><td>163%</td></tr><tr><td>abr/20</td><td>0%</td></tr><tr><td>mai/20</td><td>0%</td></tr><tr><td>jun/20</td><td>0%</td></tr></tbody></table>	Mês	Produtividade (%)	jan/20	151%	fev/20	174%	mar/20	163%	abr/20	0%	mai/20	0%	jun/20	0%	<p>Nos meses em referência o indicador médio de atuação dos grupos de apoio cartorário se manteve acima da meta estabelecida, realizando-se em média 34 GEAP-C mensais, em consonância com a expectativa da meta. Cabe destacar que as serventias se mantiveram com desempenho acima do esperado. Ressalto que diante agravamento da pandemia e com a implementação do home office, as atividades do GEAP-C estão suspensas por determinação da alta administração</p>
Mês	Produtividade (%)														
jan/20	151%														
fev/20	174%														
mar/20	163%														
abr/20	0%														
mai/20	0%														
jun/20	0%														
<p>DIPAJ</p> <p>Tempo Médio de Instrução dos Processos</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan-20</td><td>3,50</td></tr><tr><td>fev-20</td><td>3,70</td></tr><tr><td>mar-20</td><td>4,10</td></tr><tr><td>abr-20</td><td>3,57</td></tr><tr><td>mai-20</td><td>3,78</td></tr><tr><td>jun-20</td><td>3,21</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias)	jan-20	3,50	fev-20	3,70	mar-20	4,10	abr-20	3,57	mai-20	3,78	jun-20	3,21	<p>Os indicadores da Divisão situaram-se um pouco acima da meta estabelecida no período de janeiro a março, considerando-se o volume de trabalho, a complexidade da elaboração de informações e pareceres e a ausência de dois servidores por motivo de férias. A partir de março, com a ocorrência da pandemia e a atividade laborativa desenvolvida em sistema de home office, os prazos passaram a ser cumpridos abaixo da meta de 5 dias, tendo sido observada a designação de trabalhos com prazos menores nas instruções e pareceres de menor complexidade e maiores, nos demais casos, alcançando-se, assim, um resultado plenamente satisfatório nos meses de março a junho de 2020.</p>
Mês	Tempo Médio (dias)														
jan-20	3,50														
fev-20	3,70														
mar-20	4,10														
abr-20	3,57														
mai-20	3,78														
jun-20	3,21														
<p>DICIN</p> <p>Tempo Médio de Resposta aos e-mails</p>															



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Resultado 2020</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>0,6</td></tr><tr><td>FEV</td><td>0,7</td></tr><tr><td>MAR</td><td>0,5</td></tr><tr><td>ABR</td><td>0,3</td></tr><tr><td>MAI</td><td>0,4</td></tr><tr><td>JUN</td><td>1,8</td></tr></tbody></table>	Mês	Resultado 2020	JAN	0,6	FEV	0,7	MAR	0,5	ABR	0,3	MAI	0,4	JUN	1,8	<p>Este indicador da DICIN tem como finalidade medir a celeridade no envio das respostas às dúvidas sobre custas processuais que nos são encaminhadas por e-mail. Os resultados do primeiro semestre de 2020 apresentaram acentuada queda no tempo médio das respostas, fazendo com que a média semestral fosse finalizada em menos de 1 dia (0,75), apesar do aumento do número de e-mails após o início da quarentena imposta pela pandemia do COVID-19, em meados de março/2020. Este resultado ficou abaixo da meta prevista, que, atualmente, é de 04 dias.</p>
Mês	Resultado 2020														
JAN	0,6														
FEV	0,7														
MAR	0,5														
ABR	0,3														
MAI	0,4														
JUN	1,8														
<p>DICIN</p> <p>Tempo Médio de atualização de dados na intranet</p> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Resultado 2020</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>3,00</td></tr><tr><td>FEV</td><td>2,00</td></tr><tr><td>MAR</td><td>5,00</td></tr><tr><td>ABR</td><td>1,00</td></tr><tr><td>MAI</td><td>2,00</td></tr><tr><td>JUN</td><td>3,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Resultado 2020	JAN	3,00	FEV	2,00	MAR	5,00	ABR	1,00	MAI	2,00	JUN	3,00	<p>Este indicador da DICIN tem como finalidade medir a celeridade na disponibilização de informações atualizadas sobre custas processuais nos sites do TJERJ e da CGJ. Este indicador finalizou o primeiro semestre de 2020 com a média de 2,67 dias úteis, portanto abaixo da meta anual estabelecida, que é de 04 (quatro) dias úteis, em virtude da integração que foi construída entre a DICIN e o DGTEC-SUPORTE INTERNET, que tem possibilitado que as alterações no sistema sejam realizadas em tempo hábil.</p>
Mês	Resultado 2020														
JAN	3,00														
FEV	2,00														
MAR	5,00														
ABR	1,00														
MAI	2,00														
JUN	3,00														



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO

Arrecadação de Custas – DIPEA

ARRECADÇÃO DE CUSTAS PELAS CENTRAIS/NÚCLEOS DE ARQUIVAMENTO - ANO 2020

Fonte: CGJ/DGFAJ/DIPEA - R\$

CENTRAIS/ NÚCLEOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
1º NUR	1.144.715,85	1.154.798,08	1.708.612,28	414.094,69	434.436,85	370.253,14	5.226.910,89
2º NUR	461.543,77	695.717,95	327.954,35	197.890,89	155.058,50	60.470,73	1.898.636,19
4º NUR	495.069,45	527.891,86	112.532,07	107.965,40	110.012,89	148.935,78	1.502.407,45
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	332.938,83	250.669,65	33.699,17	88.579,14	83.290,92	69.430,34	789.177,71
5º NUR	83.974,66	90.282,04	89.483,18	102.336,75	116.106,20	91.213,66	573.396,49
6º NUR	179.519,22	182.317,83	133.885,82	68.209,90	70.481,55	68.941,49	703.355,81
10º NUR (Núcleo)	73.798,30	103.907,85	54.456,17	15.757,56	30.105,01	50.959,92	328.984,81
11º NUR	38.226,08	113.730,48	9.207,39	3.282,17	2.958,26	27.231,87	194.636,25
12º NUR	200.752,26	95.332,11	118.171,96	25.163,44	248.423,97	296.567,77	984.411,51
TOTAL	3.010.538,42	3.214.647,85	2.588.002,39	1.023.279,94	1.250.874,15	1.114.574,36	12.201.917,11

SERVENIAS COM GEAP-C

Obs.: 13º NUR - Atribuições e acervo transferidos para a Central de Arquivamento do 1º NUR.



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<table border="1"><caption>Dados do Gráfico de Barras</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Valor (R\$)</th></tr></thead><tbody><tr><td>JAN</td><td>2.900.000,00</td></tr><tr><td>FEV</td><td>3.200.000,00</td></tr><tr><td>MAR</td><td>2.600.000,00</td></tr><tr><td>ABR</td><td>1.000.000,00</td></tr><tr><td>MAI</td><td>1.200.000,00</td></tr><tr><td>JUN</td><td>1.100.000,00</td></tr></tbody></table>	Mês	Valor (R\$)	JAN	2.900.000,00	FEV	3.200.000,00	MAR	2.600.000,00	ABR	1.000.000,00	MAI	1.200.000,00	JUN	1.100.000,00	<p>Cabe à DIPEA a Supervisão das Centrais/Núcleos de Arquivamento. Observa-se que os dados demonstrativos arrecadatários do mapa de custas em tela, apontam para a entrada de receita no período de janeiro a junho/2020, no valor de R\$ 12.201.917,11 (doze milhões, duzentos e um mil, novecentos e dezessete reais e onze centavos). Vale ressaltar que a contribuição que teve sua arrecadação prejudicada diante da suspensão do GEAP-C em 26/03/2020.</p>
Mês	Valor (R\$)														
JAN	2.900.000,00														
FEV	3.200.000,00														
MAR	2.600.000,00														
ABR	1.000.000,00														
MAI	1.200.000,00														
JUN	1.100.000,00														

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



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

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES OU OBJETIVOS

DIRETORIA GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL – DGFAJ

DIVISÃO DE INSTRUÇÃO E PARECERES JUDICIAIS – DIPAJ

Início da reforma integral da Consolidação Normativa da CGJ nos autos do processo administrativo 2020-0606058.

DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL – DIFIJ

Até junho de 2020, foram realizadas 121 inspeções nas unidades judiciais.

Cabe destacar como importante realização desta Divisão, em maio de 2020, o início da atividade de Assessoramento de forma remota, nas unidades Jurisdicionais do PJeRJ, com a disseminação de metodologias de trabalho e dos relatórios dos sistemas e indicadores do Tribunal de Justiça mesmo em situações de isolamento social, como no caso da decretação da pandemia da COVID-19.

Tal atividade visa à continuidade do assessoramento voltado às orientações da Corregedoria para as unidades jurisdicionais, que visam à melhoria do desempenho e cumprimento das metas estabelecidas pela própria Corregedoria Geral de Justiça e Conselho Nacional de Justiça.

No primeiro semestre de 2020, a DIFIJ iniciou o monitoramento mensal das varas inspecionadas, para acompanhar a evolução dos indicadores das unidades e adotar ações visando a melhoria dos resultados até então alcançados.



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

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

DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO – DIPEA

Atualmente os grupos de GEAP-C tem como foco a redução dos processos paralisados há mais de 100 dias, refletindo de forma positiva na taxa de congestionamento do Poder Judiciário.

Neste semestre a DIPEA desenvolveu um indicador de acompanhamento, onde se analisa mensalmente o cumprimento do planejado para o apoio. O acompanhamento também é feito 6 (seis) meses após o fim do GEAP-C, verificando-se a manutenção dos indicadores.

DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES – DIOJA

Elaborou-se, com base no Provimento CGJ nº 42/2019 que consubstanciou o Estudo de Lotação para os analistas judiciários na especialidade de execução de mandados, diversos pareceres para viabilizar a movimentação de oficiais de justiça avaliadores de forma a permitir a melhor distribuição desses servidores pelas diversas unidades organizacionais especialistas.

O Objetivo da Qualidade estabelecido para esta DIOJA, ou seja, a redução de vinte pontos percentuais da quantidade de mandados em poder dos oficiais de justiça avaliadores, com o prazo de cumprimento em atraso, foi alcançada e superada satisfatoriamente, sendo certo que se obteve a redução consolidada de 78,97% ao final do primeiro semestre deste ano.

Por fim, torna-se importante destacar a coordenação das atividades das Centrais de Cumprimento de Mandados, dos Núcleos de Auxílio Recíproco de Oficiais de Justiça Avaliadores e dos Oficiais de Justiça Avaliadores, durante o período de afastamento social ocasionado pela pandemia do Novo



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

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

Coronavírus (COVID-19), de forma a viabilizar a manutenção das atividades dos servidores especialistas e de garantir o cumprimento das ordens judiciais urgentes.

DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES – DICIN

O serviço de atendimento telefônico, também conhecido como “DISQUE-CUSTAS”, responsável por cerca de oitenta por cento do total de atendimentos da Divisão, foi mantido em funcionamento, em regime de plantão, com escala de atendentes, durante a quarentena imposta a partir de meados de março do corrente ano, em razão da pandemia do COVID-19. Todavia, o percentual de atendimentos telefônicos alcançou apenas a média de 60% (sobre o total de ligações encaminhadas ao setor no período), ficando bem abaixo da meta estabelecida pela Divisão (perda máxima de 10% das ligações), em razão do já citado regime especial de atendimento durante a quarentena. Nesse período, o atendimento presencial no balcão foi totalmente interrompido, causando, por conseguinte, um aumento considerável da demanda de atendimento por e-mail (total de 576 e-mails respondidos pela Divisão no primeiro semestre).

A DICIN tem participado, juntamente com o DEGAR e a DGTEC, do Projeto de Custas deste E. Tribunal de Justiça, objetivando elaborar e implementar um novo sistema eletrônico de conferência e certificação das custas processuais para as primeira e segunda instâncias, em cumprimento ao determinado pela nova Administração Superior, que priorizou tal projeto (REQ2017.050222/GRERJ e REQ2017.059140/SMR), e que, em conformidade com os objetivos históricos da DICIN, visa facilitar e simplificar o preenchimento da guia pelos usuários e a conferência da mesma pelos servidores, devendo o referido sistema entrar em funcionamento até o final do ano de 2020. Também encontram-se incluídas neste projeto as pretensões de atualização anual automática da Portaria de Custas Judiciais, em observância à variação anual da UFIR/RJ, bem como de integração dos sistemas SCJ, DCP e SMR, para fins de sincronização do sistema da GRERJ Eletrônica e do novo sistema de conferência de custas que será utilizado pelas serventias judiciais.



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

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

Por fim, merece destaque a publicação do Ato Normativo Conjunto TJ/CGJ nº 02/2020, que simplificou o recolhimento das custas processuais nos processos de execução fiscal já findos, nos quais ocorrera a citação do devedor e o pagamento do tributo principal, facilitando, assim, o arquivamento desses processos e a diminuição das elevadas taxas de congestionamento cartorário.

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

- Implementação de alteração evolutiva nos Sistemas e-JUD e SCM para permitir o encaminhamento e a devolução, de forma eletrônica, dos mandados judiciais;
- Reforma da CNCGJ, em curso;
- Acompanhar e auxiliar o projeto de criação da nova GRERJ Eletrônica junto ao DEGAR e à DGTEC, priorizando o Projeto de Certificação Automática das Custas Processuais, que, segundo nova previsão, deverá entrar em funcionamento até o final do ano de 2020 (REQ2017.050222/GRERJ e REQ2017.059140/SMR).

6. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE



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

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

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O formulário de inspeção foi adaptado para a forma remota e ainda para o formato MS forms, o que possibilitará obter os dados das inspeções, praticamente, em tempo real.	Economia de papel que será gerada com a dispensa da impressão dos relatórios.
Elaboração de novo sistema eletrônico de conferência e certificação das custas processuais para as Primeira e Segunda Instâncias, em parceria com DEGAR e a DGTEC, em cumprimento ao determinado pela nova Administração Superior deste E. Tribunal, que priorizou tal projeto (REQ2017.050222/GRERJ e REQ2017.059140/SMR), e que, em conformidade com os objetivos históricos da DICIN, visa facilitar e simplificar o preenchimento da guia pelos usuários e a conferência da mesma pelos servidores, que entrará em funcionamento até o final do ano de 2020.	Menor tempo despendido no preenchimento da GRERJ Eletrônica, na orientação aos usuários, na certificação das custas, na atualização da Portaria de Custas Processuais, bem como na atualização de dados nos Sistemas SMR e DCP. (Em andamento).

7. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			
Tecnologia da Informação	X			
Infraestrutura	X			

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

8. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

No que diz respeito à gestão operacional, a DGFAJ realiza os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, tendo todos os



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

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
seus processos de trabalho documentados e os resultados monitorados mensalmente.



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

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

9. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
TEMA	Implementar ações que reduzam os autos paralisados há mais de 500 (quinhentos) dias na 1ª instância						OBJETIVO ESTRATÉGICO			-----					
INDICADOR	% de redução dos autos paralisados há mais de 500 (quinhentos) dias na 1ª instância						PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			Objetivo da Qualidade					
FINALIDADE	Melhorar a taxa de congestionamento									CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS			
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			x	INDICADOR DE DESEMPENHO			----	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		----	INDICADOR DE EFETIVIDADE		----
FÓRMULA	(percentual de redução dos autos paralisados há mais de 500 (quinhentos) dias na 1ª instância com relação ao marco de 2.028.819 em junho/19)										SENTIDO DE MELHORIA		mM		
META	Redução de 30% do total de autos paralisados há mais de 500 (quinhentos) dias na 1ª instância						ORIGEM DOS DADOS			Dashboard		UNIDADE DE MEDIDA	Quantidade de autos paralisados		
	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Result. no Per.	
		----	----	----	----	----	----	-2%	-9%	-12%	-13%	-21%	-29%	-14%	
	2020	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Result. no Per.	
		-32%	-36%	-39%	-43%	-51%	-57%							-43%	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	100%														
RESULTADO ATUAL	-57%														
META	-30%														
ANÁLISE CRÍTICA	Analisando os resultados obtidos no período, observa-se que o percentual permanece em queda, tendo uma variação de -11,76% em comparação ao mês anterior. Os resultados são bem positivos, obtendo-se a expressiva redução dos autos paralisados há mais de 500 (quinhentos) dias na 1ª instância, o que demonstra a eficácia das ações implementadas.														
AÇÕES GERENCIAIS	Monitoramento e implementação de ações visando a continuidade da redução dos autos paralisados. Análise da alteração da meta na Reunião de Análise Crítica desse mês, tendo em vista seu atingimento em janeiro/20.														
Responsável pela emissão do relatório:	Márcia Pereira de Carvalho					Responsável (aprovação e divulgação):	Simone Ferreira de Oliveira e Cruz					Data:	14/07/2020		



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

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

10. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES										
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.										
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	-----	INDICADOR DE PROJETO	-----	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	x	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	-----	
TEMA	-----			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-----					
INDICADOR	Grau de Satisfação Geral dos Usuários			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-002 - Gerir a DGFAJ					
FINALIDADE	Este indicador permite acompanhar o grau de satisfação dos usuários e possibilita ao gestor a melhoria dos processos de trabalho.							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status	
PERIODICIDADE	Anual	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	-----	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	-----	INDICADOR DE EFETIVIDADE	-----	
FÓRMULA	$\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom", por tipo de quesito, de cada usuário (1)}}{\text{Somatório de respostas individuais, por tipo de quesito, de cada usuário (1)}} \right] \times 100$ (1) O percentual de satisfação de cada usuário é obtido: $\left[\frac{\text{Somatório de respostas "ótimo" + "bom"}}{\text{Somatório de respostas individuais}} \right] \times 100$							SENTIDO DE MELHORIA	MM	
META	Acima de 90%					ORIGEM DOS DADOS	Pesquisa de Satisfação	UNIDADE DE MEDIDA	Porcentagem	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2017	2017							Resultado no Per.	
		100,00%							100,00%	
	2018	2018							Resultado no Per.	
		97,32%							97,32%	
	2019	2019							Resultado no Per.	
		96,99%							96,99%	
RESULTADOS NO PERÍODO										
LINHA DE BASE	100,00%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> </div> </div>								
RESULTADO ATUAL	96,99%									
META	Acima de 90%									
ANÁLISE CRÍTICA	O resultado obtido ultrapassou a meta estabelecida para este ano (acima de 90% de ótimo+bom), tendo como panorama geral: 96,99% de Ótimo + Bom; 3,01% de Regular e 0% de Ruim + Péssimo. Ressalta-se que a DGFAJ, ao longo dos anos, vem envidando esforços para a melhoria contínua.									
AÇÕES GERENCIAIS	Foram consolidados no quadro de respostas da Pesquisa de Opinião do mês de novembro/20 os comentários recebidos nesta PSU.									
Responsável pela emissão do relatório:			Márcia Pereira de Carvalho	Responsável (aprovação e divulgação):			Simone Ferreira de Oliveira e Cruz	Data:		12/11/2020



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

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

PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIFUJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO			-								
INDICADOR	Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações (Da data do início da inspeção/fiscalização à			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE			RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais								
FINALIDADE	Conhecer o grau de prestação no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais			INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS
PERIODICIDADE	Mensal			INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de realização de inspeções e fiscalizações no período/ Total de											SENTIDO DE MELHORIA	mM		
META	08 dias úteis											ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Tempo de Realização de	UNIDADE DE MEDIDA	DIAS
Evolução no Indicador	2018	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Result. no Per.	
		4,15	4,16	3,14	3,32	3,28	5	4,95	3,47	4,23	5,47	3,31	3,63	4,01	
	2019	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Result. no Per.	
		2,88	6,00	8,67	14,56	20,56	12,8	0,00	24,8	28,20	23,11	12,50	7,2	13,44	
2020	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Result. no Per.		
	0,00	12,33	9,14	4	9,50	6							6,83		
RESULTADOS NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO Fonte: FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-007-10-Rev-02</p> </div> </div>													
LINHA DE BASE	13,44														
RESULTADO ATUAL	6,00														
META	8,00														
ANÁLISE CRÍTICA	Indicador voltou para a meta, estando abaixo. Identificadas algumas inspeções em atraso. O novo modelo de inspeção remota facilitou a realização da inspeção porque os itens presenciais deixaram de ser analisados em função da pandemia. Foram identificados 2 PNC.														
AÇÕES GERENCIAIS	Distribuir as inspeções mais atrasadas entre os integrantes que estiverem com menos inspeções para adiantar as datas daquelas que ficaram ultrapassadas.														
Responsável pela emissão do relatório:		Rodrigo Porto Rocha Rosári			Responsável (aprovação e divulg): Simone Ferreira de Oliveira e Cruz					Data:			13/07/2020		



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																																																	
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																																																	
TEMA	-										OBJETIVO ESTRATÉGICO	-																																					
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE		RAD-DGFAJ - 008 - Instruir e Emitir Pareceres em Processos Administrativos Atinentes a Atividades Judiciais																																									
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS																																					
PERIODICIDADE	MENSAL	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE																																						
FÓRMULA	(somatório dos tempos de instrução dos processos encaminhados à DIPAJ no período / total de processos no período)										SENTIDO DE MELHORIA		mM																																				
META	5 DIAS ÚTEIS							ORIGEM DOS DADOS		Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos (FRM-DGFAJ-008-01)		UNIDADE DE MEDIDA	DIAS																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Result. no Per.																																			
		3,06	3,00	2,50	2,25	1,38	2,55	3,52	2,14	1,13	1,70	1,75	2,13	2,26																																			
	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Result. no Per.																																			
		1,83	2,05	3,33	2,97	4,66	5,72	6,14	4,9	4,68	5,06	5,15	5,10	4,30																																			
	2020	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Result. no Per.																																			
		3,5	3,70	4,10	3,57	3,78	3,21							3,64																																			
RESULTADOS NO PERÍODO																																																	
LINHA DE BASE	4,30																																																
RESULTADO ATUAL	3,21																																																
META	5,00																																																
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <table border="1"> <tr><th>Item</th><th>Value</th></tr> <tr><td>LINHA DE BASE</td><td>4,3</td></tr> <tr><td>RESULTADO ATUAL</td><td>3,2</td></tr> <tr><td>META</td><td>5,0</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> <table border="1"> <tr><th>Month</th><th>Value</th></tr> <tr><td>jun-19</td><td>5,72</td></tr> <tr><td>jul-19</td><td>6,14</td></tr> <tr><td>ago-19</td><td>4,90</td></tr> <tr><td>set-19</td><td>4,68</td></tr> <tr><td>out-19</td><td>5,06</td></tr> <tr><td>nov-19</td><td>5,15</td></tr> <tr><td>dez-19</td><td>5,10</td></tr> <tr><td>jan-20</td><td>3,50</td></tr> <tr><td>fev-20</td><td>3,70</td></tr> <tr><td>mar-20</td><td>4,10</td></tr> <tr><td>abr-20</td><td>3,57</td></tr> <tr><td>mai-20</td><td>3,78</td></tr> <tr><td>jun-20</td><td>3,21</td></tr> </table> </div> </div>														Item	Value	LINHA DE BASE	4,3	RESULTADO ATUAL	3,2	META	5,0	Month	Value	jun-19	5,72	jul-19	6,14	ago-19	4,90	set-19	4,68	out-19	5,06	nov-19	5,15	dez-19	5,10	jan-20	3,50	fev-20	3,70	mar-20	4,10	abr-20	3,57	mai-20	3,78	jun-20	3,21
Item	Value																																																
LINHA DE BASE	4,3																																																
RESULTADO ATUAL	3,2																																																
META	5,0																																																
Month	Value																																																
jun-19	5,72																																																
jul-19	6,14																																																
ago-19	4,90																																																
set-19	4,68																																																
out-19	5,06																																																
nov-19	5,15																																																
dez-19	5,10																																																
jan-20	3,50																																																
fev-20	3,70																																																
mar-20	4,10																																																
abr-20	3,57																																																
mai-20	3,78																																																
jun-20	3,21																																																
ANÁLISE CRÍTICA	Diante das mesmas condições de trabalho, quantidade de processos recebidos e tempo médio de instrução do mês de maio, reitero a sua análise, não havendo nada a acrescentar em relação a junho.																																																
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ações gerenciais para este mês.																																																
Responsável pela emissão do relatório:				Luiz Felipe Fleury Corrêa				Responsável (aprovação e divulgação):				Simone Ferreira de Oliveira e Cruz		Data:	06/07/2020																																		



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

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

		<u>PLANILHA DE INDICADORES</u>													
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.															
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/D IFIJ	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR DE PROJETO	INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE									
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO											
INDICADOR	Tempo Médio de Realização de Inspeções (Da data do início da inspeção à data da entrega do			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA	RAD-DGFAJ-009 - Gerir Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)										
FINALIDADE	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções						CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	STATUS							
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO	INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA	INDICADOR DE EFETIVIDADE									
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de realização de inspeções no período/ Total de inspeções						SENTIDO DE MELHORIA	mM							
META	02 Dias Úteis						ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de		UNIDADE DE MEDIDA	DIAS				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	dez/18	Result. no Per.	
		----	----	1,54	1,73	2,37	3,07	4,50	2,01	2,74	2,03	1,88	1,54	2,34	
	2019	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Result. no Per.	
		----	----	1,25	5,00	2,60	5,67	2,20	4,00	2,27	3,17	2,82	2,52	3,15	
2020	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Result. no Per.		
	2,50	3,70	4,29	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,50		
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: small;">RESULTADO NO PERÍODO - Fonte: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</p> </div> </div>														
LINHA DE BASE	3,15														
RESULTADO ATUAL	-														
META	2,00														
ANÁLISE CRÍTICA	Por determinação do Corregedor Geral de Justiça os GEAPC foram suspensos em função da decretação da Pandemia.														
AÇÕES GERENCIAIS	Não há ação a ser tomada.														
Responsável pela emissão do relatório:		Rodrigo Porto Rocha Rosário					Responsável (aprovação e divulgação)					Simone Ferreira de Oliveira e Cruz		Data:	13/07/2020



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

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



PLANILHA DE INDICADORES

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

UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIPEA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA	-			OBJETIVO ESTRATÉGICO	-									
INDICADOR	Produtividade do GEAP-C			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	RAD-DGFAJ-009 - Gerir o Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - (GEAP-C)									
FINALIDADE	Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais							CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status					
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	Média dos percentuais (%) das metas de todas as serventias atendidas por GEAP-C							SENTIDO DE MELHORIA	MM					
META	≥140%				ORIGEM DOS DADOS	Planilha histórico de produtividade das serventias (FRM-DGFAJ-009-09-REV-0)			UNIDADE DE MEDIDA	Percentual				
Evolução no Indicador	2019	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Result. no Per.
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0!
	2020	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	Result. no Per.
		151%	174%	163%	0%	0%	0%							81%
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	0%													
RESULTADO ATUAL	0%													
META	100%													

ANÁLISE CRÍTICA	No mês de referência as atividades do GEAP-C encontram-se suspensas em função da pandemia que assola o Estado e da implementação do home office, o que dificulta a caracterização de hora extra.
AÇÕES GERENCIAIS	

Responsável pela emissão do relatório: Daniela Ferreira Gonçalves Responsável (aprovação e divulgação): Simone Ferreira de Oliveira e Cruz Data: 14/07/2020



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	DGFAJ/DIOJA	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO		INDICADOR DE PROJETO		INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO	X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE						
TEMA				OBJETIVO ESTRATÉGICO										
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução das solicitações, da data de entrada à data de saída da DIOJA			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE	Instruir processos administrativos atinentes às atividades judiciais e de movimentação de oficial de justiça avaliador - RAD-DGFAJ-013									
FINALIDADE	Melhorar a celeridade de instrução processual e da emissão de pareceres								CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Status				
PERIODICIDADE	Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO		INDICADOR DE DESEMPENHO	X	INDICADOR DE EFICIÊNCIA		INDICADOR DE EFETIVIDADE						
FÓRMULA	(Somatório dos tempos de instrução das solicitações encaminhadas à DIOJA no período/Total de solicitação no período).								SENTIDO DE MELHORIA	mM				
META	08 (oito) dias úteis					ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Controle de Distribuição e Tempo de Permanência dos Processos			UNIDADE DE MEDIDA	Dias			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2018	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18	jul-18	ago-18	set-18	out-18	nov-18	dez-18	Resultado no Per.
		11,23	11,84	5,19	1,84	11,21	12,55	7,81	10,75	11,89	12,89	13,36	14,64	10,43
	2019	jan-19	fev-19	mar-19	abr-19	mai-19	jun-19	jul-19	ago-19	set-19	out-19	nov-19	dez-19	Resultado no Per.
		12,03	8,52	10,75	12,17	13,55	13,81	13,60	9,63	6,35	4,22	2,28	1,70	9,05
2020	jan-20	fev-20	mar-20	abr-20	mai-20	jun-20	jul-20	ago-20	set-20	out-20	nov-20	dez-20	Resultado no Per.	
		3,57	3,65	2,69	9,53	7,10	5,53						5,35	
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	9,05													
RESULTADO ATUAL	5,53													
META	8,00													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O indicador do mês de junho de 2020 retrata redução do tempo médio de conclusão dos processos administrativos em relação ao mês anterior. Com efeito, a nova rotina de trabalho à distância já se incorporou ao processo de trabalho da Divisão, sendo certo que as novas ferramentas disponibilizadas, aliadas ao esforço da equipe, permitiram a redução de 22,11% do tempo médio de conclusão dos processos administrativos, em relação ao mês anterior. Necessário ressaltar que o indicador retornou a nível inferior à meta estabelecida de 8 dias e se aproxima da linha de base. Também é importante registrar que tramitaram nesta Divisão 81 (oitenta e um) processos administrativos no período.</p>													
AÇÕES GERENCIAIS	Manter o controle do processo de trabalho.													
Responsável pela emissão do relatório: Alexandre Augusto Chaves Matheus				Responsável (aprovação e divulgação): Simone Ferreira de Oliveira e Cruz				Data: 03/07/2020						



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

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

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ/DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL				OBJETIVO ESTRATÉGICO			PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ						
INDICADOR	I.D.B. 9.7 - 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		PASTA ELETRÔNICA			UNIDADE DE MEDIDA	DIAS ÚTEIS
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	
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	
2017	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	1,00	0,00	0,80	1,33	0,50	0,70	2,00	0,50	1,00	1,00	1,00	1,00	0,90	
2018	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	2,92	0,00	0,00	0,00	1,50	1,75	1,60	0,50	1,00	2,30	0,00	3,00	1,21	
2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	1,50	2,00	1,00	0,00	2,00	3,00	1,00	4,00	3,00	2,50	2,60	4,00	2,38	
2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
	3,00	2,00	5,00	1,00	2,00	3,00								
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	2,4													
RESULTADO ATUAL	3,0													
META	4,0													
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de JUNHO de 2020, o tempo para atualização de dados na intranet foi de 3,0 dias, mantido abaixo da meta, considerando-se a nova rotina de trabalho e comunicação on-line implementada urgentemente após o início da quarentena obrigatória em razão da pandemia do COVID-19.													
AÇÕES GERENCIAIS	Além de enviar e-mail solicitando as alterações nos modelos de Grerj e nas demais informações disponibilizadas nos sites do TJERJ e da CGJ, o Diretor da DICIN 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.													
Responsável pela emissão do relatório: JOBSON NASCIMENTO PEREIRA					Responsável (aprovação e divulgação): SIMONE FERREIRA DE OLIVEIRA E CRUZ					Data: 13/07/2020				



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

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

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
UNIDADE ORGANIZACIONAL	CGJ-DICIN	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		X	INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA	PRESTAÇÃO JURISDICIONAL					OBJETIVO ESTRATÉGICO				PRESERVAÇÃO DOS MECANISMOS DE CELERIDADE JURISDICIONAL DO PJERJ						
INDICADOR	I.D.B.9.6 - 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		
2018	ORIGEM DOS DADOS													PASTA ELETRÔNICA		MÉDIA
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA			
	Balcão	2001,0	1347,0	2306,0	1998,0	2430,0	2225,0	2318,0	3329,0	2287,0	2073,0	1692,0	1232,0	2103,2		
	Balcão-RI	76,0	110,0	187,0	123,0	196,0	134,0	177,0	171,0	118,0	355,0	135,0	108,0	157,5		
	Telefone	4895,0	4908,0	6351,0	3996,0	5686,0	4431,0	6242,0	7721,0	5424,0	5990,0	5339,0	4221,0	5433,7		
	Telefone-RI	200,0	206,0	248,0	152,0	309,0	281,0	252,0	241,0	284,0	310,0	130,0	129,0	228,5		
	e-mail	48,0	65,0	84,0	61,0	65,0	63,0	40,0	70,0	52,0	83,0	73,0	54,0	63,2		
	Tempo e-mail	3,1	2,1	2,0	0,8	1,0	0,3	1,5	1,8	1,3	1,5	2,1	2,6	1,7		
	2019	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA		
		Balcão	1976,0	1673,0	1521,0	1914,0	2244,0	1714,0	2201,0	2102,0	1834,0	1742,0	1794,0	1601,0	1859,7	
		Balcão-RI	167,0	106,0	165,0	158,0	209,0	237,0	285,0	210,0	189,0	289,0	217,0	169,0	200,1	
		Telefone	5730,0	não registrado	não registrado	6585,0	7907,0	6062,0	7735,0	7937,0	8267,0	7697,0	5730,0	5113,0	5730,3	
		Telefone-RI	269,0	177,0	201,0	367,0	323,0	216,0	455,0	280,0	281,0	265,0	197,0	171,0	266,8	
		e-mail	58,0	38,0	60,0	47,0	68,0	82,0	87,0	65,0	68,0	76,0	58,0	28,0	61,3	
		Tempo e-mail	3,5	1,7	1,5	1,3	0,7	0,7	1,0	0,9	0,5	0,3	0,4	0,8	1,1	
		2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	
			Balcão	1611,0	1370,0	807,0	X	X	X							1262,7
			Balcão-RI	151,0	120,0	136,0	X	X	X							135,7
			Telefone	5825,0	4946,0	4133,0	856,0	1796,0	2288,0							3307,3
			Telefone-RI	264,0	185,0	158,0	78,0	80,0	76,0							140,2
e-mail			76,0	77,0	46,0	139,0	137,0	101,0							96,0	
Tempo e-mail			0,6	0,8	0,5	0,3	0,4	1,9							0,8	
RESULTADOS NO PERÍODO																
LINHA DE BASE			1,1													
RESULTADO ATUAL			1,9													
META			4,0													
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês de JUNHO de 2020, não foram realizados atendimentos no balcão, em razão da quarentena imposta pela pandemia do COVID-19. O número de ligações atendidas pelo CALL CENTER e o percentual de atendimentos (43,11%) reduziram significativamente, não tendo sido alcançada a meta neste mês (90%), também em razão da quarentena, pois o atendimento telefônico foi realizado em regime de plantão (apenas um atendente por dia). O tempo médio de resposta aos e-mails continua sendo mantido abaixo da meta prevista de 04 dias e o número de consultas por este meio de comunicação se manteve bem acima dos meses anteriores à pandemia, também devendo ser levada em consideração, neste caso, a dificuldade de atendimento pelos outros canais (balcão e telefone) e a priorização do atendimento por e-mail durante a quarentena.</p>															
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e dos demais funcionários da equipe, principalmente quanto aos novos atos administrativos editados.</p>															
Responsável pela emissão do relatório:	JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Responsável (aprovação e divulgação):				SIMONE FERREIRA DE OLIVEIRA E CRUZ				Data: 13/07/2020			