



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial (RIGER) Anual 2019

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

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019		
	DIRETORIA-GERAL DE FISCALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO JUDICIAL (CGJ/DGFAJ)		
Período de Referência: Janeiro à dezembro de 2019	Emitido em: Janeiro 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 OU OBJETIVOS.....	11
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	15
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	15
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	16
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	16
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	17
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	18



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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	37%	37%	Em dia

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p style="text-align: center;">DIOJA</p> <p style="text-align: center;">Tempo Médio de Instrução dos Processos</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico DIOJA</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan-19</td><td>12,03</td></tr><tr><td>fev-19</td><td>8,52</td></tr><tr><td>mar-19</td><td>10,75</td></tr><tr><td>abr-19</td><td>12,17</td></tr><tr><td>mai-19</td><td>13,55</td></tr><tr><td>jun-19</td><td>13,81</td></tr><tr><td>jul-19</td><td>13,60</td></tr><tr><td>ago-19</td><td>9,65</td></tr><tr><td>set-19</td><td>6,35</td></tr><tr><td>out-19</td><td>4,22</td></tr><tr><td>nov-19</td><td>2,28</td></tr><tr><td>dez-19</td><td>1,70</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias úteis)	jan-19	12,03	fev-19	8,52	mar-19	10,75	abr-19	12,17	mai-19	13,55	jun-19	13,81	jul-19	13,60	ago-19	9,65	set-19	6,35	out-19	4,22	nov-19	2,28	dez-19	1,70	<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 redução do tempo médio de instrução que foi sustentada em razão da familiaridade com o processo SEI e da dedicação da equipe. Importante ressaltar que, de acordo com a situação exposta, os dados obtidos se mantiveram ao longo do período em patamar inferior às metas fixadas que atualmente se encontra em 8 (oito) dias úteis. Além dos processos administrativos, é importante ressaltar que esta Divisão atende diversas consultas diárias por telefone, mensagens eletrônica e pessoalmente, referentes às diversas atividades que envolvem os servidores especializados.</p>
Mês	Tempo Médio (dias úteis)																										
jan-19	12,03																										
fev-19	8,52																										
mar-19	10,75																										
abr-19	12,17																										
mai-19	13,55																										
jun-19	13,81																										
jul-19	13,60																										
ago-19	9,65																										
set-19	6,35																										
out-19	4,22																										
nov-19	2,28																										
dez-19	1,70																										
<p style="text-align: center;">DIFIJ</p> <p style="text-align: center;">Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico DIFIJ</caption><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (dias úteis)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/19</td><td>2,88</td></tr><tr><td>fev/19</td><td>6,00</td></tr><tr><td>mar/19</td><td>8,67</td></tr><tr><td>abr/19</td><td>14,56</td></tr><tr><td>mai/19</td><td>20,56</td></tr><tr><td>jun/19</td><td>12,80</td></tr><tr><td>jul/19</td><td>0,00</td></tr><tr><td>ago/19</td><td>24,80</td></tr><tr><td>set/19</td><td>28,20</td></tr><tr><td>out/19</td><td>23,11</td></tr><tr><td>nov/19</td><td>12,50</td></tr><tr><td>dez/19</td><td>7,20</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias úteis)	jan/19	2,88	fev/19	6,00	mar/19	8,67	abr/19	14,56	mai/19	20,56	jun/19	12,80	jul/19	0,00	ago/19	24,80	set/19	28,20	out/19	23,11	nov/19	12,50	dez/19	7,20	<p>Da análise da evolução do indicador, verifica-se uma alta durante o período, devido às inspeções realizadas com maior complexidade. Desta forma, a demanda por maior tempo para a análise dos casos elevou o tempo para que as inspeções fossem encerradas. Em função disso, houve o deslocamento de parte da equipe para a realização das inspeções mais complexas. No último quadrimestre, ações foram tomadas para manter as inspeções ordinárias da Divisão de Fiscalização Judicial. Um exemplo foi a separação das inspeções de Geap-c para uma parcela da equipe, permitindo que a outra parte desta ficasse mais</p>
Mês	Tempo Médio (dias úteis)																										
jan/19	2,88																										
fev/19	6,00																										
mar/19	8,67																										
abr/19	14,56																										
mai/19	20,56																										
jun/19	12,80																										
jul/19	0,00																										
ago/19	24,80																										
set/19	28,20																										
out/19	23,11																										
nov/19	12,50																										
dez/19	7,20																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

INDICADORES OPERACIONAIS																											
GRÁFICO	COMENTÁRIO																										
<p>Tempo Médio de Realização de Inspeções e Fiscalizações GEAP-C</p> <table border="1"><thead><tr><th>Mês</th><th>Tempo Médio (horas)</th></tr></thead><tbody><tr><td>jan/19</td><td>0,00</td></tr><tr><td>fev/19</td><td>0,00</td></tr><tr><td>mar/19</td><td>1,25</td></tr><tr><td>abr/19</td><td>5,00</td></tr><tr><td>mai/19</td><td>2,60</td></tr><tr><td>jun/19</td><td>5,67</td></tr><tr><td>jul/19</td><td>2,20</td></tr><tr><td>ago/19</td><td>4,00</td></tr><tr><td>set/19</td><td>2,27</td></tr><tr><td>out/19</td><td>3,17</td></tr><tr><td>nov/19</td><td>2,82</td></tr><tr><td>dez/19</td><td>2,52</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (horas)	jan/19	0,00	fev/19	0,00	mar/19	1,25	abr/19	5,00	mai/19	2,60	jun/19	5,67	jul/19	2,20	ago/19	4,00	set/19	2,27	out/19	3,17	nov/19	2,82	dez/19	2,52	<p>focada na entrega, exclusivamente, dos relatórios de inspeção e pudesse atender às eventuais demandas da administração superior, dividindo as horas úteis diárias na proporção de 5 horas para o relatório de inspeção e 2 horas para atividades extras. Foi adotada a ferramenta Kanban para melhor organização e monitoramento das atividades e, finalmente, o formulário de inspeção foi atualizado e remodelado. Com o encerramento das demandas mais complexas, em princípio, a tendência do indicador é de redução e posterior estabilidade.</p>
Mês	Tempo Médio (horas)																										
jan/19	0,00																										
fev/19	0,00																										
mar/19	1,25																										
abr/19	5,00																										
mai/19	2,60																										
jun/19	5,67																										
jul/19	2,20																										
ago/19	4,00																										
set/19	2,27																										
out/19	3,17																										
nov/19	2,82																										
dez/19	2,52																										
<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-19</td><td>1,83</td></tr><tr><td>fev-19</td><td>2,05</td></tr><tr><td>mar-19</td><td>3,33</td></tr><tr><td>abr-19</td><td>2,97</td></tr><tr><td>mai-19</td><td>4,66</td></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>5,5</td></tr><tr><td>dez-19</td><td>5,10</td></tr></tbody></table>	Mês	Tempo Médio (dias)	jan-19	1,83	fev-19	2,05	mar-19	3,33	abr-19	2,97	mai-19	4,66	jun-19	5,72	jul-19	6,14	ago-19	4,90	set-19	4,68	out-19	5,06	nov-19	5,5	dez-19	5,10	<p>O indicador desta Divisão visa à medição da celeridade da instrução processual e da emissão de informações e pareceres atinentes às atividades judiciais de 1ª Instância, além da confecção de minutas de atos normativos. Vale ressaltar que o tempo médio de instrução foi reduzido de 12 (doze) dias (gestão anterior), para 05 (cinco) dias, mesmo diante da complexidade das matérias propostas na atual gestão e da perda de um servidor em comparação à última administração. Os resultados do ano, no entanto, indicam pequenas variações – sobretudo no segundo semestre – com ênfase na manutenção do tempo médio de instrução, o que foi alcançado graças à qualificação técnica do corpo de pareceristas e ao incansável trabalho de equipe. Além dos processos administrativos, é importante frisar que esta Divisão atende diversas consultas diárias por telefone e mensagens eletrônicas, que totalizaram,</p>
Mês	Tempo Médio (dias)																										
jan-19	1,83																										
fev-19	2,05																										
mar-19	3,33																										
abr-19	2,97																										
mai-19	4,66																										
jun-19	5,72																										
jul-19	6,14																										
ago-19	4,90																										
set-19	4,68																										
out-19	5,06																										
nov-19	5,5																										
dez-19	5,10																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

INDICADORES OPERACIONAIS																																																																															
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																																																														
<p style="text-align: center;">DIPAJ</p> <p style="text-align: center;">Demonstrativo dos Atendimentos</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">Resultado Mensal de Atendimentos</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th></th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Serventia</td> <td>31</td> <td>37</td> <td>17</td> <td>25</td> <td>40</td> <td>32</td> <td>45</td> <td>44</td> <td>43</td> <td>61</td> <td>58</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>Correio Eletrônico</td> <td>10</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>9</td> <td>7</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>8</td> <td>6</td> <td>21</td> <td>12</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Advogado</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>10</td> <td>13</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Parte</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total de Atendimentos</td> <td>47</td> <td>55</td> <td>28</td> <td>46</td> <td>59</td> <td>56</td> <td>75</td> <td>65</td> <td>65</td> <td>96</td> <td>76</td> <td>78</td> </tr> </tbody> </table> </div>		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Serventia	31	37	17	25	40	32	45	44	43	61	58	63	Correio Eletrônico	10	12	4	9	7	9	12	8	6	21	12	11	Advogado	5	6	4	3	4	10	13	9	9	4	2	4	Parte	1	0	3	9	8	5	5	4	7	10	4	0	Total de Atendimentos	47	55	28	46	59	56	75	65	65	96	76	78	<p>somente estas, mais de 700 (setecentos) atendimentos no ano.</p> <p>As informações, de cunho administrativo, sobre a matéria judicial são prestadas pelos integrantes da divisão, após consulta à Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça – Parte Judicial, atos formais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, atos do Conselho Nacional de Justiça e legislação pertinente. Foram realizados mais de 700 (setecentos) atendimentos durante o ano de 2019.</p>
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ																																																																			
Serventia	31	37	17	25	40	32	45	44	43	61	58	63																																																																			
Correio Eletrônico	10	12	4	9	7	9	12	8	6	21	12	11																																																																			
Advogado	5	6	4	3	4	10	13	9	9	4	2	4																																																																			
Parte	1	0	3	9	8	5	5	4	7	10	4	0																																																																			
Total de Atendimentos	47	55	28	46	59	56	75	65	65	96	76	78																																																																			
<p style="text-align: center;">DICIN</p> <p style="text-align: center;">Tempo Médio de Resposta aos e-mails</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: — 2019</p> </div>	<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 segundo semestre de 2019 apresentaram acentuada queda no tempo médio das respostas, fazendo com que a média anual fosse finalizada em 1,1 dia. Este resultado ficou abaixo da meta prevista, que, atualmente, é de 04 dias.</p>																																																																														
<p style="text-align: center;">DICIN</p> <p style="text-align: center;">Tempo Médio de atualização de dados na intranet</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="font-size: x-small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div>	<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 ano de 2019 com a média de 2,38 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</p>																																																																														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

INDICADORES OPERACIONAIS

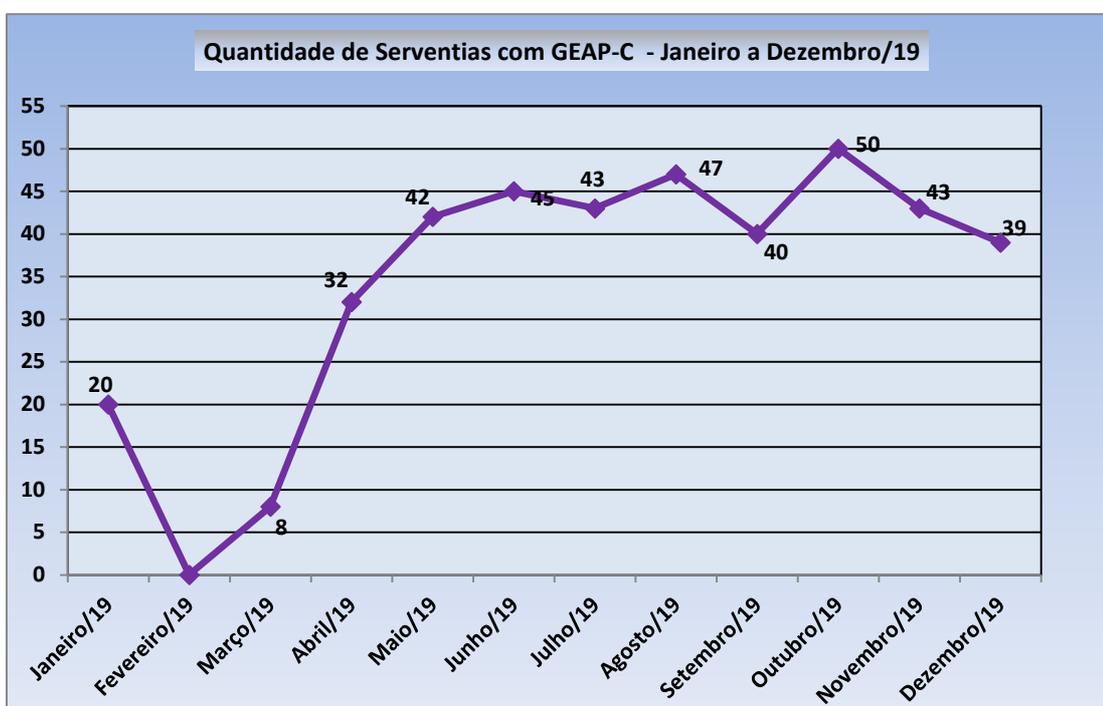
GRÁFICO

COMENTÁRIO

INTERNET, que tem possibilitado que as alterações no sistema sejam realizadas em tempo hábil.

DIPEA

Grupo Emergencial de Auxílio Programado Cartorário - GEAP-C





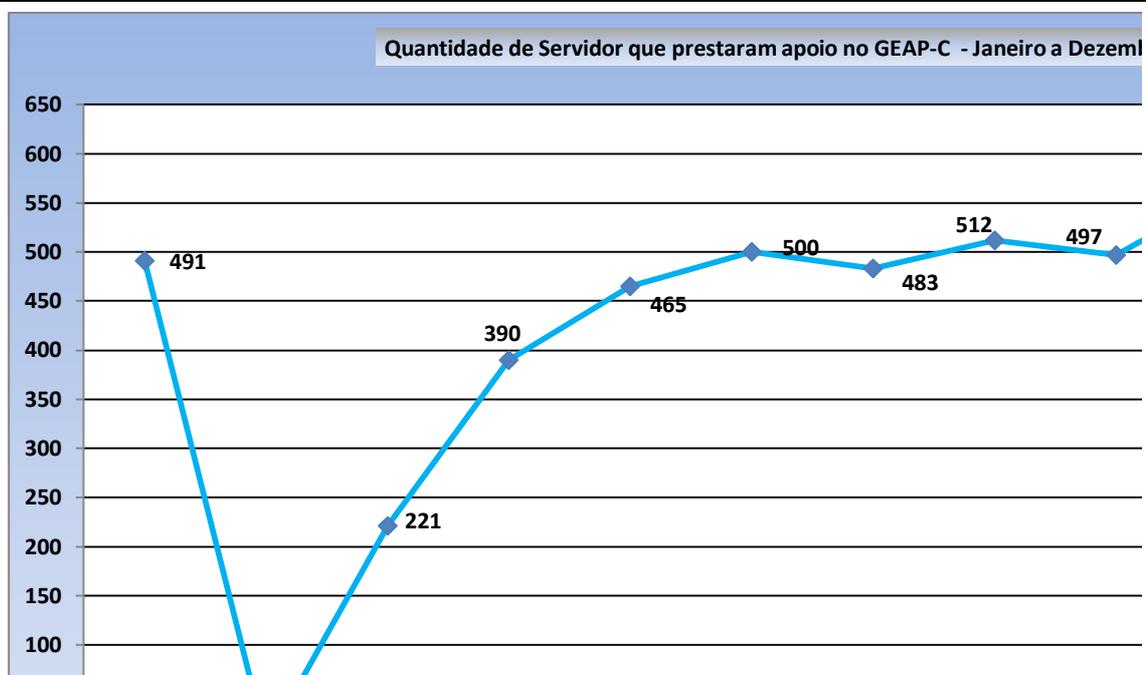
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

COMENTÁRIO



O GEAP-C foi suspenso no mês de fevereiro/2019, retornando em março/2019 para auxílio às serventias nas suas rotinas cartorárias.

Arrecadação de Custas – DIPEA



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

INDICADORES OPERACIONAIS

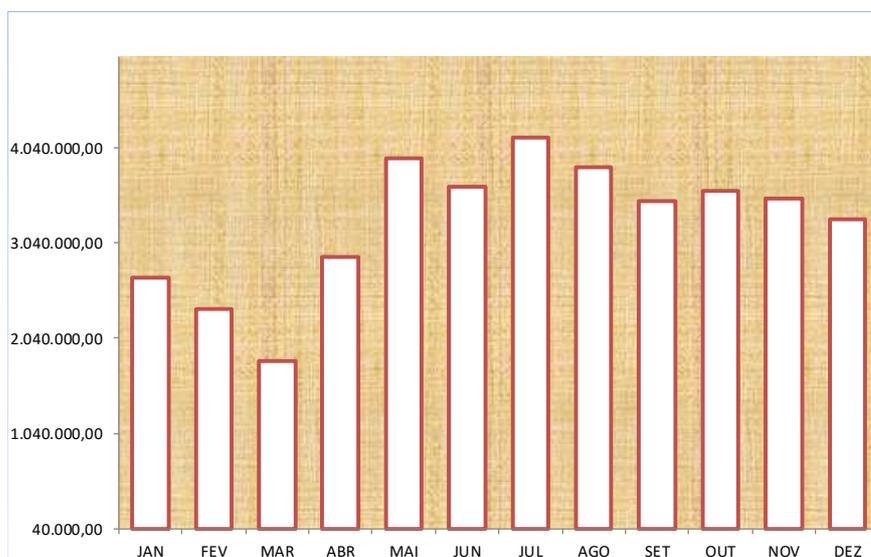
GRÁFICO

COMENTÁRIO

Fonte: CGJ/DGFAJ/DIPEA - R\$

CENTRAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1º NUR	1.245.372,73	1.157.418,25	589.486,89	1.351.676,70	2.078.769,49	1.857.573,92	2.129.575,33	2.155.415,99	1.775.619,80	1.660.819,17	1.555.079,48	1.789.665,07	19.346.472,82
2º NUR	312.275,09	253.251,96	163.331,95	287.661,60	296.560,86	394.826,02	494.670,83	438.994,66	429.664,08	471.290,86	607.488,44	463.027,72	4.613.044,07
4º NUR	210.706,18	263.444,70	138.296,15	338.888,70	395.950,76	427.438,71	560.136,62	210.706,18	381.329,51	619.880,02	444.037,69	469.164,61	4.459.979,83
4º NUR (Núcleo Nova Iguaçu)	522.743,19	232.109,06	277.666,49	360.186,08	446.934,55	386.665,19	258.735,20	370.722,35	319.991,51	255.031,75	340.488,99	113.791,93	3.885.066,29
5º NUR	86.945,53	90.753,88	90.755,25	90.612,93	88.414,57	92.107,32	92.556,88	92.636,32	96.717,91	106.907,68	103.004,98	95.188,07	1.126.601,32
6º NUR	117.649,10	68.417,33	119.790,14	135.654,53	207.989,03	93.944,56	154.105,08	185.098,64	170.638,79	83.832,18	125.429,14	138.445,94	1.600.994,46
10º NUR (Núcleo)	56.577,68	24.739,83	35.976,78	52.928,79	90.194,61	81.720,52	80.525,55	74.214,27	47.807,71	55.696,90	74.159,53	58.671,71	733.213,88
11º NUR	24.896,53	30.982,66	101.872,22	51.351,67	100.233,77	122.338,12	105.437,73	44.690,52	40.225,33	61.359,16	73.252,01	25.082,90	781.722,62
12º NUR	93.660,69	217.548,21	284.894,28	208.651,72	224.830,27	168.185,89	273.131,98	250.674,34	219.990,82	267.500,99	185.132,02	136.945,97	2.531.147,18
13º NUR (Extinta: 01/09/2014) vinculada ao 1º NUR	6.409,52	4.942,60	3.176,09	9.988,15	1.994,03	4.555,72	5.448,70	6.629,24	1.553,95	7.755,78	0,00	93,02	52.546,80
TOTAL	2.677.236,24	2.343.608,48	1.805.246,24	2.887.600,87	3.931.871,94	3.629.355,97	4.154.323,90	3.829.782,51	3.483.539,41	3.590.074,49	3.508.072,28	3.290.076,94	39.130.789,27

SERVÍTIAS COM GEAP-C





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
	Conforme demonstra-se no Mapa Arrecadatório supra, o histórico das receitas de arrecadação realizada pelas Centrais/Núcleo de Arquivamento nos últimos 12 meses no ano de 2019, demonstra a receita líquida de R\$ 39.130.789,27 (Trinta e nove milhões, cento e trinta mil, setecentos e oitenta e nove reais e vinte e sete centavos). Ressalta-se, que em relação a arrecadação do ano de 2018 no valor de R\$ 26.736.852,51 (Vinte e seis milhões, setecentos e trinta e seis mil, oitocentos e cinquenta e dois reais, cinquenta e um centavos), houve um acréscimo de R\$ 12.393.936,76 (Doze milhões, trezentos e noventa e três mil, novecentos e trinta e seis reais, setenta e seis centavos) alcançando um aumento na arrecadação de aproximadamente 46% (quarenta e seis por cento), em virtude da atuação do Grupo Emergencial de Auxílio Programado – GEAP-C.

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

No biênio 2019-2020 a DGFAJ definiu 02 objetivos de grande impacto nos indicadores do Poder:

- ✓ Implementar ações que reduzam os Autos Paralisados há mais de 500 (quinhentos) dias na 1ª Instância, tendo como meta a redução de 30% do total de autos paralisados na 1ª Instância.
- ✓ Implementar ações que reduzam os Mandados Judiciais em atraso com os Oficiais de Justiça, tendo como meta a redução 44% de redução dos Mandados Judiciais em atraso com os Oficiais de Justiça.

Além disso, em meados de 2019, todas as divisões da DGFAJ passaram a usar a ferramenta Kanban para controlar seus processos e agilizar as entregas.

DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO JUDICIAL – DIFIJ

A Divisão de Fiscalização Judicial, CGJ-DGFAJ-DIFIJ, tem como atribuição realizar inspeções e fiscalizações em unidades judiciais de primeira instância, assim como gerar relatórios referentes aos procedimentos cartorários ou recolhimentos de custas, apontando eventuais irregularidades e propondo as melhorias necessárias.

Cabe ainda à CGJ-DGFAJ-DIFIJ apoiar a realização de correições especiais e extraordinárias, quando determinadas pelo Corregedor-Geral da Justiça ou Juiz Auxiliar da CGJ e propor normas reguladoras das matérias pertinentes às suas atribuições.

Desta forma, até dezembro de 2019, foram realizadas 92 inspeções nas unidades judiciais.

Visando à melhoria contínua dos processos de trabalho de fiscalização, o formulário de inspeção foi padronizado dentre as várias competências judiciais, possibilitando a realização das atividades da equipe de forma mais eficiente.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

Cabe destacar como importante realização desta Divisão, em setembro de 2019, o início da atividade de Assessoramento nas unidades Jurisdicionais do PJERJ, com a disseminação de metodologias de trabalho e dos relatórios dos sistemas e indicadores do Tribunal de Justiça.

Tal atividade visa à melhoria do desempenho e cumprimento das metas estabelecidas pela Corregedoria Geral de Justiça e Conselho Nacional de Justiça.

Em três meses, 12 unidades receberam 18 assessoramentos da equipe da DIFIJ, totalizando, aproximadamente, 41 horas junto às serventias jurisdicionais.

Finalmente, novos critérios foram criados, para fins de estabelecimento do escopo e renovação do GEAP-c, visando ao controle da produtividade das equipes, pelo número de processos efetivamente movimentados e número de textos extraídos, sempre priorizando a movimentação dos processos há mais tempo sem movimentação na serventia.

DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO PARA OFICIAIS DE JUSTIÇA AVALIADORES – DIOJA

Durante o ano de 2019 a Divisão de Assessoramento para Oficiais de Justiça Avaliadores – DIOJA efetuou o monitoramento constante das Centrais de Cumprimento de Mandados e dos Núcleos de Auxílio Recíproco de Oficiais de Justiça Avaliadores, que concentram esses servidores especialistas, a fim de controlar as atividades desenvolvidas e promover correções imediatas de inconsistências.

Desenvolveu-se um novo Estudo de Lotação para os analistas judiciários na especialidade de execução de mandados, com metodologia indicada pela Resolução nº 219/2016 do Conselho Nacional de Justiça, que considerou de forma objetiva as principais características do trabalho desenvolvido pelos oficiais de justiça avaliadores.

Elaborou-se, ainda, diversos pareceres para viabilizar a movimentação de oficiais de justiça avaliadores de forma a permitir a melhor distribuição dessa mão de obra especializada com base no estudo de lotação vigente, bem como para indicar as alterações necessárias das normas que disciplinam as atividades dos servidores especialistas e das unidades organizacionais que os concentram.

Elegeu-se como Objetivo da Qualidade a ser alcançado pela DIOJA a redução de vinte pontos percentuais da quantidade de mandados em poder dos oficiais de



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

justiça avaliadores, com o prazo de cumprimento em atraso, sendo certo que a meta foi superada em menos de cinco meses, em razão de edição de ato normativo e de procedimento de conscientização desenvolvido por essa Divisão.

Por fim, torna-se importante destacar a coordenação do Plantão de Recesso Forense 2019/2020, em relação aos oficiais de justiça avaliadores, desenvolvida pela DIOJA com o objetivo de viabilizar o comparecimento dos oficiais de justiça avaliadores às unidades organizacionais plantonistas e de garantir o cumprimento das ordens judiciais urgentes, durante esse período.

DIVISÃO DE PROCESSAMENTO ESPECIAL E ARQUIVAMENTO – DIPEA

Destacamos como importante realização a mudança na metodologia do processo de trabalho dos grupos de apoio, com a inclusão do controle individual de produtividade para o pagamento dos servidores.

Vale ressaltar também a alteração no escopo de atuação do GEAP-C que atualmente tem por finalidade o processamento dos feitos paralisados há mais de 100 dias, refletindo diretamente na taxa de congestionamento da serventia apoiada.

Com a finalidade de redução dos acervos e aumento da arrecadação houve um incremento de 50% dos grupos de GEAP-C nas centrais de arquivamento de todo o Estado, contando atualmente com aproximadamente 250 servidores.

A DIPEA prestou apoio às centrais de dívida ativa para redução dos respectivos acervos e aumento da arrecadação, bem como coordenou a separação e organização dos acervos da 11ª e 17ª Vara de Fazenda Pública da Capital

Por fim destacamos a atuação do GEAP-C para indexação/virtualização das Varas Cíveis e Empresariais da Comarca da Capital, bem como das serventias que constam no Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 17/2019.

DIVISÃO DE CUSTAS E INFORMAÇÕES – DICIN

A Divisão de Custas e Informações (DICIN/DGFAJ/CGJ) tem como atribuição gerenciar o atendimento a dúvidas e consultas de usuários sobre custas processuais, atualizar anualmente a Portaria de Custas Judiciais no âmbito da Justiça Estadual Fluminense, bem como controlar a atualização das informações sobre custas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

processuais nos sites do TJERJ e da CGJ (cf. arts. 116 a 118 da Resolução TJ/OE nº 01/2017; art. 5º, § 9º, da Consolidação Normativa da Corregedoria Geral da Justiça - Parte Judicial; Provimento CGJ nº 50/2019).

A partir de outubro de 2019, com a edição do Provimento CGJ nº 50/2019, a DICIN passou a subordinar-se à Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Judiciais (DGFAJ) e suas atribuições ficaram restritas à matéria de custas judiciais/processuais. Destaque-se que o Serviço de Atendimento de Custas (SEATE) permaneceu na Divisão e assumiu as atribuições do Serviço de Processamento e Análise de Custas (SEPAC) não relacionadas à área extrajudicial, enquanto este último passou a integrar a Divisão de Monitoramento Extrajudicial (DIMEX), da Diretoria Geral de Fiscalização e Apoio às Serventias Extrajudiciais (DGFEJ).

Já a partir de novembro de 2019, a DICIN passou a disponibilizar terminais de autoatendimento em seu balcão, nas dependências da própria Divisão (sala 804, lâmina I, do Fórum Central da Capital/RJ), para que advogados e partes interessadas possam preencher e imprimir diretamente as GRERJs Eletrônicas, permanecendo a equipe de atendentes pronta para tirar dúvidas e prestar auxílio em caso de necessidade.

A DICIN também participou, durante todo o ano de 2019, 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), devendo o referido sistema entrar em funcionamento até o final do ano de 2020. Também encontram-se incluídas neste projeto (ainda em andamento) 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) ANUAL 2019

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

6. 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.
- 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).

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
Inspeção Remota para implementação dos grupos de GEAP-C, através de contato telefônico e análise dos relatórios extraídos dos sistemas	Economia no descolamento de viaturas e diárias de servidores.
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).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL 2019

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		
Tecnologia da Informação		X		
Infraestrutura	X			

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

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



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

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) DO 1º SEMESTRE

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

		PLANILHA DE INDICADORES															
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																	
UNIDADE ORGANIZACIONAL		DGFAJ/DIFU	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO		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 Conhecer o grau de presteza no atendimento às solicitações de realização de inspeções e fiscalizações judiciais				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE				RAD-DGFAJ-007 - Inspeccionar e Fiscalizar Atividades Judiciais							
FINALIDADE										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		STATUS					
PERIODICIDADE		Mensal	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				X		INDICADOR DE EFICIÊNCIA				
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.			
	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.			
RESULTADOS NO PERÍODO		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			
LINHA DE BASE	4,01																
RESULTADO ATUAL	7,20																
META	8,00																
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O indicador teve um queda de aproximadamente 45% de novembro para dezembro.</p> <p>O indicador atingiu a meta pois , demonstrando a eficácia das ações tomadas junto com a equipe. E considerando a exclusão de um único processo de maior complexidade. (se considerarmos a sua inclusão o indicador estaria com 27.50 dias)</p> <p>Houve ainda o afastamento de uma servidora há mais de 120 dias para acompanhar o tratamento de duas pessoas na família, o que faz com que a as demandas extras não sejam tão bem divididas, havendo a previsão de seu retorno para o próximo ano.</p> <p>O resultado é considerado satisfatório com a redução do indicador no segundo semestre. Com o encerramento das demandas mais complexas, em princípio a tendência do indicador é de redução e posterior estabilidade. No mês de dezembro foram detectados 2 produtos não conformes.</p>																
	AÇÕES GERENCIAIS	<p>Ainda em está em elaboração na rotina DGFAJ 007 a criação de 3 diferentes planilhas para as inspeções e fiscalizações. Na primeira constaria os processos de alta complexidade e seriam somente monitorados. Na segunda, estariam os processos cujo servidor responsável teve algum imprevisto e a realização do relatório teve de ser paralisado mesmo assim seriam incluídos no indicador. Já na terceira, constariam os demais processos que gerariam o valor real do indicador.</p>															
Responsável pela emissão do relatório:		Rodrigo Porto Rocha Rosári				Responsável (aprovação e divulg				Simone Ferreira de Oliveira e Cruz				Data:		02/01/2020	



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

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

PLANILHA DE INDICADORES															
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da Intranet é cópia não controlada.</small>															
TEMA	-														
INDICADOR	Tempo Médio de Instrução, da data de entrada à data de saída da DIPAJ				OBJETIVO ESTRATÉGICO		-								
INDICADOR					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	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Result. no Per.	
		17,97	13,39	3,89	5,43	5,14	4,56	4,63	4,29	4,53	3,94	5,50	3,26	6,38	
	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	
RESULTADOS NO PERÍODO															
LINHA DE BASE	2,26														
RESULTADO ATUAL	5,10														
META	5,00														
ANÁLISE CRÍTICA	O ano encerra-se com a meta para instrução processual atingida, tendo o tempo médio ficado no limite de cinco dias úteis (5,10) no mês de dezembro de 2019. Isto se deve à qualificação da equipe (servidores e terceirizados) que laboraram com extremo denodo diante das múltiplas e complexas demandas da atual gestão, bem como daquelas oriundas da primeira instância e dos consultentes em geral (partes, advogados etc). Ressalte-se que, inobstante a redução da equipe em um servidor em relação à última gestão, os pareceres e informações processuais foram cumpridos dentro dos prazos sem perder a qualidade de seus conteúdos.														
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:		07/01/2020	



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/D IFU	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	2017	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	Result. no Per.																																																							
		3,36	4	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	3,68																																																							
	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																																																								
RESULTADOS NO PERÍODO	<table border="1" style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO - Fonte: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</th> <th colspan="10" style="text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01</th> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0ff;">LINHA DE BASE</td> <td colspan="3">2,34</td> <td colspan="10"> </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0ff;">RESULTADO ATUAL</td> <td colspan="3">2,52</td> <td colspan="10"> </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0ff;">META</td> <td colspan="3">2,00</td> <td colspan="10"></td> </tr> </table>													RESULTADO NO PERÍODO - Fonte: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01				EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01										LINHA DE BASE	2,34													RESULTADO ATUAL	2,52													META	2,00												
RESULTADO NO PERÍODO - Fonte: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01				EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE: FRM-DGFAJ-009-06-Rev-01																																																																	
LINHA DE BASE	2,34																																																																				
RESULTADO ATUAL	2,52																																																																				
META	2,00																																																																				
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O indicador teve uma diminuição de aproximadamente 11% com relação ao mês de novembro. Isso mostra que as ações tomadas surtiram efeito. O mês de dezembro possui menos dias úteis e foi necessário realizar o trabalho de 15 inspeções de GEAP-C, além das consultorias, que começaram a impactar o planejamento das inspeções do GEAP, porque é realizada pela mesma equipe. Um servidor gozou de licença para tratamento de saúde no mês de dezembro até o dia 13 impactando as atividades. Em comparação com o trimestre anterior a média de dias se manteve estável em 2,82 dias. Não foram observados produtos não conformes de GEAP-c no mês de dezembro. No período anual a média de 2019 foi maior do que a de 2018 mas sem atingir patamares que justifiquem novas ações a serem tomadas. Desde a nova direção, a partir de agosto de 2019, a DIFIJ tem mantido uma média satisfatória de dias para realizar a entrega dos relatórios de GEAP. (2,56 dias).</p>																																																																				
AÇÕES GERENCIAIS	<p>Na primeira quinzena, ou semana (no caso do mês de dezembro a prioridade será dada pela equipe de GEAP e Assessoramento à realização das inspeções de GEAP-c, ficando os assessoramento para a segunda parte do mês.</p>																																																																				
Responsável pela emissão do relatório: Rodrigo Porto Rocha Rosário Insável (aprovação e divulgação): Simone Ferreira de Oliveira e Cruz Data: 02/01/2020																																																																					



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	2017	jan-17	fev-17	mar-17	abr-17	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	Resultado no Per.	
		2,28	6,55	9,22	8,75	9,26	9,99	11,41	11,47	10,79	12,97	11,56	10,43	9,56	
	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		
RESULTADOS NO PERÍODO	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO</p> <p>LINHA DE BASE: 9,6 RESULTADO ATUAL: 1,7 META: 8,0</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO</p> <p>jan-19: 12,03 fev-19: 8,52 mar-19: 10,75 abr-19: 12,17 mai-19: 13,55 jun-19: 13,81 jul-19: 13,60 ago-19: 9,63 set-19: 6,35 out-19: 4,22 nov-19: 2,28 dez-19: 1,70</p> </div> </div>														
LINHA DE BASE	9,56														
RESULTADO ATUAL	1,70														
META	8,00														
ANÁLISE CRÍTICA	<p>O indicador do mês de dezembro de 2019 se mostra extremamente positivo uma vez que apresentou significativa redução do tempo médio de conclusão dos processos administrativos em relação ao mês anterior. É fundamental destacar que a familiaridade da equipe com os procedimentos do sistema SEI, a redução da demanda processual, e o início do período de recesso forense foram fatores importantes para a significativa redução do indicador. Ressalte-se, ainda, que a totalidade dos 54 (cinquenta e quatro) processos administrativos que tramitaram nesta Divisão, durante o mês de dezembro/2019, foram devidamente concluídos em tempo médio de 1,7 dias úteis e retrataram o melhor resultado apurado em toda série histórica.</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:		10/01/2020	



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

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

PLANILHA DE INDICADORES <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>																										
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											
2014	JAN	1,00	FEV	1,00	MAR	1,45	ABR	1,00	MAI	2,00	JUN	1,00	JUL	0,00	AGO	1,60	SET	1,20	OUT	3,00	NOV	0,00	DEZ	1,00	MÉDIA	1,19
	2015	JAN	1,00	FEV	1,00	MAR	1,00	ABR	1,00	MAI	1,00	JUN	1,00	JUL	2,00	AGO	1,00	SET	1,25	OUT	1,40	NOV	1,33	DEZ	1,00	MÉDIA
2016	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	MÉDIA	1,40
	2017	JAN	1,00	FEV	0,00	MAR	0,80	ABR	1,33	MAI	0,50	JUN	0,70	JUL	2,00	AGO	0,50	SET	1,00	OUT	1,00	NOV	1,00	DEZ	1,00	MÉDIA
2018	JAN	2,92	FEV	0,00	MAR	0,00	ABR	0,00	MAI	1,50	JUN	1,75	JUL	1,60	AGO	0,50	SET	1,00	OUT	2,30	NOV	0,00	DEZ	3,00	MÉDIA	1,21
	2019	JAN	1,50	FEV	2,00	MAR	1,00	ABR	0,00	MAI	2,00	JUN	3,00	JUL	4,00	AGO	3,00	SET	2,50	OUT	2,60	NOV	4,00	DEZ	3,00	MÉDIA
RESULTADOS NO PERÍODO																										
LINHA DE BASE	0,9																									
RESULTADO ATUAL	1,6																									
META	4,0																									
ANÁLISE CRÍTICA	<p>No mês de dezembro de 2019, o tempo para atualização de dados na intranet foi de 3,0 dias, ficando a média anual em 1,6 dias. A integração que este Setor vem mantendo com o DGTEC- SUPORTE INTERNET tem possibilitado que as alterações 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 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.</p>																									
Responsável pela emissão do relatório:				JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Responsável (aprovação e divulgação):				JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data:	23/01/2020									



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	
2017	JAN	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA
	Balcão	1130,0	1200,0	2130,0	1628,0	1634,0	1966,0	1637,0	2424,0	1405,0	2163,0	2091,0	1550,0	1746,5
	Balcão-RI	145,0	166,0	199,0	216,0	152,0	169,0	254,0	396,0	114,0	232,0	189,0	116,0	195,7
	Telefone	3506,0	4702,0	6451,0	4480,0	6799,0	6299,0	6455,0	7147,0	5571,0	5922,0	5682,0	4089,0	5591,9
	Telefone-RI	164,0	225,0	179,0	240,0	167,0	225,0	215,0	309,0	230,0	285,0	286,0	160,0	223,8
	e-mail	45,0	49,0	62,0	68,0	72,0	87,0	72,0	70,0	72,0	45,0	53,0	30,0	60,4
	Tempo e-mail	1,4	0,6	1,1	0,8	1,2	0,8	1,7	1,4	1,1	1,0	0,9	2,2	1,2
	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	
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		
Balcão-RI	167,0	106,0	165,0	158,0	209,0	237,0	210,0	285,0	210,0	289,0	217,0	169,0		
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		
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		
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		
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		
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE	1,7													
RESULTADO ATUAL	1,6													
META	4,0													
ANÁLISE CRÍTICA	No mês de dezembro de 2019, o número de atendimentos no balcão e no CALL CENTER apresentou queda, o que se deve ao início do recesso forense, com menos dias úteis no mês. O percentual de ligações atendidas pelo CALL CENTER aumentou para 94,21%, superando a meta (90%). 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 teve redução em relação ao mês anterior, também devendo ser levado em consideração, neste caso, o início do recesso forense, com menos dias úteis no mês.													
AÇÕES GERENCIAIS	Prosseguir no treinamento não formal das telefonistas que atendem ao Call Center e dos demais funcionários da equipe, principalmente quanto aos atos novos atos administrativos editados.													
Responsável pela emissão do relatório:	JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Responsável (aprovação e divulgação):				JOBSON NASCIMENTO PEREIRA				Data: 23/01/2020	