PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais Setorial

Ouvidoria Geral
(OUVID)

Anual de 2010

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO 3

2 AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica **5**

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos 5

2.2 *Objetivos da Qualidade* 7

2.3 Projetos Estratégicos 14

2.4 Projetos Não Estratégicos 14

2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos 15

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL 15

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho) 15

3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho) 16

4 GESTÃO DOS RECURSOS 23

4.1 Situação do Quadro de Pessoal 23

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação 24

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura 25

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente 26

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades 26

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO 26

5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO 26

5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA 27

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES 29

6.1 Elaboração de relatórios para o COJES 29

6.2 Elaboração de relatórios para a DGDIN 29

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES 30

8 ANEXOS 30

8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores 31

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da OUVID, relativos ao período compreendido entre janeiro e dezembro de 2010. Vale destacar que alguns indicadores anuais são concluídos apenas no último dia do mês de dezembro, por conseguinte os dados relativos a este mês estarão prejudicados.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores e os resultados apresentados mostram que a Ouvidoria realizou os processos afins com eficiência e eficácia esperadas. Notou-se, entretanto, que os indicadores atuais não atendem satisfatoriamente. Tal fato levou à análise dos processos de trabalho e reformulação da Árvore de Processos de Trabalho, consequentemente com a redefinição dos indicadores. Foram criados indicadores de desempenho antes inexistentes.

No primeiro semestre, a UO apresentou períodos em que houve acúmulo de atribuições e maior lentidão no processamento. Em decorrência do déficit de servidores seu efetivo está longe de alcançar o quadro previsto na Resolução 01/2006 do Conselho da Magistratura para lotação ideal (28 servidores efetivos). O quadro é precário contando com 18 servidores, dos quais 4 estão afastados, 4 são deficientes visuais e uma entrará em gozo de licença prêmio seguida de aposentadoria. A precariedade do quadro faz com que alguns processos de trabalho (por exemplo, o processo de trabalho “Tratar Petições e Urnas”) estejam sendo realizados por estagiários, por falta de servidor para atuar no mesmo. No segundo semestre, houve a lotação de uma servidora readaptada que no mesmo mês foi afastada por problemas de saúde. Apesar da sobrecarga, a UO vinha cumprindo satisfatoriamente as demandas sob sua responsabilidade até 2009. Em 2010, a OUVID sofreu a redução de duas funcionárias por motivo de remoção (Maria Nilza Borba e Ana Paula Ruas), encontrando-se ainda com quatro servidores afastados (Lucia Siqueira Lobo Pereira, Sandra Martins Fernandes, Eduvaldo da Silva Barbosa e Dina Frazão Antunes). No segundo semestre, o quadro foi ainda mais reduzido com o falecimento da servidora Elisabeth Jalles de Carvalho de Araújo Costa. Atualmente, verifica-se um crescente de congestionamento de manifestações com cerca de seiscentas manifestações

acumuladas por falta de pessoal que dê vazão ao volume que continua chegando. Diante deste quadro, uma das ações gerenciais necessárias será o encerramento de um dos canais de acesso.

A UO passou a oferecer relatórios mensais de dados estatísticos solicitados pela COJES e DGDIN. Tal demanda aumentou a carga de trabalho, sem prejuízo da acumulação de tarefas que eram exercidas pelos servidores removidos ou afastados, sem o proporcional aumento de pessoal. A OUVID passou a abastecer também a DGFAJ com informações, através da liberação de rotinas para essa UO, através do sistema corporativo próprio (SOU).

Como verificado em relatórios anteriores, a ausência de estrutura das chefias dificulta o pleno gerenciamento do órgão, tendo em vista que, além do assessor do Ouvidor, não existe qualquer previsão legal sobre a hierarquia da unidade, tendo sido suprimida, inclusive, a função de direção da UO. Destituída de uma estrutura organizacional, a OUVID vem desenvolvendo seu trabalho de modo intuitivo, sem contar com formal hierarquização funcional.

No que tange aos recursos materiais, observou-se provimento satisfatório. A manutenção e ao aperfeiçoamento do sistema SOU, embora tenham obtido progressos, ainda carecem de melhorias.

No primeiro semestre de 2010, foram publicadas e implementadas as RADs da OUVID, com apoio e direcionamento da DGDIN. Tendo em vistas mudanças nos procedimentos no final do semestre, já estão sendo realizadas alterações e atualizações. A OUVID já providenciou junto à DGTEC meios de viabilização da Pesquisa de Satisfação que deverá estar disponível no sistema a partir de janeiro de 2011.

Esta UO não possui sob sua responsabilidade contratos de manutenção e serviços.

A Ouvidoria não passou por Auditorias de Gestão no período por não ser uma unidade certificada.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

A OUVID definiu 06 (seis) objetivos da qualidade detalhados no item 2.2. deste relatório, a saber:

I. Reduzir o tempo de resposta ao usuário;

II. Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais;

III. Desenvolver ações para o cidadão que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência de seus direitos;

IV. Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias;

V. Buscar o aprimoramento dos relatórios e indicadores do SOU;

VI. Desenvolver material de divulgação da OUVID, que possa contribuir para a conscientização da comunidade.

Destes, 01 (um) está sendo implementado por meio de projeto não estratégico (item V) e 05 (cinco) não estão sendo implementados por meio de projetos, mas pelo acompanhamento segundo o Plano de Ação da UO.

Apesar da OUVID não ser coordenadora de projetos estratégicos do PJERJ, está desenvolvendo 01 (um) projeto não estratégico, detalhado no item 2.4 deste relatório.

A Unidade não é responsável pela medição de indicadores estratégicos.

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

A OUVID tem como Missão: “Formar um canal de comunicação eficiente entre o TJRJ e o cidadão, por meio das melhores práticas de atendimento às manifestações dos usuários, buscando soluções adequadas no âmbito de suas atribuições.”. Esta missão está alinhada com os direcionadores estratégicos do PJERJ, uma vez que contribui no sentido de dar

subsídios para a adoção de medidas sistêmicas de cunho administrativo para a resolução de conflitos em tempo adequado.

Por sua vez, a Visão da OUVID encontra-se alinhada com a do PJERJ, que foca a obtenção do reconhecimento da sociedade na contribuição do PJERJ para o exercício democrático da cidadania. Neste sentido, a OUVID assume como Visão “consolidar-se como instrumento de cidadania de referência, visando o fortalecimento institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro”. Para tanto, prioriza como focos de seus objetivos da qualidade os itens I, II, III e IV, descritos no item 2.

Em relação à Política da Qualidade e Valores da OUVID, estes são os mesmos adotados pelo PJERJ.

2.2 *Objetivos da Qualidade*

A OUVID definiu 06 (seis) objetivos da qualidade que não estão sendo implementados por meio de projetos estratégicos, cujos resultados estão detalhados a seguir:

TEMA: Eficiência Operacional						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos						
OBJETIVO DA QUALIDADE	**META**	**SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR**	**RESULTADO**		**CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA**	
			Resultado Planejado (Para o Período)	**Resultado alcançado** (No período)	**% Planejado** (No período)	**% Realizado** (No período)
Reduzir o tempo de resposta ao usuário	Estabelecer parceria com a CGJ visando a revisão dos fluxos de trabalho para a redução do tempo de resposta ao usuário	As manifestações enviadas para providências junto a serventias são encaminhadas para a CGJ, provocando demora na resposta. É necessário receber da CGJ as manifestações encaminhadas às suas providências na gestão anterior, com as respostas adequadas. Esbarra em dificuldades operacionais da CGJ, impedindo o alcance integral da meta.	- Autorização para entrar em contato diretamente com as serventias. - Redução no número de manifestações represadas	- Diminuição do "looping" no tratamento das manifestações entre NUR e CGJ, acelerando os serviços.	100%	100%
		OBSERVAÇÕES				

		Foram autorizados os contatos diretos ***em casos que não envolvam problemas com juntadas de peças***.	Foi autorizado o envio de manifestações diretamente para os NUR, sem passagem pela CGJ.	Houve desmembramento das atribuições da CGJ, transferindo para o 01 NUR algumas das atribuições antes desenvolvidas pela Central de Atendimento da CGJ.
ANÁLISE DE DADOS: *(1)* Após reuniões diversas entre a OUVID e a CGJ, foram estabelecidos novos procedimentos. A extinção da Central de Atendimento da CGJ e transferência das atribuições para o 01 NUR depende de aprimoramento, pois apenas recentemente a equipe do NUR recebeu treinamento no uso do sistema SOU. A mudança se deu entre os meses de junho e julho, não havendo ainda como comparar a eficácia, pelo curto decurso do prazo, acrescido do fato de que o mês de junho contou com elevado número de pontos facultativos e feriados.				
AÇÕES GERENCIAIS: *(2)* Contatos permanentes estão sendo mantidos com a CGJ no sentido do alcance da meta proposta. Os dados foram acompanhados ao longo do segundo semestre tendo sido possível verificar que apesar da aceleração no tratamento das manifestações, a eficácia das mesmas ainda não pode ser avaliada, dependendo de ferramentas como a pesquisa de satisfação, a qual está em processo de finalização junto à DGTEC.				

TEMA: Acesso ao sistema de Justiça						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Facilitar o acesso à Justiça						
OBJETIVO DA QUALIDADE	**META**	**SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR**	**RESULTADO**		**CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA**	
			Resultado Planejado (Para o Período)	**Resultado alcançado** (No período)	**% Planejado** (No período)	**% Realizado** (No período)
Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais	Desenvolver material de divulgação junto à comunidade	Foram elaborados novos folders informativos contendo os dados sobre as atribuições e canais de acesso da população à OUVID. Em 2007, a OUVID publicou um informativo contendo dados sobre seu funcionamento, legislação e outros relevantes, o qual está desatualizado	Efetuar a coleta de dados e organização dos materiais para o desenvolvimento de uma "Cartilha da Ouvidoria" e atualização da publicação com os dados da UO.	Foi iniciada a coleta de dados para atualização, todavia pelo acúmulo de funções do servidor originalmente designado não foi possível avançar neste sentido.	50%	10%
		OBSERVAÇÕES				
ANÁLISE DE DADOS: *(1)* Estão sendo analisadas possibilidades de divulgação mais viáveis. Em visita à ouvidoria do TRT tomamos contato com cartilha própria, o que se mostra um caminho viável para esclarecimento à população sobre a função da OUVID e seus canais de acesso. Face a desatualização da publicação do informativo "Construindo um Novo Judiciário", está sendo planejada sua atualização, produção e distribuição, todavia ainda sem previsão de implementação..						

AÇÕES GERENCIAIS: *(2)* A carência de pessoal é o principal obstáculo para alcançar a meta, tendo em vista que a necessidade de acumulação de atribuições impõe a suspensão periódica da atividade, para a realização de outras necessidades de gestão. Responsável: Equipe de Comunicação Social e Projetos. A questão será alvo de discussão para o Plano de ação de 2011.

TEMA: Responsabilidade Social

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover a cidadania

OBJETIVO DA QUALIDADE	META	SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR	RESULTADO		CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA	
			Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	% Planejado (No período)	% Realizado (No período)
Desenvolver ações para o cidadão que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência de seus direitos	Participar de ações de cidadania, buscando levar à população maiores informações sobre as atribuições da OUVID	A OUVID participou de uma ação itinerante no ano	Desenvolver ações regulares, no mínimo duas vezes por ano.	Participação no projeto Justiça Cidadã.	50%	50%
		OBSERVAÇÕES				
			Por falta de pessoal, não foi possível designar grupo de funcionários para atuar no segundo semestre.			

ANÁLISE DE DADOS: (1) Os resultados da participação no projeto Justiça Cidadã foram muito gratificantes. Notou-se, todavia, grande desconhecimento da população em relação ao papel da OUVID. No segundo semestre não houve possibilidade de participação em outros projetos por carência de pessoal.

AÇÕES GERENCIAIS: (2) Será necessário desenvolver projetos de conscientização da população acerca da função da OUVID na defesa da cidadania. Por carência de pessoal para atuar em ações que dependam de deslocamento, o desenvolvimento de ações próprias apresenta-se como alternativa, por exemplo, palestras, material impresso e outros. Tal possibilidade deverá ser alvo de discussão para a elaboração do Plano de Ação para 2011.

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

TEMA: Alinhamento e integração						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fomentar a interação e a troca de experiências entre Tribunais (nacional e internacional)						
OBJETIVO DA QUALIDADE	**META**	**SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR**	**RESULTADO**		**CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA**	
			Resultado Planejado (Para o Período)	**Resultado alcançado** (No período)	**% Planejado** (No período)	**% Realizado** (No período)
Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias	Estabelecer parcerias com outras ouvidorias para viabilizar a integração e troca de experiências estabelecendo um quadro de responsabilidades que venha atender a Resolução 103/2010 do CNJ	Não há. A Resolução 103 do CNJ foi publicada em 2010, estando ainda nebulosa.	Estabelecer melhor definição dos critérios a serem atendidos.	Foram estabelecidos contatos com algumas ouvidorias públicas	50%	50%
		OBSERVAÇÕES				
			Está sob análise a participação da OUVID em encontros orientados para o setor			
ANÁLISE DE DADOS: ***(1)*** Foram realizados contatos com as ouvidorias do TRT e do INEA no primeiro semestre. No segundo semestre, planejava-se interação com outras ouvidorias, bem como com o CNJ, todavia não foi possível concretizá-las no segundo semestre. As partes nebulosas na Resolução 103 estão sendo alvo de discussão em encontros especializados. Foi cogitada a participação da OUVID no Encontro de Ouvidorias promovido pelo TRT e em cursos organizados pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), entretanto não se concretizou por necessidade de procedimentos internos de solicitação e ausência de tempo hábil para solicitação.						
AÇÕES GERENCIAIS: ***(2)*** A OUVID participará de Encontros de Ouvidorias durante o ano de 2011, atualizando-se, buscando estabelecer um banco de boas práticas e multiplicando conhecimentos entre a equipe que viabilizem atingir a visão da UO. Uma outro medida a ser pensada para o Plano de Ações de 2011 é o desenvolvimento de um encontro organizado pela própria OUVID, colocando-a como referência, o que igualmente se alinha com sua visão.						

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

TEMA: Infraestrutura e tecnologia						
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI						
OBJETIVO DA QUALIDADE	**META**	**SITUAÇÃO AO FINAL DO ANO ANTERIOR**	**RESULTADO**		**CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA**	
			Resultado Planejado (Para o Período)	**Resultado alcançado** (No período)	**% Planejado** (No período)	**% Realizado** (No período)
Buscar o aprimoramento dos relatórios e indicadores do SOU	Estabelecer junto à DGTEC um protocolo de medidas de aperfeiçoamento do sistema corporativo para a obtenção de estatísticas e indicadores mais seguros para os processos de trabalho	O SOU não gera relatórios que permitam medir de modo eficaz o desempenho dos processos de trabalho, os quais são integralmente realizados eletronicamente através do sistema corporativo.	Obter dados mais consistentes para a gestão da UO (descritos na análise)	Após reuniões foram descartadas algumas solicitações e estabelecido o quadro de necessidades de dados para a OUVID	100%	100%
		OBSERVAÇÕES				
		A UO elaborou um rol de suas necessidades, as quais foram discutidas com os representantes da DGTEC, verificando sua viabilidade.	Gande parte das solicitações foi atendida, com a criação de novos relatórios, porém, verificou-se que ainda há a necessidade de aperfeiçoamento dos mesmos.			

ANÁLISE DE DADOS: (1)

Foram realizadas reuniões com a DGTEC, nas quais foi deliberado que a DGTEC providenciará:

- Alteração do e-mail enviado ao manifestante no SOU, quando do fechamento da manifestação, inserindo um link solicitando a participação na Pesquisa de Satisfação; Após o fechamento da manifestação no sistema, no e-mail ao manifestante, incluir um link que aponte para um formulário de Pesquisa de Satisfação a ser desenvolvido. Esta pesquisa só poderá ser respondida uma única vez e gerará um relatório a ser desenvolvido.
- Alteração da rotina ESTM no SOU para que demonstre o tempo em dias entre a data de abertura e a de fechamento das manifestações e a data de remessa a CGJ/NUR e a de devolução; Esta rotina já existe, porém desabilitada. Alterá-la para que mostre o tempo de atendimento da manifestação e o tempo em dias que a manifestação ficou em cada tipo de atendimento. Ex.: Tempo em dias entre a recepção no sistema e o primeiro movimento, tempo em dias entre a remessa ao NUR/CGJ e a devolução, etc.
- Criará relatório que demonstre o tempo em “dias por movimentação” (Abertura, Análise, Andamento, Remessa, Fechamento e Cancelamento);
- Inclusão de um campo no FALE CONOSCO OUVID para inserção do número da OAB de advogados, visando consultas posteriores, no SOU, de quantas e quais manifestações foram enviadas por eles; Este campo será facultativo, a exemplo do campo do Processo, e deverá fazer a validação do número do registro do advogado no site da OAB. Este campo gerará um relatório estatístico a ser desenvolvido.
- Inclusão no FALE CONOSCO OUVID, da opção <Pesquisa de Opinião>, que ficará disponível para qualquer usuário a qualquer momento; Incluir no formulário, abaixo das opções <nova manifestação> e <consulta manifestação>, a opção <Pesquisa de Opinião>, formulário a ser desenvolvido. Esta Pesquisa gerará um relatório estatístico a ser desenvolvido.
- Criação de um relatório para gerenciamento da Pesquisa de Satisfação; as informações deste relatório estatístico serão as constantes do formulário. Ex.: filtros: por período (podendo ser também anual), pela identificação do usuário (advogado, parte, etc. ou todos), forma de atendimento (pessoal, urna, web, etc. ou todos), itens da avaliação: atendimento, clareza, etc. ou todos / ótimo, regular, etc. ou todos.
- Criação de um relatório para gerenciamento de manifestações por OAB, cujo intuito é o gerenciamento de quantas e quais manifestações foram abertas por advogados.
- Criação de um relatório para gerenciamento da Pesquisa de Opinião , sendo que as informações deste relatório estatístico serão as constantes do formulário. Ex.: filtros: por período (podendo ser também anual), pelo tipo de opinião (sugestão / reclamação / elogio) – quantidade de cada um e total, identificação do usuário (advogado, parte, etc.).
- Em 08/09/2010, foi desenvolvida pela DGTEC a rotina TM para medição de Tempo de Fechamento de manifestações o que permitirá a adoção de indicador de desempenho para a UO.
- Em 16/09/2010, foi desenvolvida pela DGTEC as rotinas MG (Manifestação por tipo de manifestação) e SJ (mapeamento por tipo de manifestação para o COJES). Fotram implementadas as versões 1.0 TTMG e TTC1.
- Em setembro, solicitamos nova rotina que produzisse os mesmos parâmetros da ESSJ, só que para todas as serventias (chamada 630178).
- Em 22/09/2010 foi apresentada a rotina COAT para relatório de quantidade de manifestações por atendente.

AÇÕES GERENCIAIS: *(2) Tendo em vista o atendimento satisfatório das solicitações feitas no ano de 2010, serão avaliadas a eficácia e oportunidades de melhoria para o ano de 2011.*

2.3 Projetos Estratégicos

A OUVID ainda não é coordenadora de projetos estratégicos

2.4 Projetos Não Estratégicos

A OUVID é coordenadora de projetos não estratégicos, estando com o seguinte projeto em estudo (elaboração), o qual está sendo informado em consonância com o item 8.15 da RAD-PJERJ-006:.

TEMA:							
OBJETIVO ESTRATÉGICO:							
PROJETO	**META**	**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA**		**INDICADOR DE RESULTADO**		**ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO**	
		% Planejado (No período)	**% Realizado** (No período)	**Resultado Planejado** (Para o Período)	**Resultado alcançado** (No período)	**Planejado** (Para o Período)	**Realizado** (No Período)
Desenvolver material de divulgação da OUVID, que contribua para a conscientização da comunidade	Publicar, até 2011, uma “Cartilha da Ouvidoria” e a atualização da publicação “Construindo um Novo Judiciário”.	Em estudo.	Em estudo.	Em estudo.	Em estudo.	Em estudo.	Em estudo.
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: (1) Trata-se de medida iniciada, mas suspensa por falta de pessoal para sua execução.							
AÇÕES GERENCIAIS: (2) Projeto em processo de elaboração dentro da disponibilidade de pessoal para a execução.							

2.5 Indicadores dos Objetivos Estratégicos

A OUVID não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (1º nível dos Processos de Trabalho)

A Árvore de Processos de trabalho não contemplava este tipo de indicador até o início do segundo semestre. Verificou-se a necessidade de ajustes e adequação para o segundo semestre do corrente ano. A Árvore de Processos de Trabalhos foi revista, tendo sido desenvolvidos novos indicadores, inclusive de 1º. Nível, estes todavia começarão a ser medidos a partir de janeiro de 2011, não havendo ainda dados para análise.

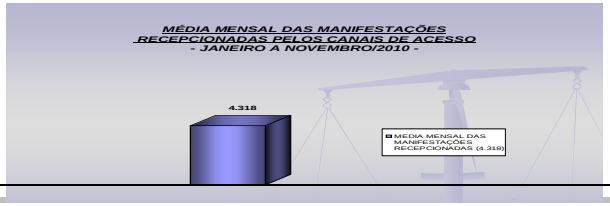
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

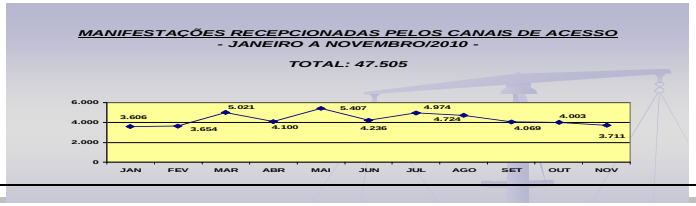
3.2 Indicadores e Análise de Dados da Diretoria Geral (2º nível dos Processos de Trabalho)

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL:	

PROCESSO DE TRABALHO	**Recepcionar e tratar manifestações**				
INDICADOR	**14.1.1 Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso.** **14.1.2 Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes.** **14.1.3 Percentual de manifestações solucionadas**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas.				
FÓRMULA	**14.1.1** Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso = ∑ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição) **14.1.2** Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes = ∑ (de manifestações solucionadas mediante resposta dos órgãos competentes + em processamento nos órgãos competentes / total de manifestações recepcionadas) X 100 **14.1.3** Percentual de manifestações solucionadas = ∑ (de manifestações solucionadas / total de manifestações recepcionadas) X 100				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Estatística Mensal: manifestações tratadas (T), encaminhadas a outros órgãos (E) e solucionadas na OUVID (S)				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema corporativo SOU	**SENTIDO DE MELHORIA**			
META		**UNIDADE DE MEDIDA**			
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR		**JAN/09**	**FEV/09**	**MAR/09**	**ABR/09**	**MAI/09**	**JUN/09**	**JUL/09**	**AGO/09**	**SET/09**	**OUT/09**	**NOV/09**	**DEZ/09**	**Md. no Per.**
	2009	T - 3.636 E - 36% S - 58%	T - 3.475 E - 42% S - 54%	T - 4.004 E - 40% S - 50%	T - 2.720 E - 40% S - 57%	T - 2.821 E - 41% S - 49%	T - 2495 E - 41% S - 56%	T- 2.972 E – 42% S – 54%	T – 2.529 E – 46% S – 51%	T – 3.704 E – 39% S – 54%	T – 4.130 E – 30% S – 65%	T – 3.926 E – 39% S - 60%	T – 2.743 E – 40% S – 67%	T. 3.263 E – 40% S – 56%
		JAN/10	**FEV/10**	**MAR/10**	**ABR/10**	**MAI/10**	**JUN/10**	**JUL/10**	**AGO/10**	**SET/10**	**OUT/10**	**NOV/10**	**DEZ/10**	**Md. no Per.**
	2010	T – 3.606 E – 32% S – 70%	T – 3.654 E – 39% S – 61%	T – 5.021 E – 46% S – 64%	T – 4.100 E – 42% S – 63%	T – 5.407 E – 24% S – 70%	T – 4.236 E – 21% S – 74%	T – 4.974 E – 15% S – 76%	T – 4.724 E – 12% S – 75%	T – 4.069 E – 16% S – 76%	T – 4.003 E – 17% S – 67%	T – 3.711 E – 14% S – 71%	T – E – S –	T – E – S –

RESULTADO NO PERÍODO		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	T – 3.263 E – 40% S – 56%	
MÉDIA	T – 4.318	



PERÍODO ATUAL (2010)	E – 25% S – 69%		
META	Não aplicável		

ANÁLISE DE DADOS:	**(1)** Em relação ao mesmo período no ano anterior, verifica-se significativo aumento no número de manifestações recepcionadas (32, 33%). Por outro lado, a unidade teve a redução de seu quadro, com a remoção de 02 (duas) funcionárias, o falecimento de 01 (uma) funcionária e o afastamento de mais 03 (três) servidores, sendo duas por motivo de saúde e o terceiro para licença-prêmio seguida da aposentadoria. A OUVID começa a apresentar um acúmulo de manifestações não tratadas que chega a superar a marca de 600 (seiscentas) por conta da falta de pessoal. Vale destacar que dos servidores ativos 04 (quatro) apresentam deficiências visuais, o que - por questões biológicas - torna o desempenho das funções menos veloz. O quadro chega a impactar sobre a motivação de toda a equipe tendo em vista que somente são encaminhados para a unidade servidores readaptados ou em condições que não podem contribuir para o desempenho para as funções, por exemplo, recebemos um novo servidor, entretanto o mesmo já está em gozo de suas licenças-prêmio para solicitação da aposentadoria. Portanto, aumenta-se uma lotação que efetivamente continua deficitária. Há uma servidora de licença médica há mais de dois anos, sem previsão de retorno, e outra em uso da licença-maternidade. Deste modo, o quadro geral evidencia aumento considerável de manifestações e redução do quadro de servidores para execução dos processos de trabalho. Tal fato compromete a cada mês a boa realização das atividades da UO. Vale destacar que, em uma análise comparativa, dos meses entre abril e agosto em 2009 e 2010, tivemos a duplicação no número das manisfestações.
AÇÕES GERENCIAIS:	**(2)** Os gestores da OUVID envidaram esforços na tentativa de ampliar o quadro de servidores sem, contudo, obter êxito até o momento. Faz-se necessária uma reunião com o DEDEP para que os problemas de pessoal sejam minorizados.

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

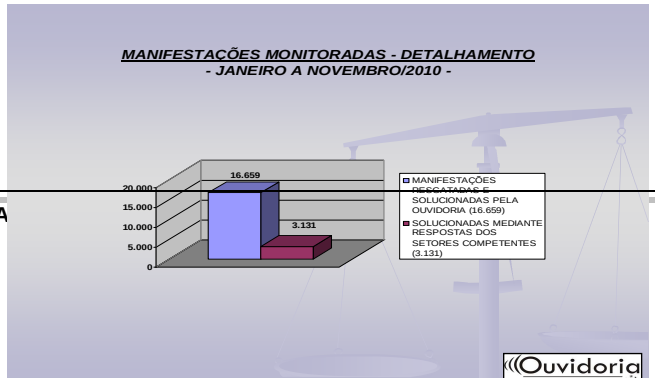
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

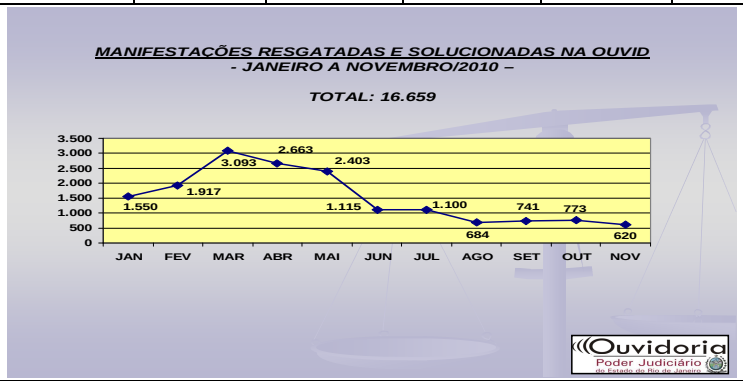
PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL:	

PROCESSO DE TRABALHO	**Monitorar manifestações**				
INDICADOR	**14.2.1 Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID.** **14.2.2 Percentual de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes**	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Subsidiar política de gestão.				
FÓRMULA	**14.2.1** Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID = ∑ (de manifestações resgatadas / manifestações residuais do mês anterior) X 100 **14.2.2** Percentual de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes = ∑ (de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes / manifestações enviadas aos órgãos competentes) X 100				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema corporativo SOU	**SENTIDO DE MELHORIA**			
META		**UNIDADE DE MEDIDA**			
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR														
	2009	**JAN/09**	**FEV/09**	**MAR/09**	**ABR/09**	**MAI/09**	**JUN/09**	**JUL/09**	**AGO/09**	**SET/09**	**OUT/09**	**NOV/09**	**DEZ/09**	**Md. no Per.**
		41% 2%	31% 2%	32% 2%	20% 2%	17% 2%	5% 4%	31% 5%	56% 4%	43% 4%	26% 10%	41% 20%	53% 24%	33% 6,75%
	2010	**JAN/10**	**FEV/10**	**MAR/10**	**ABR/10**	**MAI/10**	**JUN/10**	**JUL/10**	**AGO/10**	**SET/10**	**OUT/10**	**NOV/10**	**DEZ/10**	**Md. no Per.**
		94% 26%	151% 18%	153% 35%	125% 21%	104% 31%	52% 1%	59% 15%	30% 31%	37% 20%	50% 17%	35% 31%		

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	33% 6,75%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	81% 22%
META	Não aplicável





ANÁLISE DE DADOS:	**(1)** Os dados apontados pelos presentes indicadores apontam exclusivamente para o grau de atenção da UO em relação a seus parceiros, não subsidiando efetivas tomadas de decisões.
AÇÕES GERENCIAIS:	**(2)** A observação da análise dos dados nos leva a crer que há necessidade de revisão dos mesmos, posto que informação gerencial relevante. Verifica-se a urgente necessidade de revisão dos indicadores em relação ao processo de trabalho ao qual está relacionado. O mesmo já foi providenciado e a reestruturação passará a ser acompanhada a partir de 2011. Passarão a vigir os seguintes indicadores: ID. 14.2.1 Quantidade de manifestações fechadas em 30 dias ou menos ID. 14.2.2 Quantidade de manifestações fechadas com mais de 30 dias ID.14.2.3 Tempo médio de permanência na CGJ ID.14.2.4 Tempo médio de permanência na OUVID

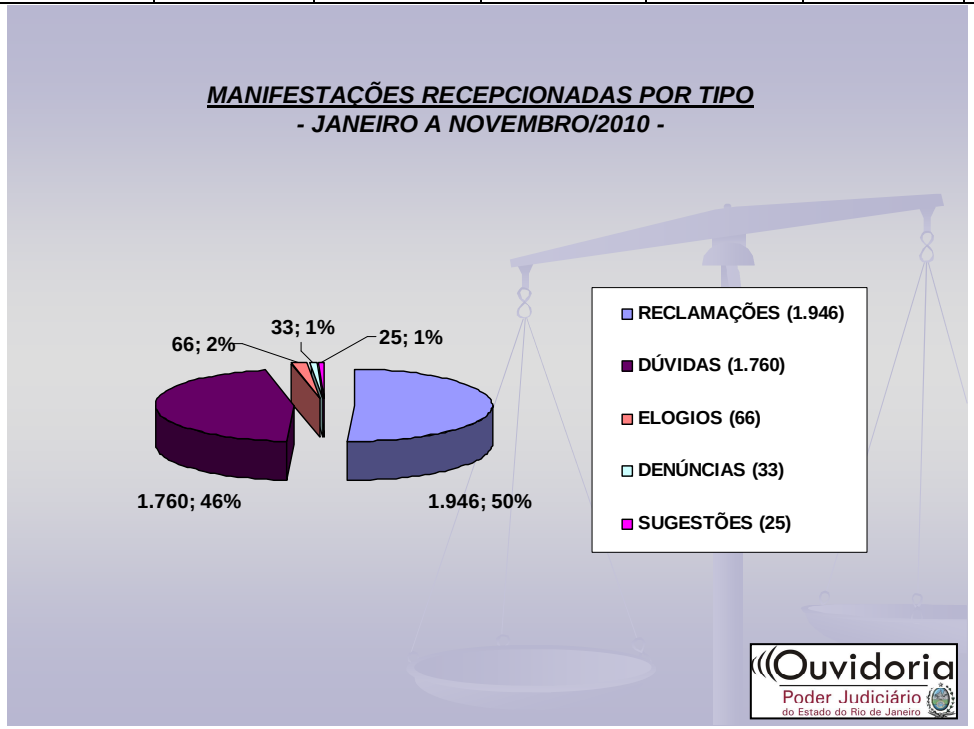
	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES
	UNIDADE ORGANIZACIONAL:

PROCESSO DE TRABALHO	**Avaliar manifestações e divulgar resultados**				
INDICADOR	**14.3.1** Avaliar o percentual dos diferentes tipos de manifestações. **14.3.2** Tempo médio de elaboração e divulgação de dados estatísticos.	**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**
FINALIDADE DO INDICADOR	Servir de suporte à Administração Superior para implementar, se entender conveniente, alterações que possam contribuir para a melhor prestação jurisdicional				
FÓRMULA	Não há uma fórmula, mas um apanhado numérico, cujos dados são analisados comparativamente. São levantados dados quantitativos em relação ao total mensal de Reclamações (R), Dúvidas (DU), Denúncias (DE), Sugestões (S) e Elogios (E)..				
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		**SENTIDO DE MELHORIA**			
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios gerados pelo sistema SOU	**SENTIDO DE MELHORIA**			
META		**UNIDADE DE MEDIDA**			
PERIODICIDADE	Mensal				

EVOLUÇÃO DO INDICADOR	**2009**	**JAN/09**	**FEV/09**	**MAR/09**	**ABR/09**	**MAI/09**	**JUN/09**	**JUL/09**	**AGO/09**	**SET/09**	**OUT/09**	**NOV/09**	**DEZ/09**	**Md. no Per.**
		DU 1876 R 1394 DE 28 E 25 S 18	R 1566 DU 1528 DE 91 E 45 S 26	R 1765 DU 1726 E 26 S 23 DE 22	DU 1353 R 1176 E 33 S 24 DE 19	R 1236 DU 1196 E 36 DE 29 S 21	DU 1168 R 1096 E 37 S 26 DE 21	R 1317 DU 1316 E 46 S 39 DE 38	DU 1035 R 1200 E 50 S 38 DE 36	DU 1663 R 1602 E 53 DE 41 S 31	DU 2038 R 1687 E 72 DE 43 S 31	R 1853 DU 1674 E 56 DE 39 S 24	R 1320 DU 1273 E 72 DE 28 S 24	DU 1487 R 1434 E 46 DE 36 S 27
	2010	**JAN/10**	**FEV/10**	**MAR/10**	**ABR/10**	**MAI/10**	**JUN/10**	**JUL/10**	**AGO/10**	**SET/10**	**OUT/10**	**NOV/10**	**DEZ/10**	**Md. no Per.**
		DU 1835 R 1469 DE 27 E 47 S 35	DU 1680 R 1682 DE 34 E 54 S 12	DU 1944 R 2689 DE 48 E 92 S 38	DU 1837 R 2010 DE 29 E 60 S 15	DU 1949 R 2487 DE 28 E 84 S 26	DU 1807 R 1864 DE 49 E 48 S 38	DU 2022 R 2243 DE 20 E 66	DU 1851 R 1945 DE 45 E 84 S 22	DU 1666 R 1912 DE 28 E 63	DU 1424 R 1809 DE 27 E 64	DU 1353 R 1626 DE 27 E 60 S 36	DU R DE E S	DU R DE E S

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

								S 25		S 5	S 24			

RESULTADO NO PERÍODO			
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	DU 1487 R 1434 E 46 DE 36 S 27		GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	DU 1760 R 1946 E 66 DE 33 S 25		
META			

ANÁLISE DE DADOS:	**(1)** Verificamos que os dados estatísticos apontados como indicadores se ajustam melhor na qualidade de produtos desenvolvidos pela UO. Não se ajustam, portanto como indicadores para o processo de trabalho relacionado, demandando revisão dos mesmos.
AÇÕES GERENCIAIS:	**(2)** verificamos a necessidade de ajustes dos indicadores para que venham contribuir de forma eficaz para a adoção de medidas de melhoria. Ação esta que já estamos iniciando. Os indicadores foram revistos e a partir de 2011 passarão a vigorar os seguintes indicadores: ID. 14.3.1 Quantidade de planilhas elaboradas ID. 14.3.2 Quantidade de órgãos para divulgação de resultados ID 14.3.3 Tempo médio entre elaboração e divulgação de dados estatísticos

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL:													
PROCESSO DE TRABALHO	**Realizar inter-relação social e elaborar projetos**													
INDICADOR	**14.4.1 Tempo de Execução** **14.4.2 Porcentagem do grau de efetivação de projetos**							**DESEMPENHO**		**ACOMPANHAMENTO**	**X**			
FINALIDADE DO INDICADOR	**14.4.1** Medir a adequação dos projetos à equipe de trabalho em relação ao tempo de exeqüibilidade **14.4.2** Avaliar a efetiva realização do projeto em relação às metas estabelecidas													
FÓRMULA	**14.4.1** Tempo previsto para desenvolvimento e conclusão do projeto - tempo **14.4.2** Porcentagem de ações previstas para execução do projeto - porcentagem de ações x 100													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO								**SENTIDO DE MELHORIA**						
ORIGEM DOS DADOS	Planilha de Acompanhamento do Projeto + Cronograma							**SENTIDO DE MELHORIA**						
META								**UNIDADE DE MEDIDA**						
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	**2009**	**JAN/09**	**FEV/09**	**MAR/09**	**ABR/09**	**MAI/09**	**JUN/09**	**JUL/09**	**AGO/09**	**SET/09**	**OUT/09**	**NOV/09**	**DEZ/09**	**Md. no Per.**
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2010	**JAN/10**	**FEV/10**	**MAR/10**	**ABR/10**	**MAI/10**	**JUN/10**	**JUL/10**	**AGO/10**	**SET/10**	**OUT/10**	**NOV/10**	**DEZ/10**	**Md. no Per.**
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	-	GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)						GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)						
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)														
META														
ANÁLISE DE DADOS:	**(1)** A UO está desenvolvendo seus estudos para a operacionalização de projetos, não havendo ainda indicadores disponíveis.													
AÇÕES GERENCIAIS:	**(2)** A OUVID pretende formalizar seus projetos, submetendo-os à DGDIN para apreciação, alguns concebidos estrategicamente. Todavia, por carência de pessoal é necessário realizar um estudo cuidadoso quanto ao tempo e etapas do processo de realização do projeto para que se torne factível.													

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

Equipe	Servidor	Estagiário	Terceirizado	Total Geral
Gabinete	1			1
Recepção (setor não-oficial)			1	1
Atendimento Pessoal (setor não-oficial)	2			2
Formulário Eletrônico (setor não-oficial)	4	1		5
Teleatendimento (setor não-oficial)	4	2	2	8
Petições e Urnas (setor não-oficial)		1		1
Monitoramento (setor não-oficial)	1		2	3
Medição e divulgação de resultados (setor não-oficial)	1			1
Camunicação e Projetos (setor não-oficial)	1			1
Afastados (Sem setor)	**1** (licença médica há + de 2 anos) **1** (licença prêmio seguida pela aposentadoria) **1** (licença maternidade há + 11 meses) 1 (licença médica há + de 4 meses)			4
Total	18	4	5	27

OBS: Por orientação da DGDIN, alteramos o cabeçalho de “Unidade” para “Equipes”. Ocorre que as unidades da OUVID (Departamentos e Divisões) foram extintas em 2006, bem como os cargos e funções (Diretor, Chefes de Serviço), restando tão somente a função de Assessor de Gabinete. Não havendo qualquer previsão estrutural quanto aos setores, as equipes mantêm os moldes da estrutura anteriormente existente como sistema mínimo necessário para a organização

dos processos de trabalho. Os servidores licenciados há mais de seis meses foram agrupados separadamente, pois não estão desempenhando atribuições em qualquer dos processos de trabalho.

- Capacitação

No primeiro semestre de 2010, com o apoio do DEDEP, a OUVID elaborou o mapeamento de competências dos servidores, estabelecendo o quadro de Identificação de Competências Necessárias. O referido quadro servirá para o planejamento de ações de capacitação dos servidores. Em relação às necessidades mais urgentes, alguns servidores se inscreveram em ações desenvolvidas ao longo do segundo semestre de 2010 através dos cursos promovidos pela ESAJ. Todavia, não foram atingidos todos os servidores.

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

O Sistema Integrado de Manifestações da Ouvidoria (SOU) atende precariamente às necessidades da unidade. Diante disto, sua melhoria foi contemplada como objetivo da qualidade da UO. Dentre as dificuldades mais prementes, destacam-se:

- recursos limitados - inviabilizando o aperfeiçoamento dos indicadores de desempenho;

- interface pouco amigável - tornando mais lento o processo de abastecimento do banco de dados, bem como o resgate de informações;

- limitações dos relatórios - dificultando o atendimento às solicitações de informações feitas por outros setores, bem como o acompanhamento de indicadores.

Com o intuito de melhorar a qualidade do SOU foram realizadas reuniões com representantes da DGTEC, chegando-se à consolidação de um rol de elementos técnicos que demandam aperfeiçoamento.

Os representantes da DGTEC destacaram, entretanto, que devido à outras demandas tidas por aquele setor como prioritárias, não há como estabelecer uma previsão do tempo necessário para efetivação das alterações levantadas.

- Equipamentos

No momento, a OUVID conta com equipamentos adequados de informática, *softwares* necessários para a execução do serviço.

O equipamento de ar condicionado, por ser antigo, eventualmente apresenta desempenho deficiente e instável, deixando algumas vezes o ambiente inadequado - em relação à temperatura - para o desempenho confortável das atribuições, tanto em relação aos servidores, quanto em relação aos usuários atendidos pessoalmente, havendo a necessidade de manutenção periódica.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações são adequadas, salvo pela ausência de banheiro interno para os funcionários.

- Materiais de Consumo

Adequados e satisfatórios.

- Materiais Permanentes

Adequados e satisfatórios.

- Segurança

A Ouvidoria dispõe de botões de pânico nas salas de atendimento pessoal, tendo em vista as características do serviço e a exposição dos servidores a toda sorte de usuários. Seria recomendável a permanência de um segurança durante o período de atendimento, a saber, de 11h às 18h**.**

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	**TÍTULO DA RAD**	**REVISÃO**	**DEPTO.**	**SITUAÇÃO ATUAL**	**OBSERVAÇÃO**
RAD-OUVID-002	Recepcionar e Tratar Manifestações	01	-	-	Em revisão (mudanças lançadas no banco de dados)
RAD-OUVID-003	Gerir a Ouvidoria Geral	00	-	-	-
RAD-OUVID-004	Monitorar Manifestação	00	-	-	Em revisão (mudanças lançadas no banco de dados)
RAD-OUVID-005	Medir, Avaliar e Divulgar Resultados	00	-	-	Em revisão (mudanças lançadas no banco de dados)
RAD-OUVID-006	Realizar Inter-Relação Social e Projetos	00	-	-	Em revisão (mudanças lançadas no banco de dados)

Fonte: http://www.tjrj.jus.br/intrav2/siga/rotina_admin/ouvidoria/ouvidoria.jsp

No que se refere à organização do arquivo corrente a unidade está alinhada com as diretrizes da RAD-PJERJ-003.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A OUVID não possui sob sua responsabilidade contratos de manutenção e de serviços.

5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 AUDITORIAS DE GESTÃO

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC/OBS APONTADAS
INTERNA	Não se aplica	Não se aplica

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	NC / "Preocupação" / OM APONTADAS
PRÉ-CERTIFICAÇÃO	Não se aplica	Não se aplica
CERTIFICAÇÃO – 1ª FASE (*)	Não se aplica	Não se aplica
CERTIFICAÇÃO – 2ª FASE	Não se aplica	Não se aplica
SUPERVISÃO	Não se aplica	Não se aplica

Fonte:

(*) Realizada junto com a Pré-certificação

OBS: Explicar se a auditoria foi realizada como Unidade de Apoio

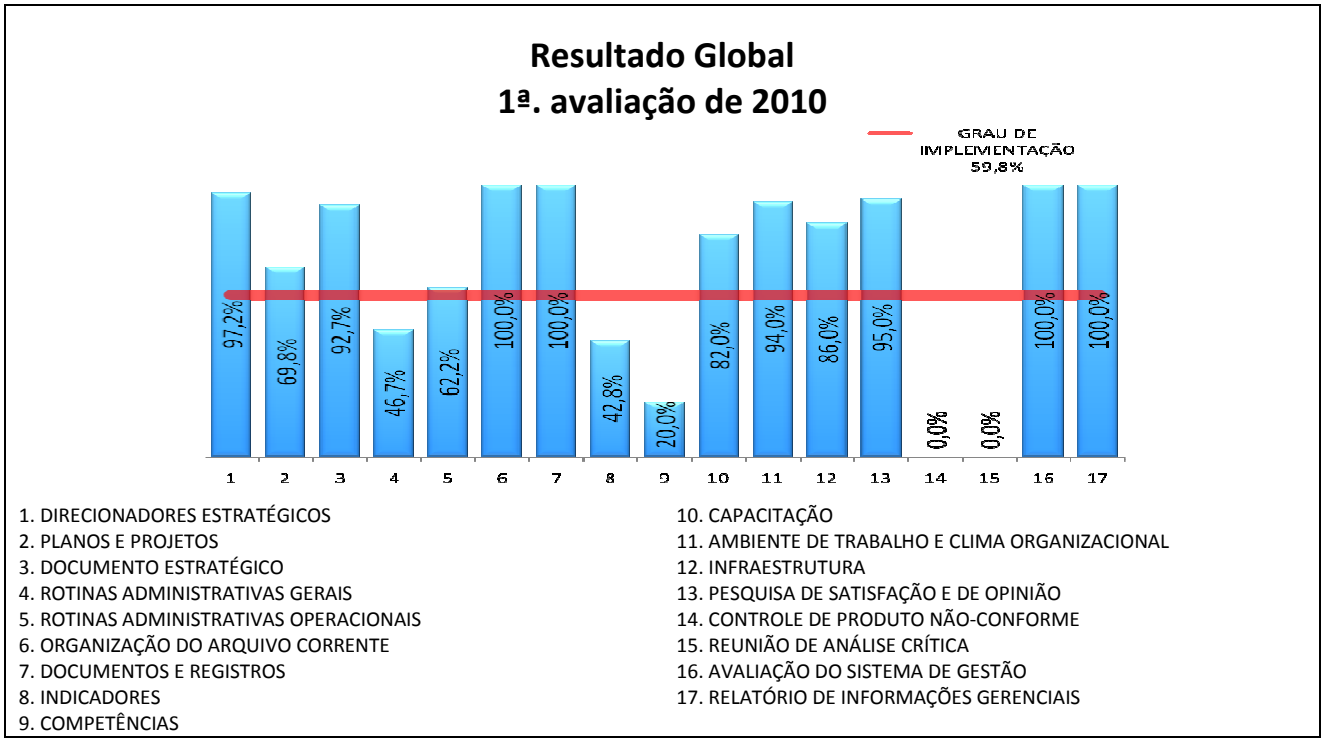
5.2 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultados (No ano)		
1ª Avaliação		
Resultado:	59,8%	**Ações Gerenciais**
Período de Realização:	16/03/2010	Em relação aos resultados da autoavaliação, foram tomadas as seguintes ações: • Elemento 2 - Estudo de projeto para inclusão no planejamento do biênio 2011/2112 • Elemento 4 - Revisão das RADs • Elemento 8 - Estudo para revisão dos indicadores • Elemento 9 - Foram realizadas as identificações de competência da UO • Elemento 10 - Os servidores começaram a ser capacitados nas competências em que foram verificadas deficiências, mas não foi possível a liberação de todos os que apresentavam de capacitação para que fizessem os cursos. • Elemento 14 - Providências junto à DGTEC para fornecimento de dados que viabilizem o controle de produtos não conformes

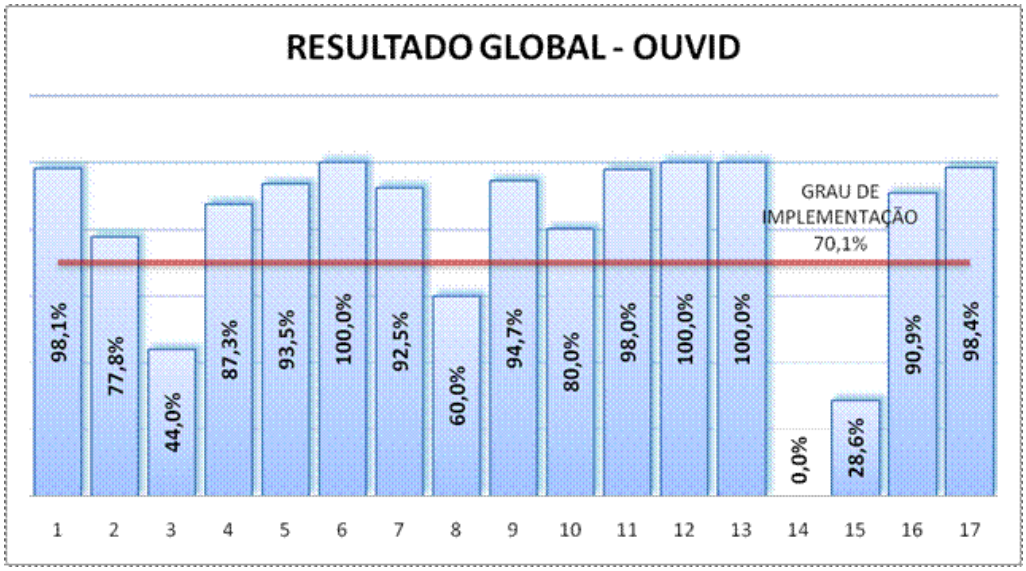
Fonte: Relatório de avaliação do grau de implementação do sistema integrado de gestão da OUVID

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

GRÁFICO COM O RESUMO DO RESULTADO DA AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA



2ª. avaliação de 2010



A segunda auto-avaliação foi realizada evidencia pequenas alterações, sendo as mais significativas em relação à melhoria do item 15 (de 0,0% para 28,6%) e a mais negativa no item 3 (de 92,7% para 44,3%).

Em relação ao primeiro, temos como ponto principal os esforços da gestão para implantar aspectos do siga antes inexistentes.

Em relação ao segundo, temos a mudança dos gestores com a entrada de novos que ainda precisam se familiarizar com o SIGA, bem como um déficit cada vez mais acentuado de funcionários que leva à necessidade de ocupação de funções com estagiários, cuja flutuação semestral inviabiliza uma adequada apreensão das práticas envolvidas no processo de gestão.

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Dentre as atividades realizadas no período pela unidade e que, não necessariamente, fazem parte de suas atribuições específicas, destacam-se as seguintes.

6.1 Elaboração de relatórios para o COJES

O COJES solicitou à OUVID a elaboração mensal de relatórios com as reclamações referentes aos Juizados Especiais Cíveis do Estado, bem como a relação das serventias mais reclamadas entre tais juizados.

O sistema SOU não dispõe de rotinas que apresentem os dados solicitados. Para atender a esta solicitação, é necessário acrescentar nova atribuição ao servidor responsável para apurar em cada uma das manifestações identificadas os diferentes tipos de queixas. Este procedimento impactou sobre o processo de trabalho “avaliar manifestações e divulgar resultados”, uma vez que a única servidora deste processo de trabalho teve que reestruturar suas atribuições, incluindo em sua rotina o mapeamento solicitado, caso a caso.

6.2 Elaboração de relatórios para a DGDIN

A DGDIN solicitou à OUVID a elaboração de relatórios com as reclamações das varas cíveis certificadas de alguns NUR.

O sistema SOU não dispõe de rotinas que apresentem os dados solicitados. Para atender a esta solicitação foi necessário deslocar um servidor para apurar em cada uma das manifestações identificadas os diferentes tipos de queixas. Este procedimento impactou sobre o processo de trabalho “avaliar manifestações e divulgar resultados”, uma vez que a única servidora deste processo de trabalho teve que reestruturar suas atribuições, incluindo em sua rotina o mapeamento solicitado, caso a caso.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os dados apresentados neste relatório revelam as ações adotadas pela OUVID no intuito de alinhar a execução de suas atividades ao sistema de gestão do PJERJ

Os resultados estatísticos divulgados mensalmente pela OUVID, elaborados à luz das informações aqui prestadas, são fontes que podem contribuir para tomada de providências que resultem no aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

Estamos nos estruturando com o objetivo de cada vez mais atender aos anseios de nossos usuários, gerando, assim, a credibilidade necessária ao fortalecimento de nossa imagem institucional como órgão de um Poder Judiciário profícuo e atuante.

8 ANEXOS

Houve a atualização da Árvore de Processos de trabalho e dos indicadores, conforme item

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

8.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

(OUVIDORIA)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.14 Gerir a Ouvidoria	ID. 14.1 Quantidade de manifestações recebidas por canal de acesso. ID. 14.2 Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes. ID. 14.3 Percentual de manifestações solucionadas ID. 14.4 Percentual dos diferentes tipos de manifestações ID 14.5 Percentual de manifestações resgatadas da CGJ e solucionadas na OUVID ID 14.6 Média de Tempo de Fechamento das Manifestações ID 14.7 Quantidade de Manifestações recebidas por atendente ID 14.8 Quantidade de manifestações solucionadas pela OUVID ID 14.9 Percentual de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes	**P.14.1 Recepcionar e tratar manifestações**	ID. 14.1.1 Porcentagem de Distribuição de Trabalho
		P.14.2 Monitorar manifestações	ID. 14.2.1 Quantidade de manifestações fechadas em 30 dias ou menos ID. 14.2.2 Quantidade de manifestações fechadas com mais de 30 dias ID.14.2.3 Tempo médio de permanência na CGJ ID.14.2.4 Tempo médio de permanência na OUVID
		P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados	ID. 14.3.1 Quantidade de planilhas elaboradas ID. 14.3.2 Quantidade de órgãos para divulgação de resultados ID 14.3.3 Tempo médio entre elaboração e divulgação de dados estatísticos
		P.14.4 Realizar inter-relação social e elaborar projetos.	ID. 14.4.1 Quantidade de contatos e parcerias firmadas ID. 1.4.4.2 Quantidade de participações em eventos ID. 14.4.2 Quantidade de projetos elaborados e finalizados