




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre/2021**

OUVIDORIA GERAL

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE OUVIDORIA GERAL	
	Período de Referência: 1º Semestre/2021	Emitido em: 14/07/2021

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.....	5
5.PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	5
6.AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO.....	8
7.DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	8
8.SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	8
9.CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	10
10.ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	11
11.ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	11



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

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

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

<NÃO APLICÁVEL>

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

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

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	

INDICADORES OPERACIONAIS																	
GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<p>Taxa de Congestionamento das Manifestações 1º Semestre/2021</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa de Congestionamento (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2015</td><td>4,30%</td></tr><tr><td>2016</td><td>16,00%</td></tr><tr><td>2017</td><td>4,70%</td></tr><tr><td>2018</td><td>8,00%</td></tr><tr><td>2019</td><td>6,88%</td></tr><tr><td>2020</td><td>20,61%</td></tr><tr><td>2021</td><td>4,21%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2015	4,30%	2016	16,00%	2017	4,70%	2018	8,00%	2019	6,88%	2020	20,61%	2021	4,21%	<p>A taxa de congestionamento do primeiro semestre de 2021 teve um declínio significativo com relação ao primeiro semestre de 2020, conforme se observa no gráfico de Taxa de Congestionamento das Manifestações.</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)																
2015	4,30%																
2016	16,00%																
2017	4,70%																
2018	8,00%																
2019	6,88%																
2020	20,61%																
2021	4,21%																



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS																									
GRÁFICO	COMENTÁRIO																								
<p>Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas 1º Semestre/2021</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Novas Manifestações</th><th>Manifestações Finalizadas</th></tr></thead><tbody><tr><td>2015</td><td>40.667</td><td>39.310</td></tr><tr><td>2016</td><td>41.367</td><td>36.819</td></tr><tr><td>2017</td><td>42.765</td><td>45.000</td></tr><tr><td>2018</td><td>25.354</td><td>23.233</td></tr><tr><td>2019</td><td>23.163</td><td>21.569</td></tr><tr><td>2020</td><td>14.240</td><td>11.305</td></tr><tr><td>2021</td><td>15.841</td><td>10.748</td></tr></tbody></table>	Ano	Novas Manifestações	Manifestações Finalizadas	2015	40.667	39.310	2016	41.367	36.819	2017	42.765	45.000	2018	25.354	23.233	2019	23.163	21.569	2020	14.240	11.305	2021	15.841	10.748	<p>O primeiro semestre de 2021 teve um aumento no número de manifestações em relação ao primeiro semestre de 2020. As manifestações finalizadas somaram 67,8% do seu total, pois algumas serventias não respondem às manifestações que são encaminhadas pela Ouvidoria e esta não detém o poder de imposição.</p>
Ano	Novas Manifestações	Manifestações Finalizadas																							
2015	40.667	39.310																							
2016	41.367	36.819																							
2017	42.765	45.000																							
2018	25.354	23.233																							
2019	23.163	21.569																							
2020	14.240	11.305																							
2021	15.841	10.748																							
<p>Manifestações por Assunto 1º Semestre/2021</p> <table border="1"><thead><tr><th>Assunto</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>Reclamação</td><td>11.412</td></tr><tr><td>Dúvida</td><td>3.190</td></tr><tr><td>Elogio</td><td>274</td></tr><tr><td>Ouvid CNJ</td><td>439</td></tr><tr><td>LAI</td><td>103</td></tr><tr><td>Sugestão</td><td>76</td></tr><tr><td>LGPD</td><td>2</td></tr><tr><td>Ouvid Mulher</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Assunto	Quantidade	Reclamação	11.412	Dúvida	3.190	Elogio	274	Ouvid CNJ	439	LAI	103	Sugestão	76	LGPD	2	Ouvid Mulher	5	<p>No primeiro semestre de 2021 houve uma diminuição nas manifestações referentes às Dúvidas e Ouvidoria Mulher. Observa-se um aumento de manifestações referentes a Reclamações, Elogios, Sugestões e LAI. Neste semestre, também surgiram manifestações referentes à LGPD (2) e à Ouvidoria do CNJ (439), manifestações criadas a partir da implementação do Sistema Eletrônico da Ouvidoria – ESOU, ocorrida em 19/04/2021.</p>						
Assunto	Quantidade																								
Reclamação	11.412																								
Dúvida	3.190																								
Elogio	274																								
Ouvid CNJ	439																								
LAI	103																								
Sugestão	76																								
LGPD	2																								
Ouvid Mulher	5																								
<p>Competências Mais Reclamadas 1º Semestre/2021</p> <table border="1"><thead><tr><th>Competência</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cível</td><td>3.428</td><td>56%</td></tr><tr><td>Juizado Cível</td><td>950</td><td>15%</td></tr><tr><td>Família</td><td>924</td><td>15%</td></tr><tr><td>Fazenda Pública</td><td>399</td><td>7%</td></tr><tr><td>Órfãos e Sucessões</td><td>436</td><td>7%</td></tr></tbody></table>	Competência	Quantidade	Porcentagem	Cível	3.428	56%	Juizado Cível	950	15%	Família	924	15%	Fazenda Pública	399	7%	Órfãos e Sucessões	436	7%	<p>As Varas Cíveis seguem liderando o ranking das competências mais reclamadas (56%), seguidas pelo Juizado Cível (15%), Família (15%), Fazenda Pública (7%) e Órfãos e Sucessões (7%). O número total de reclamações aumentou 22,3% em relação ao período anterior.</p>						
Competência	Quantidade	Porcentagem																							
Cível	3.428	56%																							
Juizado Cível	950	15%																							
Família	924	15%																							
Fazenda Pública	399	7%																							
Órfãos e Sucessões	436	7%																							



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

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

INDICADORES OPERACIONAIS																															
GRÁFICO	COMENTÁRIO																														
<p>Reclamações de Maior Incidência 1º Semestre/2021</p> <table border="1"><caption>Reclamações de Maior Incidência - 1º Semestre/2021</caption><thead><tr><th>Item</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Morosidade no Trâmite Processual</td><td>4.979</td><td>53%</td></tr><tr><td>Morosidade na Abertura de Conclusão</td><td>1.892</td><td>20%</td></tr><tr><td>Reclamações/Denúncias diversas</td><td>784</td><td>8%</td></tr><tr><td>Morosidade na Digitação de Documentos</td><td>503</td><td>5%</td></tr><tr><td>Morosidade do Contador</td><td>412</td><td>4%</td></tr><tr><td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td><td>254</td><td>3%</td></tr><tr><td>Reclamação contra a Informática</td><td>233</td><td>3%</td></tr><tr><td>Procedimento Estranho a Rotina Processual</td><td>217</td><td>2%</td></tr><tr><td>Morosidade na Expedição de Documentos</td><td>181</td><td>2%</td></tr></tbody></table>	Item	Quantidade	Porcentagem	Morosidade no Trâmite Processual	4.979	53%	Morosidade na Abertura de Conclusão	1.892	20%	Reclamações/Denúncias diversas	784	8%	Morosidade na Digitação de Documentos	503	5%	Morosidade do Contador	412	4%	Morosidade no Atendimento a Despacho	254	3%	Reclamação contra a Informática	233	3%	Procedimento Estranho a Rotina Processual	217	2%	Morosidade na Expedição de Documentos	181	2%	<p>No primeiro semestre de 2021 as reclamações oriundas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 87% do total de 9.455 de Reclamações de Maior Incidência. Houve aumento de 88,4% em relação ao semestre do ano anterior, onde se observa o aumento de reclamações em todos os itens do gráfico com relação ao semestre anterior.</p>
Item	Quantidade	Porcentagem																													
Morosidade no Trâmite Processual	4.979	53%																													
Morosidade na Abertura de Conclusão	1.892	20%																													
Reclamações/Denúncias diversas	784	8%																													
Morosidade na Digitação de Documentos	503	5%																													
Morosidade do Contador	412	4%																													
Morosidade no Atendimento a Despacho	254	3%																													
Reclamação contra a Informática	233	3%																													
Procedimento Estranho a Rotina Processual	217	2%																													
Morosidade na Expedição de Documentos	181	2%																													
<p>Manifestações Lei Acesso à Informação 1º Semestre/2021</p> <table border="1"><caption>Manifestações Lei Acesso à Informação - 1º Semestre/2021</caption><thead><tr><th>Item</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>LAI</td><td>103</td></tr></tbody></table>	Item	Quantidade	LAI	103	<p>Para o primeiro semestre de 2021 observamos um significativo aumento de manifestações relacionadas à LAI, pois no primeiro semestre de 2020 obtivemos um total de 70 pedidos e no primeiro semestre de 2021 este número subiu para 103 pedidos, representando um percentual de 47,1% de aumento.</p>																										
Item	Quantidade																														
LAI	103																														

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Foram realizadas reuniões de equipe com orientação sobre as responsabilidades dos profissionais que atuam na Ouvidoria para uma compreensão maior sobre o desempenho desejado;



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

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

- Operou-se a divisão de trabalho por função/setor: formulário eletrônico, teleatendimento, e-mail ouvidoria geral, CONA (não respondidos), CNJ, Ouvidoria mulher, Lei de Acesso e LGPD.
- Criação do tipo de manifestação Ouvidoria CNJ, a partir da implementação do sistema ESOU, em 19/04/2021, que se destina exclusivamente ao registro dos relatos provenientes do CNJ;
- São geradas mensalmente estatísticas baseadas nas manifestações dos usuários perante a Ouvidoria Geral, com gráficos antigos e novos criados para melhor compreensão das demandas e possibilitar eventuais tomadas de providências pela administração superior;
- Mudança dos ícones de acesso à Ouvidoria Geral no site do Tribunal, visando a certificação de qualidade estabelecida pelo CNJ;
- Os gestores da área passaram a ter tarefas definidas e divisão de responsabilidades;
- Processo de valorização constante do jurisdicionado/usuário;
- Foi realizada reunião com a Corregedoria Geral de Justiça e com a Presidência para estabelecer fluxo comum de atuação, especialmente quanto às manifestações não respondidas pelos órgãos e para elaboração de planilhas mensais de estatísticas de órgãos mais demandados.
- Foi realizada reunião com o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais – CGPDP – para estabelecer fluxo comum de atuação, especialmente quanto às manifestações dirigidas ao órgão;
- Foram criados e-mails de comunicação direta entre a Ouvidoria Geral, CGJ e Presidência;
- Foi publicado o **AVISO CONJUNTO TJ/ CGJ Nº 11/ 2021** para atendimento do prazo para resposta à Ouvidoria Geral;
- Foi verificada inconformidade parcial com as metas estabelecidas pelo CNJ, especialmente quanto ao site do TJ, e regularizadas - PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE;



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

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

- Migração para sistema informatizado e-SOU (via web) em abril de 2021, demandando diariamente contato com a DGTEC para reparos necessários;
- Na ausência de CALL CENTER: foi instalada pela DGSEI uma gravação de espera ao usuário quando os ramais estiverem ocupados;
- Restabelecimento do Canal “Ouvidoria Mulher”;
- Fluxo do atendimento compreendido e seguido pelos profissionais com controle dos gestores;
- Confecção de textos padronizados no envio das manifestações aos órgãos/setores com atribuição, no envio de reiteraões, nas respostas ao jurisdicionado, respostas aos órgãos e encaminhamento à CGJ e Presidência;
- Todos os textos padrão constam prazos de cumprimento;
- Elaborado fluxo em conjunto com COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS – CGLGPD – e elaborado texto padrão e definição de arquivamento;
- Em caso de OMISSÃO/INÉRCIA do órgão/setor, sem resposta ao jurisdicionado, todas as manifestações que estavam aguardando há mais de 60 dias foram encerradas e enviadas à administração superior para providências de praxe (obtivemos um volume de aproximadamente 1500 manifestações do período de setembro de 2020 a fevereiro de 2021);
- Foi determinada a publicação das estatísticas obrigatórias no site do TJ dos meses de abril de 2020 a janeiro de 2021;
- Com a alteração do sistema informatizado para web – e-SOU – todos os funcionários passaram a ter acesso remoto nas residências;
- Mudança de espaço físico com salas, maquinário, divisórias e visão global facilitada, localização atual no 4º ANDAR, SALA 430, ANEXO F, LAMINA I, FÓRUM CENTRAL. Espaço totalmente remodelado e adequado ao exercício da função;
- Houve aumento de um cargo de gestão CAI 3 cedido pela Presidência do TJRJ.



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

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)

- Atualização das rotinas administrativas da Ouvidoria Geral de modo a contemplar os novos fluxos de trabalho estabelecidos pela nova gestão.

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O encaminhamento mensal da Estatística da Ouvidoria é feito por e-mail, bem como todos os relatórios solicitados.	Redução de gasto com papel para impressão e hora/servidor para a entrega dos expedientes.
A Ouvidoria Geral encaminha por e-mail, sempre que possível, Ofícios digitalizados aos seus destinatários.	Redução de gastos com papel e tarifas de correio.

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			Os servidores, terceirizados e estagiários atendem à demanda. Recursos Humanos: somando 21 servidores, entre eles Ouvidor Geral (1), gestores (3), servidores (5), terceirizados (4), estagiários (8). Um terceirizado de nome Rodrigo da Silva Santos foi substituído por Shayanne Victorino da Silva. Uma funcionária Bianca Montez Veras foi removida para DGPES. Houve permuta



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

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

			entre funcionários, saindo André Luiz Soares da Costa e entrando Alvaro Augusto Matheus Mascarenhas. Houve aumento de um cargo de gestão CAI 3 cedido pela Presidência do TJRJ.
Tecnologia da Informação	X		O atual sistema informatizado está realizando as melhorias para atender a todas as necessidades pendentes. Migração para sistema informatizado e-SOU (via web) em abril de 2021, demandando diariamente contato com a DGTEC para reparos necessários. Com a alteração do sistema informatizado para web – e-SOU – todos os funcionários passaram a ter acesso remoto nas residências.
Infraestrutura	X		Mudança de espaço físico com salas, maquinário, divisórias e visão global facilitada, localização atual no 4º ANDAR, SALA 430, ANEXO F, LAMINA I, FÓRUM CENTRAL. Espaço totalmente remodelado e adequado ao exercício da função.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



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

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do primeiro semestre de 2021 nos permite observar que:
 - As diversas realizações descritas neste relatório revelam que, na comparação com o mesmo período do ano passado, a Ouvidoria Geral passou por importante mudança, que já representa avanços relevantes e efetivos nos serviços prestados para a sociedade.
 - Os Indicadores Operacionais referentes à produtividade da Ouvidoria continuam bastante satisfatórios, com destaque para a quantidade de reclamações derivadas das mais diversas modalidades de morosidade na marcha dos processos judiciais;

A Ouvidoria Geral é uma ferramenta de Gestão à disposição da Administração do PJERJ.

- A Administração recebe mensalmente relatórios estatísticos gerenciais sobre as reclamações e sugestões dos nossos usuários, norteando inclusive, procedimentos específicos para maior eficiência do Poder Judiciário.
- Encaminha à CGJ relatórios estatísticos das Serventias sempre que solicitados para instruírem as devidas fiscalizações.



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>

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

<NÃO APLICÁVEL>