




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

(SETORIAL ANUAL)

OUVIDORIA GERAL

ANUAL - 2011

| | | | |
|---|---|---------------|----------|
|  | RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL | | |
| | Unidade Organizacional: OUVID | Aprovado por: | Período: |

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

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 RESUMO EXECUTIVO | 3 |
| 2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA | 5 |
| 2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos..... | 5 |
| 2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade | 6 |
| 2.3 Indicadores Estratégicos..... | 12 |
| 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL..... | 12 |
| 3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)..... | 12 |
| 3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)..... | 22 |
| 4 GESTÃO DOS RECURSOS | 29 |
| 4.1 Situação do Quadro de Pessoal | 29 |
| 4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação..... | 32 |
| 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura | 32 |
| 4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente | 33 |
| 4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades | 33 |
| 5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS | 34 |
| 6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES | 34 |
| 7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES | 34 |
| 8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES | 36 |
| 9 ANEXOS | 37 |



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da OUVID, relativos ao período de 01/2011 a 12/2011.

Quanto à **gestão estratégica**, a OUVID definiu **6 (seis) objetivos da qualidade**, destes, seguindo orientação da DGDIN, foram tomadas medidas para a redução do número daqueles a serem implementados por meio de Plano de Ação de 6 (seis) para 3 (três). Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

A OUVID não é responsável pela medição de **indicadores estratégicos**, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores e os resultados apresentados mostram que a OUVID está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório. Em decorrência das peculiaridades de suas atribuições, a UO não possui indicadores de desempenho, mas sim de acompanhamento.

No que se refere a **recursos relacionados a pessoal**, constata-se que a produtividade da equipe é alta e a distribuição é equânime. Os servidores deficientes visuais e funcionários readaptados estão perfeitamente ajustados às suas atribuições, apresentando a produtividade esperada das limitações especiais específicas. O quadro de funcionários sofreu redução no primeiro semestre, por motivo de aposentadoria (três funcionários), tendo recebido uma funcionária no segundo semestre.

Quanto à **capacitação**, verifica-se a necessidade de melhoria nas ações correspondentes, no que se refere à quantidade dos cursos e treinamentos ministrados estão adequadas. Já quanto à qualidade, observa-se a necessidade de melhoria em relação à criação de turmas que atendam às necessidades específicas da OUVID, por exemplo, as tentativas de inscrição dos atendentes em cursos de atendimento ao público acabaram frustradas, tendo em vista o cancelamento das turmas.

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, houve provimento satisfatório de equipamentos. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

da DGTEC no desenvolvimento de melhorias para o sistema SOU, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório e no fornecimento e manutenção de *softwares* para os deficientes visuais, haja vista os problemas enfrentados com o *virtual vision* durante o segundo semestre.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

No que se refere a **documentação e registro dos processos de trabalho**, a OUVID documentou 5 processos de trabalho e revisou 4 processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN. Resta revisar apenas uma RAD, o que ainda não foi feito em face das alterações em curso no processo de trabalho.

Para a organização do **arquivo corrente**, a OUVD recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

A OUVID não é fiscal de **contratos** do PJERJ.

A unidade não passou por **auditorias de gestão** (internas ou externas) no período.

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a OUVID realizou 01 avaliação no período de abrangência deste relatório.

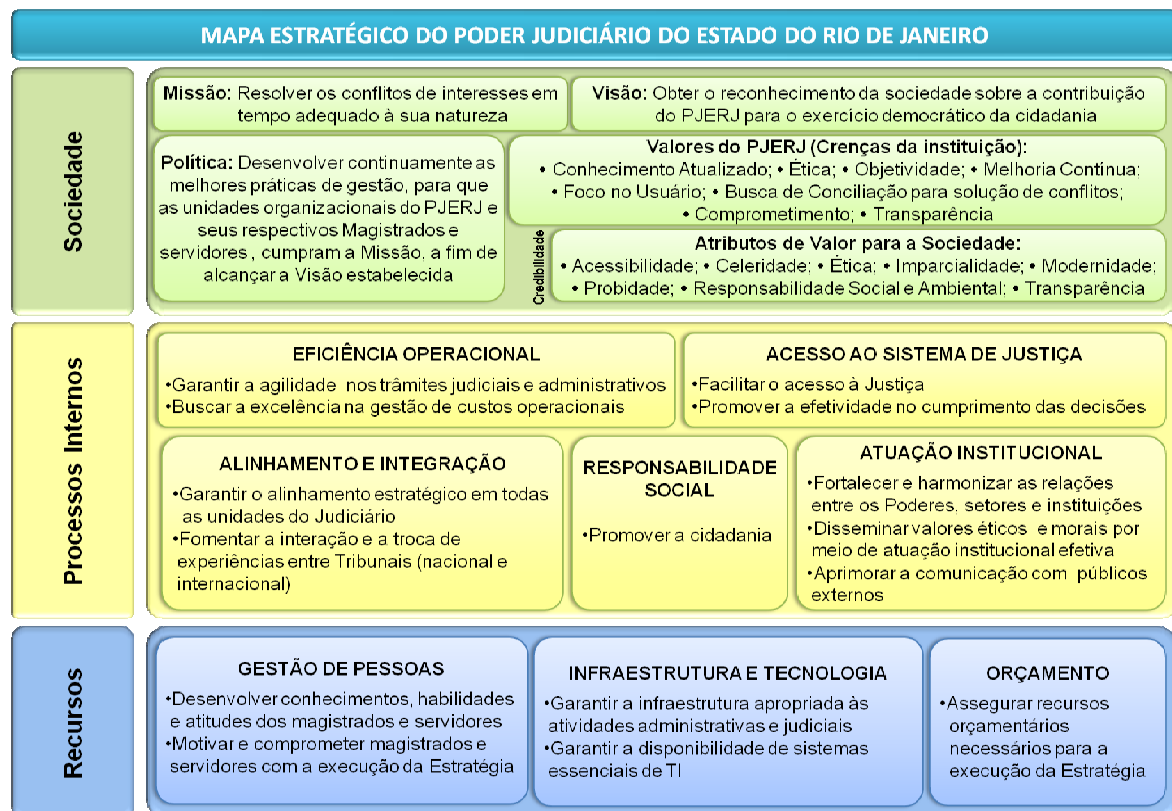
No período de abrangência deste relatório, a OUVID não realizou **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições.



2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da OUVID são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



A última alteração efetuada nos Direcionadores Estratégicos da OUVID ocorreu em 2010. Segue abaixo a redação atual:

-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.”;

-Visão: “Consolidar-se como instrumento de cidadania de referência, visando o fortalecimento institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.”;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade da OUVID é o seguinte:

| Nº | Nome/Descrição | Objetivo da Qualidade | Projeto | Projeto Estratégico |
|----|---|-----------------------|---------|---------------------|
| 1 | Adotar medidas e fazer parcerias para a maior celeridade no atendimento do usuário | X | - | - |
| 2 | Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais | X | - | - |
| 3 | Desenvolver ações que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência pública do papel da OUVID na defesa da cidadania | X | - | - |
| 4 | Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias | X | - | - |
| 5 | Estabelecer junto à DGTEC um protocolo de medidas de aperfeiçoamento do sistema corporativo para melhoria de estatísticas e indicadores | X | - | - |

Objetivos da qualidade sendo implementados por plano de ação.

Os resultados detalhados de cada um dos objetivos da qualidade seguem nas tabelas abaixo:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL | | | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|--|---|--|---------------------------|
| OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos | | | | | | | |
| PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE | 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) |
| Adotar medidas e fazer parcerias para a maior celeridade no atendimento do usuário | Reduzir o tempo de resposta ao usuário, simplificando os procedimentos burocráticos | 100% | 100% | Negociação com a DGFAJ e DGFEX | Em reunião, foram estabelecidas redefinições dos procedimentos | - | - |
| | | OBSERVAÇÕES | | | | | |
| | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: O objetivo foi alcançado, sendo firmado com a DGFAJ acordo em relação aos procedimentos para simplificação dos trâmites das manifestações, a através do envio de e-mail contendo o gráfico das serventias mais reclamadas para a Diretoria Geral da DGFAJ. Foram restringidas as manifestações que deverão ser encaminhadas à DGFEX. Foi autorizado o encaminhamento de manifestações diretamente À Chefe do Setor de fiscalização do 1º. NUR, quando se verificar tratar de morosidade antiga em procedimento. | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: Será feito o acompanhamento dos novos procedimentos com o fim de verificar sua eficácia. | | | | | | | |

Fonte:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| TEMA: ACESSO AO SISTEMA DE JUSTIÇA | | | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|--|---|--|---------------------------|
| OBJETIVO ESTRATÉGICO: Facilitar o acesso à Justiça | | | | | | | |
| PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE | 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) |
| Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais | Desenvolver novos materiais de divulgação e atualizar antigos | 50% | 0% | Atualizar folders e ampliar sua distribuição; Desenvolver a "Cartilha da Ouvidoria"; Editar nova versão do livro de informações gerenciais da | Não foi possível iniciar as ações por falta de pessoal e acúmulo de funções | - | - |
| | | OBSERVAÇÕES | | | | | |
| | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: Não foi possível dar início ao desenvolvimento do material, por falta de servidores e acúmulo de funções. | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: Pleitear o aumento do quadro funcional e não sendo possível, suspender a execução da ação 'sine die' até que haja pessoal disponível. | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| TEMA: RESPONSABILIDADE SOCIAL | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--------------------------|--|--|---|------------------------|
| OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover a cidadania | | | | | | | |
| PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE | 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 ações que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência pública do papel da OUVID na defesa da cidadania | Efetuar visitas mensais de conscientização; Participar em pelo menos 2 (dois) eventos | 50% | 50% | Participar de 02 eventos e/ou encontros nacionais voltados para Comunicação Organizacional, divulgando a experiências OUVID, auxiliando a consolidar sua Visão | A OUVID participou do III Seminário Ouvidorias e Ouvidores, em agosto de 2011. | - | - |
| | | OBSERVAÇÕES | | | | | |
| | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: Foi agendada a primeira participação para o primeiro semestre, todavia por motivo de saúde o servidor responsável afastou-se (licença), inviabilizando a participação. No segundo semestre, a OUVID participou de evento organizado pela Associação Brasileira de Ouvidorias (ABO), trazendo inovações e novas perspectivas alinhadas com as boas práticas da área. | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: Divulgação das informações obtidas aos serventuários da UO. | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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) | | | | | | | |
| PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE | 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) |
| Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias | Estabelecer parcerias e visitas a outras Ouvidorias | 100% | 100% | 1 | 1 | - | - |
| | | OBSERVAÇÕES | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: Foi realizada reunião com representante da Ouvidoria do Município de São Gonçalo com o fim de mapear possíveis novas soluções e melhorias adotadas por aquela instituição para o atendimento dos usuários. Foram realizadas ações no sentido de atender determinações da resolução 103/2010. | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: Para 2012, serão realizadas pelo menos duas reuniões com representantes de outras ouvidorias (uma pública e uma particular) no segundo semestre com o fim de aprimorar as melhores técnicas de gestão na área específica da UO. | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 | | | | | | | |
| PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE | 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) |
| Estabelecer junto à DGTEC um protocolo de medidas de aperfeiçoamento do sistema corporativo para melhoria de estatísticas e indicadores | Solucionar os problemas de inconsistência dos relatórios e solucionar as falhas de abastecimento de dados no SOU | 50% | 100% | Solução dos problemas de desaparecimento de manifestações, de dados contraditórios nos relatórios e de não carregamento de manifestações através das listagens da rotina CONA | Solucionado | - | - |
| | | OBSERVAÇÕES | | | | | |
| | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas diversas reuniões e chamados em relação a problemas no SOU. Até junho, ainda não havia solução. O sistema permaneceu diversos dias fora do ar, impedindo o recebimento de manifestações, após este período passou a gerar inconsistências nos relatórios tanto de manifestações quanto estatísticos. Em julho, os problemas apontados cessaram, sem, contudo, identificação da causa. Outros problemas surgiram no segundo semestre: travamento de alguns campos durante o cadastramento, não estão aparecendo os números do NUR e do processo em alguns comandos. | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: Foi solicitada à DGTEC a criação de novas rotinas de estatística, cujo pedido se encontra em andamento, tendo sido parcialmente atendidos. Serão marcadas reuniões com a DGTEC para acompanhamento das necessidades ainda não solucionadas.----- | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.3 Indicadores 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 (1º nível dos Processos de Trabalho)



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: OUVID | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | Gerir a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | 14.1 Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | DESEMPENHO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | ACOMPANHAMENTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 14.1 Σ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>JAN/10</th> <th>FEV/10</th> <th>MAR/10</th> <th>ABR/10</th> <th>MAI/10</th> <th>JUN/10</th> <th>JUL/10</th> <th>AGO/10</th> <th>SET/10</th> <th>OUT/10</th> <th>NOV/10</th> <th>DEZ/10</th> <th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>3.606</td> <td>3.654</td> <td>5.021</td> <td>4.100</td> <td>5.407</td> <td>4.236</td> <td>4.974</td> <td>4.724</td> <td>4.069</td> <td>4.003</td> <td>3.711</td> <td>2.286</td> <td>4.150</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <th>JAN/11</th> <th>FEV/11</th> <th>MAR/11</th> <th>ABR/11</th> <th>MAI/11</th> <th>JUN/11</th> <th>JUL/11</th> <th>AGO/11</th> <th>SET/11</th> <th>OUT/11</th> <th>NOV/11</th> <th>DEZ/11</th> <th>Md. no Per.</th> </tr> <tr> <td></td> <td>3.204</td> <td>4.144</td> <td>3.785</td> <td>3.503</td> <td>4.144</td> <td>3.700</td> <td>3.924</td> <td>4.552</td> <td>3.702</td> <td>3.469</td> <td>3.949</td> <td></td> <td>3.825</td> </tr> </tbody> </table> | | 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 | 3.606 | 3.654 | 5.021 | 4.100 | 5.407 | 4.236 | 4.974 | 4.724 | 4.069 | 4.003 | 3.711 | 2.286 | 4.150 | 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. | | 3.204 | 4.144 | 3.785 | 3.503 | 4.144 | 3.700 | 3.924 | 4.552 | 3.702 | 3.469 | 3.949 | | 3.825 |
| | 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 | 3.606 | 3.654 | 5.021 | 4.100 | 5.407 | 4.236 | 4.974 | 4.724 | 4.069 | 4.003 | 3.711 | 2.286 | 4.150 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3.204 | 4.144 | 3.785 | 3.503 | 4.144 | 3.700 | 3.924 | 4.552 | 3.702 | 3.469 | 3.949 | | 3.825 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | | 4.150 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | | 3.746 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | |
|--------------------------|---|
| ANÁLISE DE DADOS: | A análise dos dados permite observar uma queda de 7,9% no número de manifestações recepcionadas. Vale destacar que entre março e julho de 2011, após a migração de servidor pela DGTEC, muitas manifestações foram perdidas no sistema. |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Ao longo dos meses em que perdurou a falha no sistema SOU, a equipe tentou manualmente resgatar o maior número possível de manifestações, todavia, pela falha no sistema de informática, muitas manifestações foram perdidas ainda assim. Em reunião realizada no final de junho, a DGTEC informou que o problema causador desta perda de dados havia sido solucionada. |

OBS: Os itens relacionados no campo "Resultado no Período" podem ser alterados, a fim de atender às especificidades de medição de cada indicador.



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: | | | | | | OUVID | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | | Gerir a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | | 14.2 Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes | | | | | | DESEMPENHO | | | ACOMPANHAMENTO | | | x |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | 14.2 (Σ Manifestações solucionadas mediante respostas dos órgãos competentes + Σ Manifestações em processamento nos órgãos competentes / Σ Manifestações recepcionadas) X 100 | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | | Estatística Mensal | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Sistema Corporativo SOU | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | |
| META | | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Mensal | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 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. |
| | | 32% | 39% | 46% | 42% | 24% | 21% | 15% | 12% | 16% | 17% | 14% | 13% | 24% |
| | 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. |
| 13% | | 14% | 16% | 20% | 23% | 13% | 17% | 15% | 17% | 17% | 18% | | 16,6% | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | 24% | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | 16% | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | |

PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ORGAOS COMPETENTES - JANEIRO A JUNHO/2011 -
TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | |
|--------------------------|---|
| ANÁLISE DE DADOS: | A diminuição do percentual de envio para outros órgãos, em relação ao mesmo período em 2010, é um efeito de acordos firmados com a CGJ e NURs no sentido de filtrar as manifestações que deveriam ser remetidas aos seus órgãos. Deixaram de ser enviadas para o 1º. NUR, por exemplo, manifestações sobre demora na juntada de peças (até 30 dias), as quais passaram a ser objeto de intervenção da OUVID diretamente com as unidades, quando o prazo é muito superior ao admissível. Tal fato resultou na aceleração das respostas ao usuário. |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Tendo em vista o efeito positivo das mudanças, as mesmas serão mantidas. |



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 | | Gerir a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | 14.3 Percentual de Manifestações Solucionadas | | | | | | | DESEMPENHO | | | | | ACOMPANHAMENTO | | x |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | 14.3 (Σ manifestações solucionadas / Σ manifestações recepcionadas) X 100 | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO | | Estatística Mensal | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Sistema Corporativo SOU | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | |
| META | | | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Mensal | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 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. | |
| | | 70% | 61% | 64% | 63% | 70% | 74% | 76% | 75% | 76% | 67% | 71% | 70% | 70% | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. | |
| | | 80% | 77% | 80% | 80% | 75% | 83% | 80% | 85% | 80% | 61% | 71% | | 77,4% | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | 70% | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | 89% | | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | | Os índices evidenciam que as medidas tomadas junto à CGJ e NURs, visando ao oferecimento de respostas mais rápidas ao usuário surtiram efeito, resultando em um aumento considerável de manifestações solucionadas, subindo a média anual de 70% (em 2010) para 77,4% (em 2011) de manifestações solucionadas. | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | | Tendo em vista o efeito positivo das mudanças, as mesmas serão mantidas. | | | | | | | | | | | | | |



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 | Gerir a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | 14.4 Quantidade de Manifestações recebidas por atendente | | | | | | | DESEMPENHO | | ACOMPANHAMENTO | | | x | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | DO Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | Quantitativo Bruto | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | DE Estatística Mensal | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Sistema Corporativo SOU | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | |
| META | | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 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. |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. |
| Dados na Tabela | | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | Dados na Tabela | 564 | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | 0 | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | 564 | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | |

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ATENDENTE - JANEIRO A JUNHO /2011 -

| ATENDENTE | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | TOTAL |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| ACP | 141 | 182 | 112 | 75 | 118 | 44 | 303 |
| ANLC | 465 | 447 | 330 | 245 | 47 | 309 | 821 |
| CCT | 82 | 45 | 86 | 89 | 32 | 15 | 129 |
| CDGL | 137 | 196 | 200 | 184 | 138 | 154 | 429 |
| CMS | 0 | 409 | 330 | 292 | 477 | 377 | 854 |
| CNQ | 142 | 218 | 253 | 121 | 72 | 115 | 329 |
| DAD | 0 | 35 | 9 | 31 | 67 | 40 | 107 |
| DEA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 186 | 186 |
| EMMA | 155 | 174 | 11 | 31 | 0 | 24 | 210 |
| FPAM | 215 | 202 | 222 | 181 | 148 | 196 | 899 |
| GABR | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| IGCS | 107 | 190 | 182 | 147 | 108 | 127 | 661 |
| ISA | 102 | 172 | 116 | 98 | 123 | 85 | 586 |
| JMED | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 44 |
| JPPD | 204 | 173 | 241 | 12 | 0 | 0 | 620 |
| LBV | 69 | 55 | 155 | 129 | 67 | 73 | 388 |
| LDG | 0 | 108 | 221 | 187 | 333 | 311 | 831 |
| LEGF | 49 | 19 | 97 | 49 | 16 | 14 | 128 |
| LEPA | 0 | 445 | 400 | 255 | 402 | 7 | 664 |
| MDHR | 373 | 552 | 486 | 369 | 624 | 431 | 1797 |
| MRJ | 420 | 0 | 496 | 709 | 782 | 225 | 2136 |
| NFCY | 0 | 0 | 0 | 0 | 96 | 291 | 387 |

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ATENDENTE - 01/2011 A 11/2011

| ATENDENTE | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|
| ACP | 141 | 182 | 112 | 75 | 118 | 44 | 52 | 137 | 8 | 108 | 317 | 118 | 1186 |
| ANLC | 465 | 447 | 330 | 245 | 47 | 309 | 67 | 478 | 409 | 0 | 300 | 307 | 3037 |
| CCT | 82 | 45 | 86 | 89 | 32 | 15 | 23 | 64 | 27 | 23 | 11 | 497 | 497 |
| CDGL | 137 | 196 | 200 | 184 | 138 | 154 | 132 | 25 | 135 | 69 | 99 | 1469 | 1469 |
| CMS | 0 | 409 | 330 | 292 | 477 | 377 | 27 | 430 | 422 | 207 | 164 | 3545 | 3545 |
| CNQ | 142 | 218 | 253 | 121 | 72 | 115 | 58 | 98 | 71 | 45 | 95 | 1288 | 1288 |
| DAD | 0 | 35 | 9 | 31 | 67 | 40 | 33 | 25 | 55 | 13 | 12 | 307 | 307 |
| DEA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 186 | 413 | 208 | 4 | 0 | 228 | 1229 | 1229 |
| EMMA | 155 | 174 | 11 | 31 | 0 | 24 | 45 | 29 | 55 | 40 | 52 | 636 | 636 |
| FPAM | 215 | 202 | 222 | 181 | 148 | 196 | 899 | 208 | 64 | 122 | 330 | 2097 | 2097 |
| GABR | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| IGCS | 107 | 190 | 182 | 147 | 108 | 127 | 98 | 160 | 149 | 87 | 106 | 1461 | 1461 |
| ISA | 102 | 172 | 116 | 98 | 123 | 85 | 117 | 67 | 88 | 76 | 144 | 1188 | 1188 |
| JMED | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 9 | 8 | 17 | 85 | 163 | 163 |
| JPPD | 204 | 173 | 241 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 630 | 630 |
| LBV | 69 | 55 | 155 | 129 | 67 | 73 | 89 | 148 | 232 | 142 | 89 | 1288 | 1288 |
| LDG | 0 | 108 | 221 | 187 | 333 | 311 | 36 | 318 | 313 | 303 | 293 | 2463 | 2463 |
| LEGF | 49 | 19 | 97 | 49 | 14 | 16 | 11 | 92 | 0 | 0 | 0 | 227 | 227 |
| LEPA | 0 | 445 | 400 | 255 | 402 | 7 | 347 | 246 | 205 | 492 | 419 | 3278 | 3278 |
| MDHR | 373 | 552 | 486 | 369 | 624 | 431 | 292 | 427 | 256 | 386 | 493 | 4939 | 4939 |
| MRJ | 420 | 0 | 496 | 709 | 782 | 225 | 309 | 456 | 292 | 338 | 411 | 4403 | 4403 |
| NFCY | 0 | 0 | 0 | 0 | 96 | 291 | 182 | 214 | 87 | 180 | 117 | 967 | 967 |
| PLAT | 137 | 60 | 46 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 261 | 261 |
| RAMP | 47 | 230 | 128 | 56 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 461 | 461 |
| RCQ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 304 | 94 | 37 | 14 | 449 | 449 |
| RLAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 202 | 382 | 181 | 102 | 12 | 879 | 879 |
| RTSE | 0 | 0 | 48 | 179 | 119 | 105 | 113 | 140 | 149 | 134 | 138 | 1119 | 1119 |
| SMBE | 438 | 415 | 346 | 207 | 324 | 405 | 108 | 47 | 333 | 242 | 328 | 3278 | 3278 |
| TACR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 30 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | |
|--------------------------|--|
| ANÁLISE DE DADOS: | Os dados evidenciam uma maior concentração de manifestações no serviço de Formulário Eletrônico e uma necessidade menor no serviço de Petições e Urnas. A discrepância entre o número de manifestações recepcionadas tendo-se em vista o quadro comparativo entre atendentes se justifica pela natureza distinta dos serviços, em relação à complexidade dos mesmos. |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Foram redistribuídos os serviços para melhor adequação no segundo semestre. |



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 | Gerir a Ouvidoria | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | 14.5 Percentual de Manifestações Resgatadas e Solucionadas | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Subsidiar política de gestão | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | $14.5 (\Sigma \text{ Manifestações resgatadas} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$ | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Sistema Corporativo SOU | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 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% | 151% | 153% | 125% | 104% | 52% | 59% | 30% | 37% | 50% | 35% | 20% | 75% |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. |
| | | 15% | 13% | 12% | 25% | 30% | 20% | 24% | 16% | 18% | 20% | 21% | | 19,45 |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | 75% | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | 19% | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | |

PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS
- JANEIRO A JUNHO/2011 -
TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480

| Mês | Percentual |
|-----|------------|
| JAN | 15% |
| FEV | 13% |
| MAR | 12% |
| ABR | 25% |
| MAI | 30% |
| JUN | 20% |

| Ano | Mês | Percentual |
|------|-----|------------|
| 2010 | JAN | 94% |
| | FEV | 151% |
| | MAR | 153% |
| | ABR | 125% |
| | MAI | 104% |
| | JUN | 52% |
| | JUL | 59% |
| | AGO | 30% |
| | SET | 37% |
| | OUT | 50% |
| | NOV | 35% |
| | DEZ | 20% |
| 2011 | JAN | 15% |
| | FEV | 13% |
| | MAR | 12% |
| | ABR | 25% |
| | MAI | 30% |
| | JUN | 20% |
| | JUL | 24% |
| | AGO | 16% |
| | SET | 18% |
| | OUT | 20% |
| | NOV | 21% |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | |
|--------------------------|---|
| ANÁLISE DE DADOS: | Em 2010, a CGJ apresentava um acúmulo muito elevado de manifestações que incluíam as de 2010 (100%) mais sobras de 2009 (que lançavam os índices para valores percentuais de resgate mais altos do que o de manifestações remetidas em 2010. Em 2011, o acúmulo foi drasticamente reduzido, embora se verifique certa elevação no mês de maio, o qual já registra queda. As margens no segundo semestre atingiram média aceitável de retenções (20%). |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Não são necessárias medidas de intervenção, tendo em vista a normalidade do procedimento e melhora significativa em relação às medidas tomadas. |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

| PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|--------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|-------|
| UNIDADE ORGANIZACIONAL: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PROCESSO DE TRABALHO | Monitorar Manifestações | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | 14.6 Percentual de Manifestações Solucionadas pela OUVID DESEMPENHO ACOMPANHAMENTO x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Subsidiar política de gestão | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | 14.6 (Σ Manifestações solucionadas diretamente pela OUVID / Σ Manifestações recepcionadas) X 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Sistema Corporativo SOU SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | UNIDADE DE MEDIDA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2010 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2011 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>JAN/10</th><th>FEV/10</th><th>MAR/10</th><th>ABR/10</th><th>MAI/10</th><th>JUN/10</th><th>JUL/10</th><th>AGO/10</th><th>SET/10</th><th>OUT/10</th><th>NOV/10</th><th>DEZ/10</th><th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td> </tr> <tr> <th>JAN/11</th><th>FEV/11</th><th>MAR/11</th><th>ABR/11</th><th>MAI/11</th><th>JUN/11</th><th>JUL/11</th><th>AGO/11</th><th>SET/11</th><th>OUT/11</th><th>NOV/11</th><th>DEZ/11</th><th>Md. no Per.</th> </tr> <tr> <td>73%</td><td>72%</td><td>76%</td><td>72%</td><td>70%</td><td>77%</td><td>75%</td><td>78%</td><td>73%</td><td>58%</td><td>65%</td><td></td><td>71,7%</td> </tr> </tbody> </table> | 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. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. | 73% | 72% | 76% | 72% | 70% | 77% | 75% | 78% | 73% | 58% | 65% | | 71,7% |
| 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. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 73% | 72% | 76% | 72% | 70% | 77% | 75% | 78% | 73% | 58% | 65% | | 71,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | 71,7% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | Em comparação com o indicador 14.3, é possível observar que as manifestações que demandam a intervenção de outros órgãos para a resolução das manifestações é pequena, sendo a expressiva maioria solucionada ainda no âmbito da OUVID. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Em junho foi realizada reunião com a DGFEX, DGFAJ e DENUR com o intuito de ampliar as possibilidades de interação da OUVID com as serventias e outros órgãos com o fim de tentar solucionar um maior número de manifestações sem sobrecarregar estes órgãos.



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 | Recepcionar e Tratar Manifestações | | | | | | | | | | | | | | |
| INDICADOR | 14.3.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestações | | | | | | | | DESEMPENHO | | ACOMPANHAMENTO | | | x | |
| FINALIDADE INDICADOR | DO | Servir de suporte à Administração Superior para implementar, se entender conveniente, alterações que possam contribuir para a melhor prestação jurisdicional | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | $(\Sigma \text{ Total de Manifestações por tipo} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$ | | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO | DE | Quantitativo Bruto. São levantados dados quantitativos em relação ao total de Reclamações (R), Dúvidas (DU), Elogios (E), Sugestões (S) e Denúncias (DE) | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | Sistema Corporativo SOU | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | | |
| META | | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Mensal | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 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 S 25 | DU 1851 R 1945 DE 45 E 84 S 22 | DU 1666 R 1912 DE 28 E 63 S 5 | DU 1424 R 1809 DE 27 E 64 S 24 | DU 1353 R 1626 DE 27 E 60 S 26 | DU 723 R 1170 DE 20 E 50 S 11 | DU 1868 R 2043 E 64 DE 34 S 27 | |
| | 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. | |
| | | R 56% DU 40% E 2% S 1% DE 1% | R 53% DU 44% E 1% S 1% DE 1% | R 55% DU 40% E 3% S 1% DE 1% | R 54% DU 42% E 2% S 1% DE 1% | R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1% | R 48% DU 48% E 2% S 1% DE 1% | R 51% DU 44% E 2% S 2% DE 2% | R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1% | R 58% DU 38% E 2% S 1% DE 1% | R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1% | R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1% | | R 54,2% D 41,8% E 2% S 1% DE 1% | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| RESULTADO NO PERÍODO | | PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO - JANEIRO A NOVEMBRO/2011 - |
|--------------------------------------|--|---|
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | DU 1868 R 2043 E 64 DE 34 S 27 | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | R 53% DU 44% E 2% S 1% DE 1% | |
| META | | |

| TIPOS | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| RECLAMAÇÕES | 56% | 53% | 55% | 54% | 50% | 48% | 51% | 50% | 58% | 60% | 60% | |
| DÚVIDAS | 40% | 44% | 40% | 42% | 46% | 48% | 44% | 46% | 38% | 36% | 36% | |
| ELOGIOS | 2% | 1% | 3% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | |
| SUGESTÕES | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | |
| DENÚNCIAS | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | |

| | |
|--------------------------|---|
| ANÁLISE DE DADOS: | Em 2011, foi redefinido o índice, optando-se pelo percentual no lugar do número bruto. Observa-se a predominância de Reclamações e Dúvidas. |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Indicador de acompanhamento para abastecimento de outros órgãos, sob demanda. |



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 Média de Tempo de Fechamento das Manifestações | | | | | | | DESEMPENHO | | | | | ACOMPANHAMENTO | | X | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | | Subsidiar política de gestão | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO | DE | Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | | Sistema Corporativo SOU | | | | | | | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | UNIDADE DE MEDIDA | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | | Mensal | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 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. | | |
| | 2011 | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. no Per. | | |
| | | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | | 1,6 | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011) | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | | | | | | | | | | | | | | | | |

**MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO NA OUVIDORIA DAS MANIFESTAÇÕES
NO PERÍODO DE 30 DIAS
- JANEIRO A JUNHO/2011 -**

TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480

| Mês | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Valor | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 |

| Mês | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Valor | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | |
|--------------------------|---|
| ANÁLISE DE DADOS: | Este indicador de acompanhamento foi desenvolvido em 2011, não havendo como estabelecer uma comparação com o ano anterior. A OUVID trabalha com um tempo médio de fechamento de 3 (três) dias. Em maio, verificou-se o aumento neste índice, tendo em vista problemas no sistema SOU, os quais foram solucionados pela DGTEC na última semana de junho, retomando ao prazo médio regular. |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Quando há acúmulo de manifestações a serem tratadas, são realizados mutirões, a fim de manter a média de tempo de resposta. |



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 Quantidade de Contatos e Parcerias firmadas DESEMPENHO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FINALIDADE DO INDICADOR | Estabelecer network entre Ouvidorias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| FÓRMULA | Quantidade de Contatos e Parcerias firmadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ORIGEM DOS DADOS | SENTIDO DE MELHORIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 3 UNIDADE DE MEDIDA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDADE | Anual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EVOLUÇÃO DO INDICADOR | 2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN/10</th><th>FEV/10</th><th>MAR/10</th><th>ABR/10</th><th>MAI/10</th><th>JUN/10</th><th>JUL/10</th><th>AGO/10</th><th>SET/10</th><th>OUT/10</th><th>NOV/10</th><th>DEZ/10</th><th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table> | 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. | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | 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. | | | | | | | | | | | | | | |
| | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2010 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN/11</th><th>FEV/11</th><th>MAR/11</th><th>ABR/11</th><th>MAI/11</th><th>JUN/11</th><th>JUL/11</th><th>AGO/11</th><th>SET/11</th><th>OUT/11</th><th>NOV/11</th><th>DEZ/11</th><th>Md. No Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table> | JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. No Per. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| JAN/11 | FEV/11 | MAR/11 | ABR/11 | MAI/11 | JUN/11 | JUL/11 | AGO/11 | SET/11 | OUT/11 | NOV/11 | DEZ/11 | Md. No Per. | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| RESULTADO NO PERÍODO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009) | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010) | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| META | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p>GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ANÁLISE DE DADOS: | Houve a intenção de ampliação do quadro de parcerias, mas por questão de limitação do quadro para este processo de trabalho (1 servidor) e por motivo de licença não foi possível atingir a meta desejada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| AÇÕES GERENCIAIS: | Serão buscadas novas oportunidades de contatos e parcerias em 2012. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

| UNIDADES DA DIRETORIA | Servidores | | | Estagiários | | | Terceirizados | | | Total geral | | |
|-----------------------------------|------------|------|------|-------------|------|------|---------------|------|------|-------------|------|------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 |
| GABINETE | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 1 |
| Recepção | | | | | | | | 1 | 1 | | 1 | 1 |
| Atendimento Pessoal | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 1 |
| Formulário Eletrônico | | 4 | 6 | | 0 | 1 | | | | | 4 | 7 |
| Teleatendimento | | 4 | 6 | | 3 | 3 | | 2 | 2 | | 9 | 11 |
| Petições e Urnas | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 1 |
| Monitoramento | | 1 | 0 | | | | | 2 | 2 | | 3 | 2 |
| Medição e Divulgação de Resultado | | 1 | 0 | | | | | | | | 1 | 0 |
| Comunicação e Projetos | | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | 1 |
| Servidores Afastados | | 3 | 2 | | | | | | | | 3 | 2 |
| TOTAL | | 17 | 18 | | 3 | 4 | | 5 | 5 | | 25 | 27 |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Houve a saída de uma servidora para a DGTEC (que antes ocupava-se do processo de trabalho “Medição e Divulgação de Resultados”, bem como o afastamento de mais dois servidores para fins de aposentadoria (gozo de licenças restantes), os quais desempenhavam as funções de “Assessor de Gabinete” e “Atendimento Pessoal”. Chegaram duas novas servidoras, aumentando oficialmente o quadro de funcionários em dois, devendo-se ressaltar que na prática houve descréscimo do quadro, por conta dos afastamentos para fins de aposentadoria. O número total de servidores é insuficiente para o desempenho de todos os processos de trabalho, tendo em vista que a UO conta com estagiários e terceirizados para minimizar o déficit, valendo destacar que os primeiros têm carga horária reduzida. A UO conta com 7 funcionários com limitações (readaptados ou deficientes visuais) que trabalham com afinco, mas cuja produtividade é diferenciada.

O processo de trabalho “Medição e Divulgação de Resultados” vem sendo executado por três servidores, cumulativamente, tendo em vista a saída da servidora então responsável.

- Capacitação

| Equipe – OUVID | | | | | | | |
|----------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------|--|----------------------|---|
| ÁREA | ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA | CURSOS | Carga Horária do curso (CH) | nº de participações | Total de horas investidas (CHxparticipações) | Total por área da MC | % |
| 1 | Informática | Outlook 2003 | 12 | 3 | 36 | 72 | |
| | | Produzindo documentos no Word | 12 | 1 | 12 | | |
| | | Powerpoint | 12 | 1 | 12 | | |
| | | Excel I | 12 | 1 | 12 | | |
| 2 | Direito e Legislação | Divisão Orgânica do Poder Judiciário | 20 | 1 | 20 | 45 | |
| | | Princípio Constitucional | 5 | 1 | 5 | | |
| | | Processo Civil | 20 | 1 | 20 | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

| | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|----|---|-----------------------------|-----|--|
| 3 | Gestão e Qualidade | Balanced Scorecard | 12 | 1 | 12 | 194 | |
| | | Criatividade e Inovação | 6 | 1 | 6 | | |
| | | IV Encontro de Gestores | 8 | 2 | 16 | | |
| | | Implementação de RAD | 2 | 3 | 6 | | |
| | | SIGA | 4 | 2 | 8 | | |
| | | Qualidade no relacionamento Interpessoal | 15 | 2 | 30 | | |
| | | Noções Básicas da Norma ISO - SIGA | 12 | 2 | 24 | | |
| | | Interpretação da Norma ISO | 18 | 1 | 18 | | |
| | | Administração do Tempo | 9 | 1 | 9 | | |
| | | Excelência no atendimento | 5 | 1 | 5 | | |
| | | Metodologia e Implementação de Projetos | 40 | 2 | 40 | | |
| | | Sustentabilidade no dia-a-dia | 5 | 1 | 5 | | |
| | | Qualidade no Ambiente de Trabalho | 15 | 1 | 15 | | |
| 4 | Procedimentos e Rotinas | Implementação de RAD | 2 | 2 | 4 | 13 | |
| | | Treinamento e-prot | 3 | 3 | 9 | | |
| 5 | Técnico- Administrativa | A reforma ortográfica | 12 | 2 | 24 | 36 | |
| | | Crase | 12 | 1 | 12 | | |
| 6 | Outros | Temas em Destaque | 2 | 6 | 12 | 52 | |
| | | Evento comemorativo | 2 | 2 | 4 | | |
| | | Os desafios em foco | 3 | 1 | 3 | | |
| | | Etiqueta Corporativa | 12 | 1 | 12 | | |
| | | Programa de Preparação para Aposentadoria | 7 | 1 | 7 | | |
| | | Momento Cultural | 2 | 1 | 2 | | |
| Mediação | 12 | 1 | 12 | | | | |
| TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO | | | | | | | |
| Total de servidores da UO | | | | | 18 | | |
| Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade | | | | | 22,88 horas/servidor | | |

Estão faltando os servidores que estavam de férias e licença na data da confecção do presente relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas áreas da (sigla da unidade):

| Sistema | Áreas usuárias | Situação | Manutenção/modificação solicitada |
|----------------------------|----------------|---|--|
| Sistema da Ouvidoria (SOU) | Todas | Atende com muita precariedade as necessidades | Sim – Aguardando as adequações e resolução de problemas (falhas de registro e relatórios inconsistentes) |

- Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se os dois últimos anos.

| FINAL DE 2010 | | | 1º SEMESTRE 2011 | | |
|------------------------------------|------------|----------------------------|------------------------------------|------------|----------------------------|
| Material de Informática Disponível | | EQUIPE (Nº. de pessoas) | Material de Informática Disponível | | EQUIPE (Nº. de pessoas) |
| Computador | Impressora | | Computador | Impressora | |
| 26 | 12 | 27 | 26 | 11 | 27 |

O quantitativo de computadores e impressoras é suficiente.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações são adequadas, salvo por recorrentes problemas no banheiro do gabinete. Já foram solicitadas providências, sem contudo chegar a soluções definitivas.

- Materiais de Consumo

Adequados e satisfatórios.

- Materiais Permanentes

Adequados e satisfatórios.

- Segurança



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à OUVID, conforme detalhado na tabela a seguir:

| SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE | | | | | |
|---|--|---------|--------|----------------|--|
| CÓDIGO | TÍTULO DA RAD | REVISÃO | DEPTO. | SITUAÇÃO ATUAL | OBSERVAÇÃO |
| RAD-OUVID-002 | Recepcionar e Tratar Manifestações | 02 | - | Revisada | Vigência 01/08/2011 |
| RAD-OUVID-003 | Gerir a Ouvidoria Geral | 00 | - | | Data de avaliação sem revisão 20/06/2011 |
| RAD-OUVID-004 | Monitorar Manifestação | 01 | - | Revisada | Vigência 01/08/2011 |
| RAD-OUVID-005 | Medir, Avaliar e Divulgar Resultados | 00 | - | | Data de avaliação sem revisão 12/08/2011 |
| RAD-OUVID-006 | Realizar Inter-Relação Social e Projetos | 00 | - | | Data de avaliação sem revisão 20/06/2011 |

Fonte:

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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

| SITUAÇÃO DOS CONTRATOS | | | | | |
|------------------------|---------------------|--|---------------------------|----------------------|-------------|
| EMPRESA | Nº. PROT / CONTRATO | VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL | VALOR EMPENHADO PARA 2010 | VALOR TOTAL ATESTADO | OBSERVAÇÕES |
| | | | | | |
| | | | | | |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

| Resultados (2010) | | |
|-------------------------------|------------|---|
| 1ª Avaliação | | |
| Resultado: | 46% | Ações Gerenciais Propostas |
| Período de Realização: | 04/11/2011 | <ul style="list-style-type: none">Os resultados da autoavaliação apontam que o UO atingiu o nível básico (80%) e o nível planejado (89%)Para o nível gerenciado a avaliação foi de 46%.Tendo em vista que o resultado da autoavaliação foi recebido em 07/12/2011, em janeiro serão elaborados os objetivos do Plano de Ação de 2012 com base nos itens a serem melhorados. |
| 2ª Avaliação | | |
| Resultado: | | Ações Gerenciais Propostas |
| Período de Realização: | | <ul style="list-style-type: none"> |

Fonte: Memorando 252/2011 (DGDIN)

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

Não se aplica: **unidade não certificada.**

| TIPO DE AUDITORIA | DATA DE REALIZAÇÃO | APONTAMENTOS |
|-------------------|--------------------|--------------|
| | | |

Fonte:

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Não se aplica.

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

A Árvore de Trabalho e indicadores estão sendo revistos.

| 1º NÍVEL | INDICADORES |
|-------------------------------|--|
| 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 Quantidade de Manifestações recebidas por atendente ID 14.5 Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID ID 14.6 Quantidade de manifestações solucionadas pela OUVID |

| 2º NÍVEL | INDICADORES |
|--|--|
| P.14.1 Recepcionar e tratar manifestações | ID. 14.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestação |
| P.14.2 Monitorar manifestações | ID. 14.2.1 Média de Tempo de Fechamento |
| P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados | |
| P.14.4 Realizar inter-relação social e elaborar projetos. | ID. 14.4.1 Quantidade de contatos e parcerias firmadas |



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

9 ANEXOS