



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

**Relatório de Informações Gerenciais**

**Setorial (RIGER)**

**1º Semestre/2020**

**OUVIDORIA GERAL**



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

## OUVIDORIA GERAL

Período de Referência:

**1º semestre/2020**

Emitido em:

**27/08/2020**

Aprovado por:

**Flávio Citro Vieira de Mello**

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

## SUMÁRIO

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

### 1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ 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

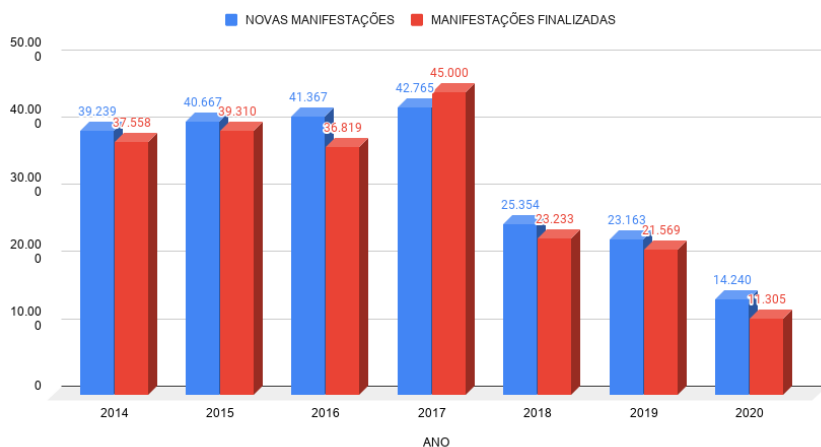
INDICADORES ESTRATÉGICOS																	
GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<NÃO APLICÁVEL>																	
INDICADORES OPERACIONAIS																	
GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<p>Taxa de congestionamento das Manifestações</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa de Congestionamento (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>4,30%</td></tr><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></tbody></table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2014	4,30%	2015	4,30%	2016	16,00%	2017	4,70%	2018	8,00%	2019	6,88%	2020	20,61%	<p>A taxa de congestionamento do primeiro semestre de 2020 teve um aumento em relação ao 1º semestre de 2019, conforme se observa no gráfico da Taxa de Congestionamento das Manifestações.</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)																
2014	4,30%																
2015	4,30%																
2016	16,00%																
2017	4,70%																
2018	8,00%																
2019	6,88%																
2020	20,61%																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

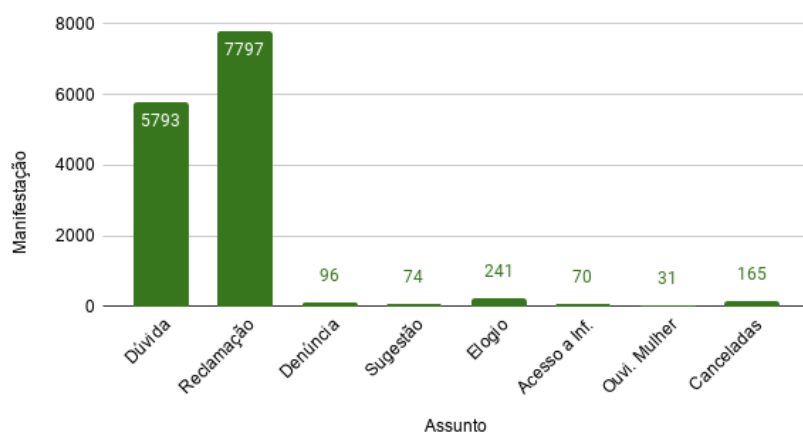
### NOVAS MANIFESTAÇÕES X MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS



O primeiro semestre de 2020 teve um declínio significativo no número de manifestações em relação ao primeiro semestre de 2019.

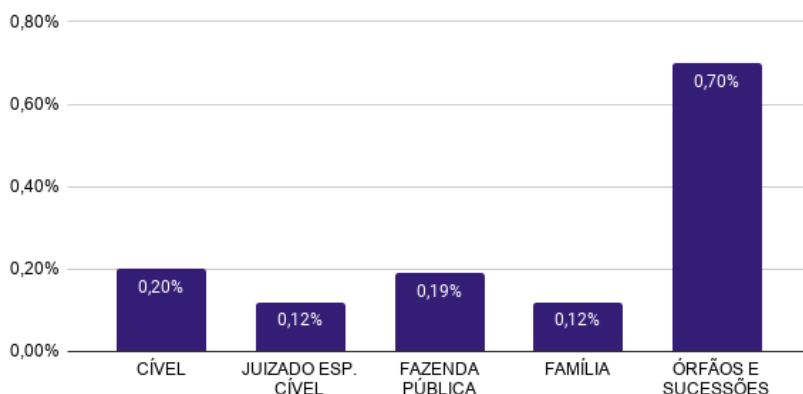
As manifestações finalizadas somaram 79% do seu total, pois algumas serventias não respondem às manifestações que são encaminhadas pela Ouvidoria e esta não detém o poder de imposição.

### Manifestações por Assunto



O primeiro semestre de 2020 teve uma diminuição nas manifestações referentes às Reclamações e Denúncias, havendo um aumento com relação às manifestações relacionadas às Dúvidas, Elogios, LAI e Sugestão. Com relação às manifestações relativas a Ouvidoria Mulher o número permaneceu estável. Por um erro no sistema ocorreram 165 cancelamentos de manifestações.

### Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento 1º semestre 2020



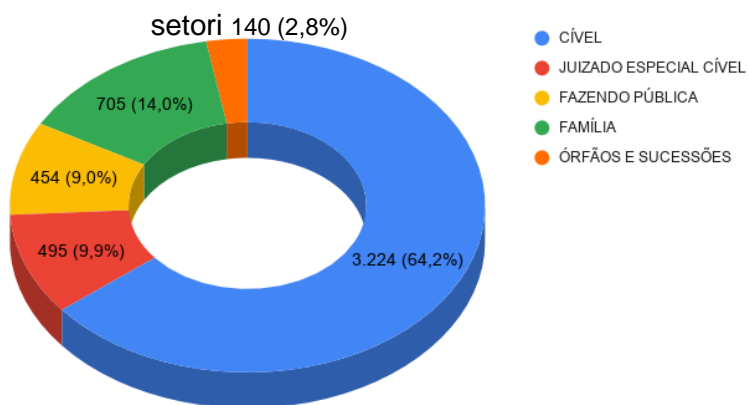
Este relatório estabelece relação entre a quantidade de reclamações de cada segmento e a quantidade de processos em andamento daquele segmento. Observa-se que, excetuando os processos de competência de Órfãos e Sucessões, os demais (Cível, Família, Juizado Especial Cível e Fazenda Pública) apresentam um declínio no percentual



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

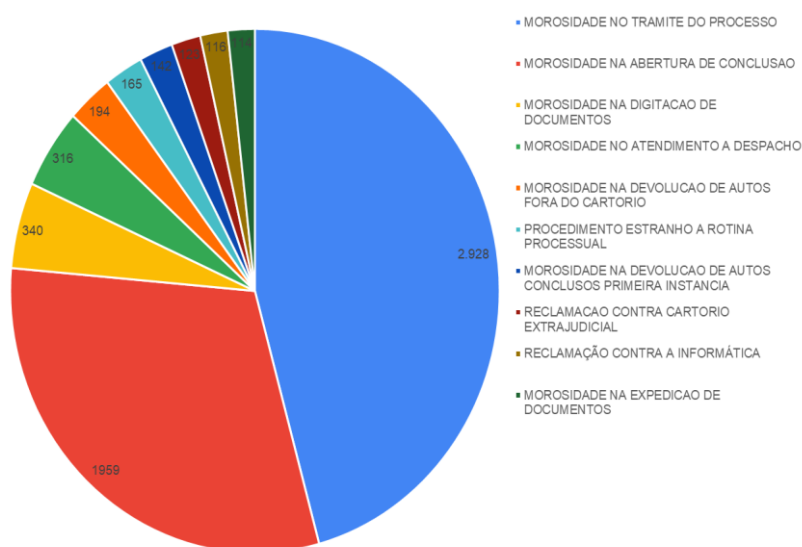
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

### Competências Mais Reclamadas 1º semestre/2020



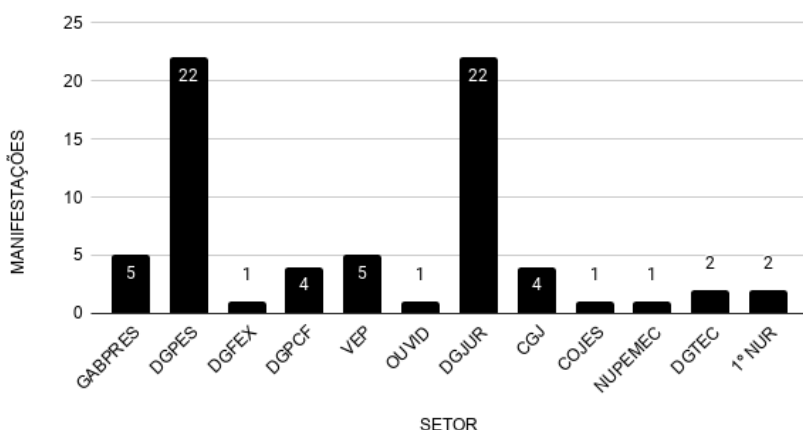
As Varas Cíveis seguem liderando o ranking das competências mais reclamadas, porém os Juizados Especiais Cíveis tiveram uma queda referente às manifestações recebidas na Ouvidoria referente a 2 pontos percentuais se comparado ao primeiro semestre de 2019. O número total de reclamações recebidas teve um declínio de 59% (cinquenta e nove por cento), em média, em relação ao período anterior.

### Reclamações de Maior Incidência



No primeiro semestre de 2020 as reclamações oriundas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 94% do total de 5.993 reclamações de Maior Incidência. Houve uma diminuição de 60% (sessenta por cento) em relação ao semestre de 2019, onde observamos que as modalidades que obtiveram maior número de diferença a menor, em comparação com o primeiro semestre de 2019, foram: Morosidade da Abertura de conclusão que passou de 6.003 para 1.959; Morosidade do Trâmite Processual que passou de 4.053 para 2.928 e Morosidade na Expedição de Documentos de 847 para 114.

### MANIFESTAÇÕES POR SETOR



Para o primeiro semestre de 2020, observamos um pequeno declínio no número de manifestações relacionadas à LAI (Lei de Acesso à Informação), pois no primeiro semestre de 2019 obtivemos um total de 76 pedidos de Informação baseados na LAI contra um total de 70 pedidos neste primeiro semestre de 2020. Ressaltando que, foram excluídos do relatório anterior a DGLOG e a ASCNJ e incluídos neste relatório o 1ºNUR; a DGFEX; a VEP e o NUPEMEC.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- A Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro tem a precípua missão de servir como canal de comunicação direto entre o cidadão e a Justiça, acolhendo e atuando por meio de mediação e diálogo franco e aberto entre a parte, o Jurisdicionado, o Advogado, o Defensor, o Promotor e os Órgãos Jurisdicionais e Administrativos do Tribunal de Justiça. Cabendo à esta Ouvidoria Geral encaminhar os problemas trazidos pelo cidadão aos órgãos competentes. Com efeito, essa realização tem sido desenvolvida pela Ouvidoria com muito esmero e profissionalismo atingindo um percentual de 79% (setenta e nove por cento) de casos atendidos e com a satisfação do cidadão.
- A DGTEC em conjunto com a Ouvidoria vem desenvolvendo um novo sistema para atender todas as necessidades pendentes, inclusive a acessibilidade total do sistema para atender os nossos funcionários deficientes visuais.

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

- Implementação do novo Sistema de Informática: e-SOU.
- Lotação de novos serventuários e contratação de terceirizados.

### 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 passou a encaminhar por e-mail, sempre que possível Ofícios digitalizados aos seus destinatários	Redução de gastos com papel e tarifas de correio




**OBS.:** Houve uma acentuada economia de resma de papel, a qual pode ser auferida em torno de 50% (cinquenta por cento).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		Os servidores, terceirizados e estagiários atendem a demanda recebida na Ouvidoria, porém, devido a falecimento e aposentadorias de servidores, num total de seis, ocorridos até o mês de junho de 2019, sobrecarregou os funcionários que permanecem prestando o valioso serviço à sociedade. Vale informar que novos servidores e terceirizados já foram solicitados, mas até a presente data apenas 1 serventuária foi lotada na respectiva Unidade Organizacional.
Tecnologia da Informação		X		O atual sistema informatizado carece de inúmeras melhorias, e em virtude do desenvolvimento do novo sistema, o atual não recebe melhorias, porém a Ouvidoria, juntamente com a DGTEC, vem desenvolvendo um novo sistema para atender todas as necessidades pendentes, inclusive a acessibilidade total do sistema para atender os nossos funcionários deficientes visuais.
Infraestrutura	X			A Ouvidoria continua funcionando no primeiro andar do Fórum Central, Lâmina I, sala 111-B, sendo de fácil acesso para os cidadãos e o espaço é bem distribuído, tanto para atendimento ao público quanto para disponibilizar salas para os serventuários, terceirizados e estagiários.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do primeiro semestre de 2020 nos permite observar que:
  - Os Indicadores Operacionais referentes a produtividade da Ouvidoria, continuam bastante satisfatórios, com destaque para a quantidade de reclamações derivadas



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

das mais diversas modalidades de morosidade na marcha dos processos judiciais;

- A Lei de Acesso a Informação (LAI), vem em movimento decrescente nesse último semestre de 2020. Se compararmos com o primeiro semestre de 2019, tivemos um declínio de 8% (oito por cento) nos pedidos referente a LAI;
- 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)

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

## 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

UNIDADE ORGANIZACIONAL		INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA		OBJETIVO ESTRATÉGICO			PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
INDICADOR														
FINALIDADE											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			
PERIODICIDADE		INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA											SENTIDO DE MELHORIA			
META								ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA			
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	Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					Data:				



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

## 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b> <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA				OBJETIVO ESTRATÉGICO										
INDICADOR				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE										
FINALIDADE											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			
PERIODICIDADE	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA											SENTIDO DE MELHORIA			
META							ORIGEM DOS DADOS						UNIDADE DE MEDIDA	
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	Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:				Responsável (aprovação e divulgação):				Data:						