



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

(SETORIAL ANUAL)

OUVIDORIA GERAL

ANUAL 2012

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: OUVID	Aprovado por: Ouvidor-Geral	Período: Janeiro de 2012 a dezembro de 2012

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).....	21
4 GESTÃO DOS RECURSOS	27
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	27
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	31
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	31
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	32
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	33
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	33
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	34
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	34
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	36



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 01/2012 a 12/2012.

Quanto à **gestão estratégica** a OUVID redefiniu para **3 os objetivos da qualidade**, destes, 2 estão sendo implementados por meio de Plano de Ação. 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 se refere a **recursos relacionados a pessoal**, constata-se que a produtividade da equipe está dividida em diferentes extratos, sendo necessária a adoção de critérios para melhor distribuição. A principal dificuldade da gestão é decorrente das condições físicas diferenciadas, por exemplo, a UO conta com 4 deficientes visuais (em diversos graus) e 2 readaptados, o que repercute no desempenho da produtividade, pois mesmo o atendimento por telefone precisa ser cadastrado pelo atendente no sistema.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores de acompanhamento e desempenho 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. A UO possui indicadores de acompanhamento.

Quanto à **capacitação**, as funcionárias que fazem atendimento pessoal estão sendo incentivadas a realizarem curso na ESAJ relativos ao atendimento ao público; há carência de ações de capacitação 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 de algumas turmas.

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, houve provimento satisfatório de equipamentos. No que se refere aos sistemas, a unidade obteve o apoio da DGTEC no desenvolvimento de melhorias para o sistema SOU, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório, com a criação de relatórios estatísticos mais detalhados, para que a Ouvidoria possa atender às solicitações das serventias e dos NUR.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão relativamente 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 à **documentação e registro dos processos de trabalho**, a OUVID possui 5 processos de trabalho (um inativo por falta de pessoal), revisou 4 processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN, estando providenciando o cancelamento da RAD relacionada com o processo inativo (Fazer inter-relação social e projetos de comunicação), tendo em vista a ínfima possibilidade de pessoal para efetivar o referido processo.

Para a organização do **arquivo corrente**, a OUVID 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. As pastas do SIGA foram adicionadas ao acervo documental conforme orientação da DGDIN na última auto-avaliação, no segundo semestre de 2011.

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 **avaliação do SIGA**, a OUVID foi avaliada no dia 24/09/2012, tendo obtido 90,91% de respostas positivas no Nível Planejado.

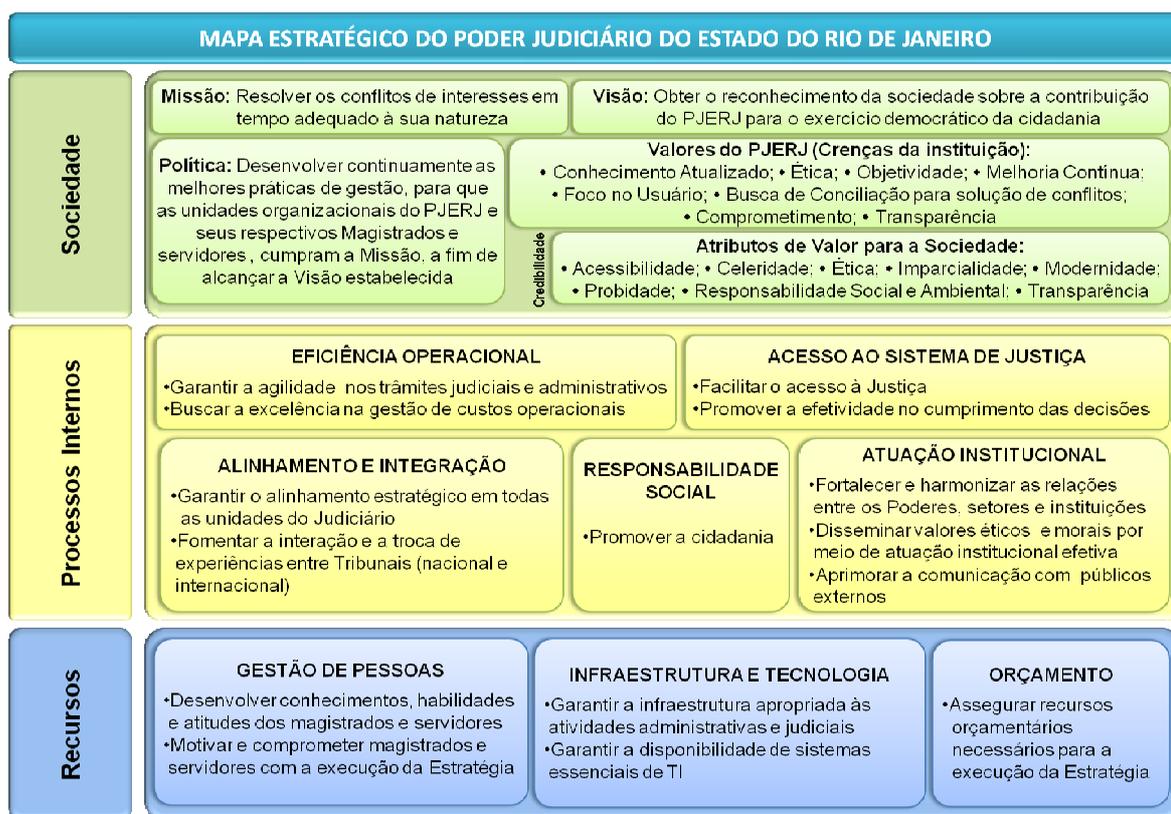
No período de abrangência deste relatório, a OUVID não realizou **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições.



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:



Foi realizada alteração nos Direcionadores Estratégicos da OUVID, com vista ao alinhamento com a Resolução 103/2000 do CNJ. Segue abaixo a redação atual:

-Missão: “Servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça, bem como promover a articulação com as demais Ouvidorias Judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário”;

-Visão: “Contribuir para o alcance da excelência da gestão na administração do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, mediando a comunicação entre a expressão dos anseios do cidadão em relação aos serviços prestados e as instâncias administrativas”.



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	Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais	X	-	-
2	Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias	X	-	-
3	Estabelecer junto à DGTEC 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: 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)
Promover estratégias de divulgação da OUID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais	Desenvolver novos materiais de divulgação e atualizar antigos	100%	33%	1) Atualizar folders e cartazes, ampliando sua distribuição; 2) Desenvolver a "Cartilha da Ouvidoria"; 3) Editar nova versão do livro de informações gerenciais da OUID	A CGJ atendeu à solicitação da OUID e divulgou os cartazes atualizados da Ouvidoria, através de publicação de Aviso no DJERJ.	-	-
		ANÁLISE DE DADOS: Foram tomadas providências no sentido de retomar a divulgação de cartazes para divulgação interna, por meio da CGJ. Para tanto, foi enviado ofício à CGJ solicitando comunicação eletrônica às serventias para fixação de cartazes em formato A4 em locais visíveis. A CGJ atendeu ao pedido, publicando Aviso no DJERJ.					



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

AÇÕES GERENCIAIS: Após a publicação do Aviso determinando que as serventias afixassem os cartazes atualizados da Ouvidoria em suas dependências, foram recebidas algumas ligações de Escrivães com dúvida sobre a localização do cartaz na página da intranet, para impressão, tendo sido esclarecidas todas as dúvidas. Quanto aos itens 2 e 3, ainda não foi possível a realização, por falta de pessoal

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	Promover a interação com outras Ouvidorias Judiciais e afins visando a implementação de um sistema de troca de informações	100%	100%	Intercâmbio com pelo menos uma Ouvidoria pública, para troca de informações e experiências.	No intercâmbio realizado com a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Santa Catarina foi constatado que esta Ouvidoria está mais estruturada, o que aponta no sentido da visão da Ouvidoria, que é a de ser referência na área.	-	-



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Promover a interação com os demais órgãos do TJ visando contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados	50%	50%	Manter diálogo com as unidades intervenientes visando à melhoria contínua no processo de trabalho.	No decorrer do ano de 2012 foram mantidos contatos com os NUR, a CGJ, a DGSEI, a DGDIN, a COJES, a DGTEC, etc., tendo sido obtidas melhores práticas para aperfeiçoar o processo de trabalho da OUVID.		
	50%	50%	Divulgar os dados estatísticos à Administração Superior, ao público, em geral e às unidades mais reclamadas, para que providências sejam tomadas visando à solução dos problemas apontados.	A OUVID divulgou mensalmente seus dados estatísticos, enviando-os à Administração Superior e a outros órgãos da administração, bem como publicou no DJERJ e enviou relatórios aos cartórios mais reclamados, para auxiliar na busca de soluções.		
	100%	0	Não realizado	Por alteração de pessoal no quadro administrativo, este plano foi inviabilizado		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	Formalizar solicitação relativa ao Art. 9º	50%	25%	De acordo com o art. 9º da Resolução CNJ nº 103/2010, as Ouvidorias judiciais deverão ter estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, tendo as atribuições das competências relacionadas no referido ato.	Embora a OUVID esteja em pleno funcionamento, buscando cumprir todas as atribuições determinadas pela Resolução, ainda não há uma estrutura formal, exercendo suas funções através da formação de equipes de trabalho, sob a supervisão do Assessor do Ouvidor.		
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: As metas estabelecidas para objetivos da qualidade foram apresentados como obrigatórios (“deverão”) pela Res. 103/2000, do CNJ, e as medidas para a sua implementação estão sendo, gradativamente, revistas.							
AÇÕES GERENCIAIS: <i>Em 06/12/2012 foi realizado intercâmbio entre a Ouvidoria do TJERJ e a Ouvidoria do TJ de Santa Catarina, havendo troca de experiências, onde houve a constatação de que a OUVID, apesar de ainda não ter uma estrutura formal, está mais bem organizada, tendo mais acesso e diálogo com a Administração Superior e as unidades intervenientes, o que contribui para um melhor funcionamento dos seus serviços.</i>							



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 de falta de filtros que atendam às demandas de outras UO com processos de trabalho que dialogam com a OUID	100%	100%	Possibilidade de filtragem satisfatória de dados e cruzamento de dados no SOU que atenda aos relatórios pleiteados por UO como a DGDIN e NURs	A DGTEC desenvolveu rotinas que possibilitam a filtragem e cruzamento de dados no SOU, de modo a atender aos relatórios pleiteados por UO como a DGDIN e NURs	-	-		
		OBSERVAÇÕES							
<p>ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas reuniões com o pessoal da DGTEC e abertos chamados em relação a problemas no SOU. A DGTEC sinalizou no sentido de que melhorias estariam previstas para o segundo semestre de 2012.</p>									
<p>AÇÕES GERENCIAIS: A OUID acompanhou o cumprimento do prazo dado pela DGTEC, tendo sido atendida no período previsto. Logo após terem as melhorias sido colocadas em produção, a OUID entrou em contato com as unidades interessadas colocando-se à disposição para fornecer os relatórios solicitados.</p>									



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								DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		x			
FINALIDADE DO INDICADOR		Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas														
FÓRMULA		14.1 Σ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição)														
CRITÉRIO 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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	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		
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.		
		3.182	3.104	4.166	3.453	3.897	3.062	3.757	3.677	3.207	3.896	2.964		3.487		
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	4.150	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><u>MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO - JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -</u></p> <p style="text-align: center;">3.487</p> <p style="font-size: small;">■ MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS (3.487)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><u>MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO - JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -</u></p> <p style="text-align: center;">TOTAL : 38.365</p> <p style="font-size: x-small;">5.000 4.000 3.000 2.000</p> <p style="font-size: x-small;">JAN FEB MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV</p> </div> </div>														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	3.487															
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 que houve uma redução de 9% do número de manifestações recepcionadas em relação ao ano anterior. Considerando que a UO contou com 25 pessoas para os processos de recepção, temos uma média de 1.534 manifestações por atendente.
AÇÕES GERENCIAIS:	Nos últimos anos, a Ouvidoria vem conscientizando os usuários sobre seus limites de competência, tendo em vista que diversas solicitações do cidadão, como: dar orientação jurídica, se manifestar acerca de decisões judiciais ou interferir em matéria processual de competência do advogado, não podem ser objeto de atuação da Ouvidoria. Cremos que esta conscientização tem levado o usuário a evitar procurar este órgão em situações semelhantes, o que tem reduzido o número de manifestações.

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		$14.2 (\Sigma \text{ Manifestações solucionadas mediante respostas dos órgãos competentes} + \Sigma \text{ Manifestações em processamento nos órgãos competentes} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$															
CRITÉRIO 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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.			
		13%	14%	16%	20%	23%	13%	17%	15%	17%	17%	18%		16,6%			
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.			
		16%	20%	20%	18%	19%	17%	19%	9%	8%	10%	13%		15,3%			
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	16,6%	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><u>MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS COMPETENTES - JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -</u></p> <p style="text-align: center;">15%</p> <p style="font-size: small;">■ MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS COMPETENTES (15%)</p> <p style="text-align: right;"></p> </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center;"><u>PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ORGAOS COMPETENTES - JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -</u></p> <p style="text-align: center;">TOTAL DE RECEPCIONADAS: 38.365</p> <p style="font-size: small;">■ PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ORGAOS COMPETENTES</p> <p style="text-align: right;"></p> </div> </div>															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	15,3%																
META																	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

ANÁLISE DE DADOS:	Observa-se que nos últimos anos tem ocorrido uma diminuição gradativa do percentual de envio de manifestações para outros órgãos, como 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, as quais passaram a ser objeto de intervenção da OUVID diretamente com as unidades. No primeiro semestre de 2012 houve um ligeiro aumento da remessa de manifestações a outros órgãos, porém, no segundo semestre, a redução foi significativa.
AÇÕES GERENCIAIS:	Esforços estão sendo despendidos para que um maior número de manifestações sejam solucionadas pela própria Ouvidoria, trazendo celeridade às respostas aos usuários e evitando um acúmulo de manifestações em outros 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		Gerir a Ouvidoria															
INDICADOR	14.3 Percentual de Manifestações Solucionadas							DESEMPENHO					ACOMPANHAMENTO		x		
FINALIDADE DO INDICADOR		Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas															
FÓRMULA		14.3 $(\sum \text{manifestações solucionadas} / \sum \text{manifestações recepcionadas}) \times 100$															
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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.			
		80%	77%	80%	80%	75%	83%	80%	85%	80%	61%	71%		77,4%			
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.			
		74%	79%	79%	81%	83%	77%	83%	86%	83%	85%	82%		81%			
RESULTADO NO PERÍODO																	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	77,4%																
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	81%																
META																	

PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS
- JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -
TOTAL DE RECEPCIONADAS: 38.365

Mês	Jan	Feb	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov
Percentual	74%	79%	79%	81%	83%	77%	83%	86%	83%	85%	83%

MÉDIA DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS
- JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -

81%

■ MÉDIA DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS (81%)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

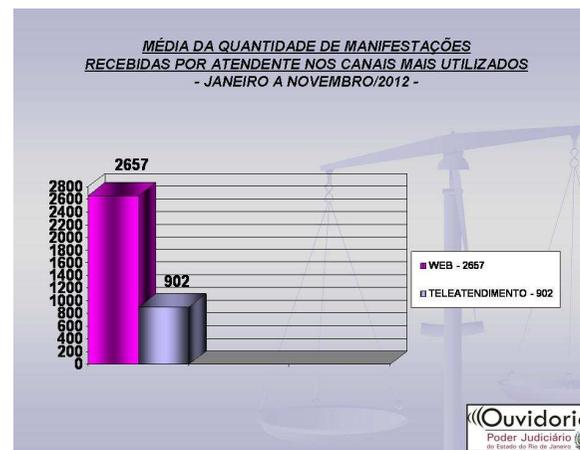
ANÁLISE DE DADOS:	Em 2011, tínhamos 77,4% de manifestações solucionadas. Esse valor aumentou para 81% em 2012.
AÇÕES GERENCIAIS:	Geralmente as manifestações não solucionadas são aquelas que foram remetidas a outros órgãos e ainda estão sendo objeto de apreciação. Ressaltamos que estamos monitorando constantemente a obtenção de respostas de outros órgãos, tendo estabelecido internamente um prazo máximo de espera e, caso não haja solução, a própria Ouvidoria intervém para resolver o problema.



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	Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
FÓRMULA	Quantitativo Bruto																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
CRITÉRIO 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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011	Dados na tabela de 2011		1597																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	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		1534																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
RESULTADO NO PERÍODO		QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ATENDENTE - JANEIRO A NOVEMBRO /2012 -																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	1597	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 8px;"> <thead> <tr> <th>ATENDENTE</th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ACP</td><td>86</td><td>139</td><td>159</td><td>23</td><td>92</td><td>130</td><td>166</td><td>154</td><td>103</td><td>7</td><td>71</td><td>1105</td></tr> <tr><td>ANLC</td><td>378</td><td>291</td><td>381</td><td>316</td><td>514</td><td>246</td><td>239</td><td>114</td><td>502</td><td>599</td><td>393</td><td>3966</td></tr> <tr><td>CCY</td><td>121</td><td>130</td><td>215</td><td>18</td><td>36</td><td>188</td><td>188</td><td>89</td><td>11</td><td>132</td><td>3</td><td>1153</td></tr> <tr><td>CDGL</td><td>113</td><td>85</td><td>80</td><td>133</td><td>106</td><td>67</td><td>241</td><td>154</td><td>51</td><td>193</td><td>40</td><td>1285</td></tr> <tr><td>CMS</td><td>0</td><td>330</td><td>456</td><td>365</td><td>412</td><td>320</td><td>284</td><td>330</td><td>300</td><td>219</td><td>250</td><td>3266</td></tr> <tr><td>CNQ</td><td>92</td><td>106</td><td>136</td><td>108</td><td>99</td><td>84</td><td>118</td><td>146</td><td>94</td><td>41</td><td>35</td><td>1029</td></tr> <tr><td>DAD</td><td>29</td><td>33</td><td>47</td><td>11</td><td>23</td><td>42</td><td>55</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>240</td></tr> <tr><td>EBPA</td><td>0</td><td>0</td><td>175</td><td>173</td><td>195</td><td>107</td><td>187</td><td>136</td><td>131</td><td>245</td><td>341</td><td>1800</td></tr> <tr><td>EMMA</td><td>20</td><td>6</td><td>0</td><td>27</td><td>60</td><td>41</td><td>78</td><td>29</td><td>46</td><td>49</td><td>37</td><td>393</td></tr> <tr><td>FPAM</td><td>591</td><td>238</td><td>278</td><td>451</td><td>472</td><td>411</td><td>698</td><td>434</td><td>66</td><td>418</td><td>383</td><td>4340</td></tr> <tr><td>GLDA</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>15</td><td>111</td><td>126</td></tr> <tr><td>IPCS</td><td>80</td><td>63</td><td>127</td><td>97</td><td>180</td><td>107</td><td>0</td><td>122</td><td>147</td><td>130</td><td>116</td><td>1189</td></tr> <tr><td>ISA</td><td>159</td><td>75</td><td>154</td><td>77</td><td>36</td><td>48</td><td>174</td><td>57</td><td>12</td><td>205</td><td>136</td><td>1123</td></tr> <tr><td>LRV</td><td>212</td><td>245</td><td>239</td><td>117</td><td>125</td><td>65</td><td>53</td><td>77</td><td>70</td><td>133</td><td>64</td><td>1420</td></tr> <tr><td>LRG</td><td>0</td><td>222</td><td>63</td><td>34</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>441</td></tr> <tr><td>LTPA</td><td>225</td><td>473</td><td>39</td><td>40</td><td>21</td><td>261</td><td>11</td><td>73</td><td>339</td><td>0</td><td>209</td><td>1125</td></tr> <tr><td>MLZL</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>21</td><td>632</td><td>598</td><td>602</td><td>434</td><td>2225</td></tr> <tr><td>MDHR</td><td>216</td><td>414</td><td>596</td><td>420</td><td>404</td><td>300</td><td>494</td><td>183</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>3027</td></tr> <tr><td>MELJ</td><td>453</td><td>113</td><td>578</td><td>389</td><td>544</td><td>238</td><td>463</td><td>535</td><td>442</td><td>540</td><td>75</td><td>4390</td></tr> <tr><td>MRO</td><td>33</td><td>28</td><td>36</td><td>10</td><td>47</td><td>39</td><td>80</td><td>23</td><td>19</td><td>30</td><td>2</td><td>349</td></tr> <tr><td>NFCY</td><td>65</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>65</td></tr> <tr><td>RCQ</td><td>29</td><td>14</td><td>2</td><td>23</td><td>32</td><td>21</td><td>127</td><td>58</td><td>9</td><td>167</td><td>30</td><td>532</td></tr> <tr><td>RTSE</td><td>130</td><td>162</td><td>89</td><td>133</td><td>117</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>631</td></tr> <tr><td>SMPF</td><td>82</td><td>139</td><td>344</td><td>279</td><td>346</td><td>233</td><td>168</td><td>322</td><td>274</td><td>0</td><td>202</td><td>2400</td></tr> <tr><td>TACR</td><td>71</td><td>90</td><td>134</td><td>80</td><td>111</td><td>68</td><td>39</td><td>83</td><td>116</td><td>135</td><td>74</td><td>1033</td></tr> </tbody> </table>														ATENDENTE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL	ACP	86	139	159	23	92	130	166	154	103	7	71	1105	ANLC	378	291	381	316	514	246	239	114	502	599	393	3966	CCY	121	130	215	18	36	188	188	89	11	132	3	1153	CDGL	113	85	80	133	106	67	241	154	51	193	40	1285	CMS	0	330	456	365	412	320	284	330	300	219	250	3266	CNQ	92	106	136	108	99	84	118	146	94	41	35	1029	DAD	29	33	47	11	23	42	55	0	0	0	0	240	EBPA	0	0	175	173	195	107	187	136	131	245	341	1800	EMMA	20	6	0	27	60	41	78	29	46	49	37	393	FPAM	591	238	278	451	472	411	698	434	66	418	383	4340	GLDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	111	126	IPCS	80	63	127	97	180	107	0	122	147	130	116	1189	ISA	159	75	154	77	36	48	174	57	12	205	136	1123	LRV	212	245	239	117	125	65	53	77	70	133	64	1420	LRG	0	222	63	34	0	0	0	0	0	0	0	441	LTPA	225	473	39	40	21	261	11	73	339	0	209	1125	MLZL	0	0	0	0	0	0	21	632	598	602	434	2225	MDHR	216	414	596	420	404	300	494	183	0	0	0	3027	MELJ	453	113	578	389	544	238	463	535	442	540	75	4390	MRO	33	28	36	10	47	39	80	23	19	30	2	349	NFCY	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	RCQ	29	14	2	23	32	21	127	58	9	167	30	532	RTSE	130	162	89	133	117	0	0	0	0	0	0	631	SMPF	82	139	344	279	346	233	168	322	274	0	202	2400	TACR	71	90	134	80	111	68	39	83	116	135	74	1033
ATENDENTE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
ACP	86	139	159	23	92	130	166	154	103	7	71	1105																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
ANLC	378	291	381	316	514	246	239	114	502	599	393	3966																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
CCY	121	130	215	18	36	188	188	89	11	132	3	1153																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
CDGL	113	85	80	133	106	67	241	154	51	193	40	1285																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
CMS	0	330	456	365	412	320	284	330	300	219	250	3266																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
CNQ	92	106	136	108	99	84	118	146	94	41	35	1029																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
DAD	29	33	47	11	23	42	55	0	0	0	0	240																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
EBPA	0	0	175	173	195	107	187	136	131	245	341	1800																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
EMMA	20	6	0	27	60	41	78	29	46	49	37	393																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
FPAM	591	238	278	451	472	411	698	434	66	418	383	4340																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
GLDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	111	126																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
IPCS	80	63	127	97	180	107	0	122	147	130	116	1189																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
ISA	159	75	154	77	36	48	174	57	12	205	136	1123																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
LRV	212	245	239	117	125	65	53	77	70	133	64	1420																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
LRG	0	222	63	34	0	0	0	0	0	0	0	441																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
LTPA	225	473	39	40	21	261	11	73	339	0	209	1125																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
MLZL	0	0	0	0	0	0	21	632	598	602	434	2225																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
MDHR	216	414	596	420	404	300	494	183	0	0	0	3027																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
MELJ	453	113	578	389	544	238	463	535	442	540	75	4390																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
MRO	33	28	36	10	47	39	80	23	19	30	2	349																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
NFCY	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
RCQ	29	14	2	23	32	21	127	58	9	167	30	532																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
RTSE	130	162	89	133	117	0	0	0	0	0	0	631																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
SMPF	82	139	344	279	346	233	168	322	274	0	202	2400																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
TACR	71	90	134	80	111	68	39	83	116	135	74	1033																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	1534																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
META																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	





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 Teleatendimento. 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. Verifica-se que, pela natureza do serviço há uma demanda maior de atendimentos pelos canais que usam a web.
AÇÕES GERENCIAIS:	Esforços constantes estão sendo realizados no sentido de manter sempre um número mínimo de funcionários atendendo às manifestações provenientes da web, para que não haja um acúmulo de serviço neste setor. Ex: em casos de afastamentos de funcionários por férias, licença médica e outros, são organizados mutirões onde funcionários de outros setores são convocados para atender às manifestações originárias de formulário eletrônico, de modo a manter sempre em dia as respostas.



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													
FINALIDADE DO INDICADOR	Subsidiar política de gestão													
FÓRMULA	$14.6 (\Sigma \text{ Manifestações solucionadas diretamente pela OUVID} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$													
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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	71,7%													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	76%													
META														

MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVID - JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -

76%

■ MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVID (76%)

Ouvidoria
Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS PELA OUVID - JANEIRO A NOVEMBRO/2012 -

TOTAL DE RECEPCIONADAS: 36.365

JAN 69% FEV 71% MAR 72% ABR 75% MAI 73% JUN 73% JUL 76% AGO 83% SET 81% OUT 83% NOV 81%

Ouvidoria
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.

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. Do conjunto que compõem os 81% de manifestações solucionadas, 76% foram solucionadas pela própria OUVID e 5% pelos órgãos competentes.
AÇÕES GERENCIAIS:	A Ouvidoria tem procurado, na medida do possível, solucionar as manifestações dentro da própria unidade, evitando uma eventual demora na resposta de outros órgãos, contribuindo, assim, para um atendimento mais célere ao usuário.



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 DO INDICADOR	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 DE ACOMPANHAMENTO	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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	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%
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.	
		R 57% DU 40% E 1% S 1% DE 1%	R 60% DU 37% E 1% S 1% DE 1%	R 62% DU 34% E 2% S 1% DE 1%	R 57% DU 39% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 37% E 1% S 1% DE 1%	R 61% DU 35% E 2% S 1% DE 1%	R 55% DU 41% E 2% S 1% DE 1%	R 56% DU 41% E 1% S 1% DE 1%	R 55% DU 41% E 2% S 1% DE 1%	R 58% DU 39% E 1% S 1% DE 1%			R 58,3% DU 38,2% E 1,5% 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	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	R 54,2% D 41,8% E 2% S 1% DE 1%
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	R 58,3% DU 38,2 E 1,5% S 1% DE 1%
META	

TIPOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV
RECLAMAÇÕES	57%	60%	62%	57%	60%	60%	61%	55%	56%	55%	58%
DÚVIDAS	40%	37%	34%	39%	36%	37%	35%	41%	41%	41%	39%
ELOGIOS	1%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	1%
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:	Observa-se uma elevação de 4% no número de reclamações em desfavor dos demais índices. Algumas serventias judiciais de primeiro grau estão com carência de funcionários, o que acarreta morosidades excessivas nos andamentos processuais, levando o usuário a buscar a Ouvidoria na tentativa de solucionar o problema. Este órgão tem levado ao conhecimento da administração superior a relação das serventias mais reclamadas, no intuito de dar ciência dos problemas existentes.
AÇÕES GERENCIAIS:	A Ouvidoria tem mensalmente levado ao conhecimento da Administração Superior relatório constando a relação das serventias mais reclamadas, a fim de que providências sejam tomadas para dirimir os problemas.



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							
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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.
		1	0	1	3	4	2	2	1	1	2	1		1,6
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.
		3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3		2,5
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	1,6													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	2,5													
META														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

ANÁLISE DE DADOS:	A OUVID trabalha com um tempo médio de fechamento de 3 (três) dias. Nos meses de janeiro e março e de julho a novembro, a estatística ficou na linha limítrofe desta meta, em virtude do grande número de feriados. A média está mais elevada do que em 2011, mas ainda dentro da conformidade.
AÇÕES GERENCIAIS:	Os esforços para responder às manifestações em prazo cada vez menor são contínuos na Ouvidoria. Houve momentos neste semestre em que as manifestações foram respondidas no mesmo dia em que foram formuladas, fruto de organização interna no sentido de mobilizar um maior número de funcionários possível para responder às manifestações.



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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
GABINETE	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Recepção	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1
Atendimento Pessoal	1	1	2	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Formulário Eletrônico	4	6	4	-	-	1	-	-	1	4	6	6
Teleatendimento	4	4	6	3	3	2	2	2	1	9	9	9
Petições e Urnas	1	2	-	-	-	1	-	-	-	1	2	1
Monitoramento	1	1	-	-	-	-	2	2	2	3	3	2
Medição e Divulgação de Resultado	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Comunicação Social e Projetos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Servidores Afastados	3	2	1	-	-	-	-	-	-	3	2	1
RD	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	17	18	15	3	3	4	5	5	5	25	26	24

- A tabela evidencia diminuição no quadro da equipe OUVID.

- O processo de trabalho "Comunicação Social e Projetos" está suspenso, desde 2010, por falta de servidor disponível para assumir o desenvolvimento e coordenação das atividades. Está em discussão com o DEDOC o procedimento a ser adotado, tendo em



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

vista que a existência da RAD e metas não tem como ser efetivada por carência de pessoal. A medida de gestão prevista é o cancelamento da RAD e respectivos FRMs com a exclusão do processo de trabalho.

- As atribuições do processo de trabalho “Medição e Divulgação de Resultado” foram distribuídas entre outros servidores para que sejam realizadas minimamente.

- 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	EXCEL I	16	1	16	62	13,75
		POWERPOINT	14	1	14		
		WORD AVANÇADO	16	2	32		
2	Direito e Legislação	DIREITO ADMINISTRATIVO V - SERVIÇO PÚBLICO	18	1	18	54	11,97
		EVENTO COMEMORATIVO – ÉTICA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	2	1	2		
		MONITOR ACADÊMICO – PRÁTICAS ABUSIVAS	2	1	2		
		MONITOR ACADÊMICO – DIREITO PENAL DO CONSUMIDOR	2	1	2		
		MONITOR ACADEMICO – LEI DO SMUC	2	1	2		
		TEMA EM DESTAQUE – A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NO PROCESSO CIVIL BRASILEIRO	2	1	2		
		TEMA EM DESTAQUE – OS AVANÇOS E RETROCESSOS DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL	2	2	4		
		TEMA EM DESTAQUE – CONTRATOS DE CONSUMO À DISTÂNCIA	2	1	2		
		AS RESPONSABILIDADES CIVIL E CONSUMERISTA	2h30m	1	2h30m		
		INTRODUÇÃO AOS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	15	1	15		
		REDES SOCIAIS: DIREITO DE INFORMAR E RESPONSABILIDADE	3	1	3		
3	Gestão e Qualidade	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO – UFF	9	1	9	123	27,28
		MEDIÇÕES FUNDAMENTAIS NO SIGA - PESQUISAS E PNC	16	1	16		
		INTELIGÊNCIA ORGANIZACIONAL	9	1	9		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		VALORIZANDO O USUÁRIO	12	1	12		
		GESTÃO DE ESTRESSE E GESTÃO DE PESSOAS	30	1	30		
		QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE DE TRABALHO	15	1	15		
		COMO REALIZAR SUAS METAS UTILIZANDO A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA	9	2	18		
		SEMINÁRIO ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO	3h30m	4	14		
4	Procedimentos e Rotinas	IMPLEMENTAÇÃO DE RAD	6	2	12	14	3,1
		IMPLEMENTAÇÃO DE RAD	2	1	2		
5	Técnico- Administrativa	COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	18	1	18	106	23,5
		COLOCAÇÃO PRONOMINAL	12	1	12		
		A REFORMA ORTOGRÁFICA	12	3	36		
		TÉCNICAS DE REDAÇÃO E REDAÇÃO OFICIAL	20	1	20		
		TERMOS DA ORAÇÃO E PONTUAÇÃO	20	1	20		
6	Outros	TJ EM FORMA - PALESTRA	2	2	4	92	20,40
		MOMENTO CULTURAL - ORGANIZAÇÃO PESSOAL INFORMATIZADA	2	1	2		
		MOMENTO CULTURAL – A SAÚDE HORMONAL DA MULHER	2	1	2		
		MOMENTO CULTURAL – AMPLIANDO O AUTOCONHECIMENTO	2	1	2		
		MOMENTO CULTURAL – SEGURANÇA NA INTERNET	2	1	2		
		MOMENTO CULTURAL – DO FUTURO QUE QUEREMOS AO FUTURO QUE FAREMOS – UM BALANÇO DA RIO+20	2	1	2		
		PROGRAMA DE PREPARAÇÃO PARA APOSENTADORIA	8	2	16		
		EVENTO COMEMORATIVO - ESPUMANTES E CHAMPANHES	2	2	4		
		EVENTO COMEMORATIVO – ESTRESSE NA VIDA MODERNA	2	1	2		
		COMPREENDENDO A DINÂMICA FAMILIAR	30	1	30		
		PALESTRAS SOBRE MEDIAÇÃO FAMILIAR	14	1	14		
		I JORNADA INTERNACIONAL DE MEDIAÇÃO	6	2	12		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						451	
Total de servidores da UO						15	
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade						30 horas/servidor	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

- Há uma servidora em licença para fins de aposentadoria, a qual não fará cursos de capacitação, embora seja contabilizada na média final face a divisão da carga horária entre os servidores lotados na OUVID.
- Verifica-se que cerca de 80% das horas de capacitação cumpridas se referem a conhecimentos alinhados com a matriz de competência, com ênfase na área de gestão e qualidade.



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	Por ser um sistema antigo (em <i>mumps</i>), tem algumas limitações.	Sim – Foram realizadas adequações e resoluções de alguns problemas, como falhas de registro e relatórios inconsistentes. Porém, para ampliação dos recursos, seria necessária a substituição por um sistema mais moderno.

As solicitações que foram feitas à DGTEC para aperfeiçoamento e resolução dos problemas no sistema atual, foram realizadas, não havendo, porém, como estipular prazo para a substituição por um sistema mais moderno, face à hierarquia de prioridades. O programa virtual vision, utilizado pelos funcionários que apresentam alguma deficiência visual, não atende em sua integralidade às necessidades dos que o utilizam. A DGTEC informou que o Tribunal estará providenciando licitação para substituição do software por outro mais adequado.

- Equipamentos

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

FINAL DE 2011			ANO 2012		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
26	12	26	26	12	24

O quantitativo de computadores e impressoras é suficiente.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações não são totalmente adequadas, considerando recorrentes problemas no banheiro do gabinete que fazem com que tanto o gabinete fique com muito mal cheiro, quanto a recepção da OUVID. Tal aspecto além de ser desagradável para os funcionários,



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

sinalizam impressões negativas para o público externo que vem procurar a OUVID. Do ponto de vista gerencial, já foram solicitadas providências, tendo sido obtida informação de que novas instalações estão sendo preparadas, em caráter provisório, no prédio administrativo, para mudança do espaço físico da OUVID.

- Materiais de Consumo

Adequados e satisfatórios.

- Materiais Permanentes

Adequados e satisfatórios.

- Segurança

A Ouvidoria dispõe de botões de pânico nas salas de atendimento pessoal, tendo em vista as características do serviço e a exposição dos servidores a toda sorte de usuários, que incluem pessoas violentas e, inclusive, pessoas com alterações psicológicas e de comportamento.

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	03	-	Revisada	
RAD-OUVID-003	Gerir a Ouvidoria Geral	00	-	-	Revalidada em 09/04/2012
RAD-OUVID-004	Monitorar Manifestação	01	-	-	Revalidada em 22/05/2012
RAD-OUVID-005	Medir, Avaliar e Divulgar Resultados	00	-	-	Revalidada em 10/12/2012
RAD-OUVID-006	Realizar Inter-Relação Social e Projetos	00	-	-	Revalidada em 29/03/2010



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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

5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Na última avaliação, a DGDIN indicou as ações abaixo, que deverão constar do plano para conclusão da implementação do SIGA da Ouvidoria em 2013:

1. Elaborar o quadro de Requisitos do Produto/serviço da Ouvidoria;
2. Implementar as RADs operacionais para os servidores responsáveis pela execução do processo de trabalho;
3. Elaborar documento estratégico.
4. Realizar reuniões para apresentar metas/objetivos e resultados periodicamente com gestores e integrantes de equipe.
5. Implementar a RAD-DGCON-002 (Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA) e 020 (Eliminar Documentos nas UO) para o RDS e para os responsáveis pelo arquivo corrente.
6. Solicitar ao DEDEP nova implementação da RAD-DGPES-040, em razão da alteração do Representante da Administração.
7. Analisar os indicadores, estabelecer ações, definir Objetivos da Qualidade e seus Planos de Ação e manter os respectivos registros, conforme diretrizes da RAD-PJERJ-006;
8. Solicitar apoio à DGDIN para implementar o Controle e o Tratamento do PNC de acordo com as diretrizes da RAD-PJERJ-004;
9. Solicitar apoio à DGDIN para realizar Reuniões de Análise Crítica a intervalos planejados, em conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001:2008.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

Não se aplica: unidade não certificada.

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Não se aplica.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

- O quadro de requisitos do usuário está sendo revisto segundo orientação da DGDIN;
- Estão sendo realizadas reuniões de equipes, contando com um funcionário de cada setor para unificar as informações sobre os procedimentos com relação às manifestações, bem como buscar um melhor entrosamento entre os servidores;
- Foi criada uma pasta com orientações gerais para que todos os funcionários do teleatendimento possam ter acesso às informações, nas quais estarão constando atualizações dos procedimentos para que os responsáveis pelo setor possam manter a equipe atualizada (Obs: há dois deficientes visuais nesse setor);
- Incentivo a que os funcionários busquem informações sobre as diversas legislações internas, visando a dar a melhor resposta aos usuários sobre dúvidas com relação aos procedimentos internos do TJ;
- Mutirões organizados para responder às manifestações formuladas pela web, após feriados prolongados ou nos períodos de férias de funcionários, para manter sempre as respostas em dia;
- Organização de rodízio de funcionários que fazem atendimento pessoal, para que este canal esteja sempre funcionando adequadamente, suprimindo problema de carência de servidores específicos para o atendimento por este canal.
- Criação de um prazo máximo para resposta a manifestações que ficam aguardando resposta do setor competente, o qual será de 90 dias, passando a compor o quadro de não conformidade a espera por tempo superior a este;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

- Envio de relatórios estatísticos aos gestores das serventias mais reclamadas;

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

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

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



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 Quantidade de manifestações solucionadas pela OUVID

2º NÍVEL	INDICADORES
P.14.1 Recepcionar e tratar manifestações P.14.2 Monitorar manifestações P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados	ID. 14.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestação
	ID. 14.2.1 Média de Tempo de Fechamento
	ID. 14.4.1 Quantidade de ações desenvolvidas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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