



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER)  
1º Semestre/2018  
OUVIDORIA GERAL**



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

## OUVIDORIA GERAL

Período de Referência:

**1º semestre/2018**

Emitido em:

**19/07/2018**

Aprovado por:

**Andréa Maciel Pachá**

**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 .....	7
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>			

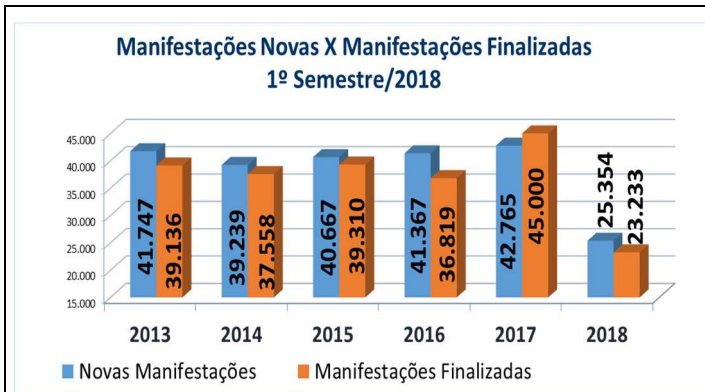
### 3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<NÃO APLICÁVEL>															
INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p><b>Taxa de Congestionamento das Manifestações</b> 1º Semestre/2018</p> <table border="1"><caption>Taxa de Congestionamento das Manifestações (1º Semestre)</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>7,60%</td></tr><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></tbody></table>	Ano	Taxa (%)	2013	7,60%	2014	4,30%	2015	4,30%	2016	16,00%	2017	4,70%	2018	8,00%	<p>A taxa de congestionamento do primeiro semestre de 2018 teve um pequeno aumento em relação ao ano de 2017, mas se manteve próximo do primeiro semestre de 2017.</p>
Ano	Taxa (%)														
2013	7,60%														
2014	4,30%														
2015	4,30%														
2016	16,00%														
2017	4,70%														
2018	8,00%														



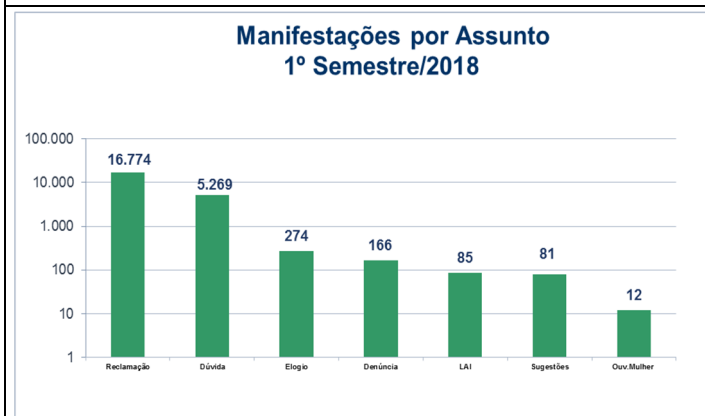
## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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



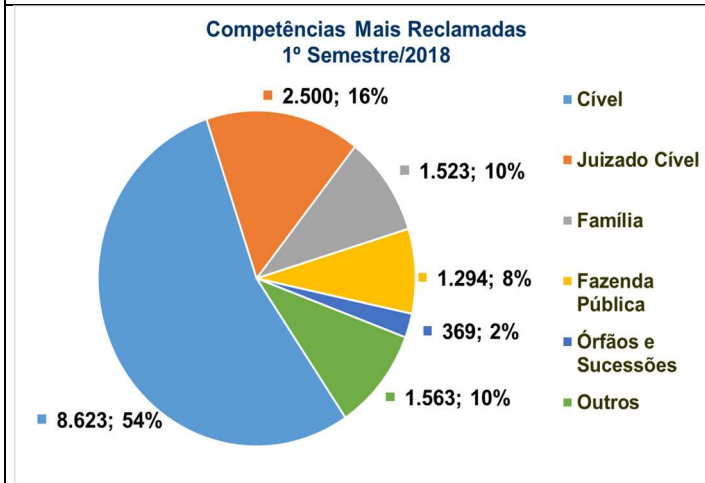
O primeiro semestre de 2018 teve um aumento significativo no número de manifestações em relação ao primeiro semestre de 2017.

As manifestações finalizadas somaram 92% do total de manifestações.



O primeiro semestre de 2018 manteve a tendência dos anos anteriores registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos.

Observa-se também o crescimento das manifestações baseadas na LAI, quando comparadas ao primeiro semestre de 2017.



As Varas Cíveis seguem liderando o ranking das competências mais reclamadas, porém os Juizados especiais Cíveis tiveram uma queda das manifestações na média de 9 pontos percentuais se comparado ao primeiro semestre de 2017.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

<p style="text-align: center;"><b>Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento 1º Semestre/2018</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Competência</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cível</td> <td>0,52%</td> </tr> <tr> <td>Juizado Esp Cível</td> <td>0,46%</td> </tr> <tr> <td>Faz.Pública</td> <td>0,50%</td> </tr> <tr> <td>Família</td> <td>0,24%</td> </tr> <tr> <td>O.Sucessões</td> <td>0,18%</td> </tr> </tbody> </table>	Competência	Porcentagem	Cível	0,52%	Juizado Esp Cível	0,46%	Faz.Pública	0,50%	Família	0,24%	O.Sucessões	0,18%	<p>Este relatório deriva do anterior, estabelecendo relação entre a quantidade de reclamações de cada segmento e a quantidade de processos em andamento daquele segmento. Observa-se que as três primeiras competências se equilibram em percentual.</p>																					
Competência	Porcentagem																																	
Cível	0,52%																																	
Juizado Esp Cível	0,46%																																	
Faz.Pública	0,50%																																	
Família	0,24%																																	
O.Sucessões	0,18%																																	
<p><b>Reclamações de Maior Incidência 1º Semestre/2018</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Modalidade de Morosidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Morosidade na Abertura de Conclusão</td> <td>6.723</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Trâmite Processual</td> <td>4.444</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>659</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Digitação de Documentos</td> <td>825</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>700</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório</td> <td>762</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Procedimento Estranho a Rotina Processual</td> <td>285</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Leitura de Sentença</td> <td>179</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância</td> <td>321</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Modalidade de Morosidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade na Abertura de Conclusão	6.723	45%	Morosidade no Trâmite Processual	4.444	30%	Morosidade na Juntada de Expediente	659	4%	Morosidade na Digitação de Documentos	825	6%	Morosidade no Atendimento a Despacho	700	5%	Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	762	5%	Procedimento Estranho a Rotina Processual	285	2%	Morosidade na Leitura de Sentença	179	1%	Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	321	2%	<p>No primeiro semestre de 2018 as reclamações derivadas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 98% do total de reclamações.</p>			
Modalidade de Morosidade	Quantidade	Porcentagem																																
Morosidade na Abertura de Conclusão	6.723	45%																																
Morosidade no Trâmite Processual	4.444	30%																																
Morosidade na Juntada de Expediente	659	4%																																
Morosidade na Digitação de Documentos	825	6%																																
Morosidade no Atendimento a Despacho	700	5%																																
Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	762	5%																																
Procedimento Estranho a Rotina Processual	285	2%																																
Morosidade na Leitura de Sentença	179	1%																																
Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	321	2%																																
<p><b>Pedido de Informação (LAI), por Unidade 1º Semestre/2018</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Unidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ouvidoria</td> <td>2</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>DGPES</td> <td>12</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>CGJ</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGJUR</td> <td>17</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>DGLOG</td> <td>6</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>DGTEC</td> <td>2</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>EMERJ</td> <td>2</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>GABPRES</td> <td>3</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>DGPCF</td> <td>20</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>DGSEI</td> <td>20</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	Ouvidoria	2	2%	DGPES	12	14%	CGJ	1	1%	DGJUR	17	20%	DGLOG	6	7%	DGTEC	2	2%	EMERJ	2	2%	GABPRES	3	4%	DGPCF	20	24%	DGSEI	20	24%	<p>Para o primeiro semestre de 2018, tivemos um aumento no número de manifestações baseadas na LAI em relação ao primeiro semestre de 2018, com um total de 85 manifestações.</p>
Unidade	Quantidade	Porcentagem																																
Ouvidoria	2	2%																																
DGPES	12	14%																																
CGJ	1	1%																																
DGJUR	17	20%																																
DGLOG	6	7%																																
DGTEC	2	2%																																
EMERJ	2	2%																																
GABPRES	3	4%																																
DGPCF	20	24%																																
DGSEI	20	24%																																



## 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 mudança de endereço da Ouvidoria para o primeiro andar da lamina I, trouxe maior acessibilidade a quem nos procura pessoalmente.

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

---

- Implementação do novo Sistema da Ouvidoria em ambiente Web.

### 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



## 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	Tivemos uma diminuição no número de servidores lotados nesta Ouvidoria. Fator que vem prejudicando o atendimento nesta Ouvidoria.
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.
Infraestrutura	X			A Ouvidoria mudou seu endereço de atendimento para o 1º andar da lamina I, o que trouxe maior acessibilidade para quem nos procura pessoalmente, sem a necessidade de uso de elevadores e rampas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do primeiro semestre de 2018 nos permite observar que:
  - Os Indicadores Operacionais referentes a produtividade da Ouvidoria, continuam bastante satisfatórios. Enquanto os indicadores relativos às informações gerenciais do PJeRJ mantiveram-se nos mesmos patamares do ano passado, com destaque para a quantidade de reclamações derivadas das mais diversas modalidades de morosidade na marcha dos processos judiciais;
  - A Lei de Acesso a Informação, LAI, vem em movimento crescente nos últimos anos. Se compararmos com o primeiro semestre de 2017, tivemos um aumento de 25% nos pedidos de LAI.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

- Já no atendimento da OUVIDORIA MULHER, mesmo ainda sendo um número pequeno de atendimentos, 12 no total, ainda assim tivemos um crescimento de 1.100%, já que no mesmo período de 2017 tivemos somente 1 atendimento.
  
- A Ouvidoria Geral, assim como no último ano, consolidou-se como uma ferramenta de Gestão a 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.





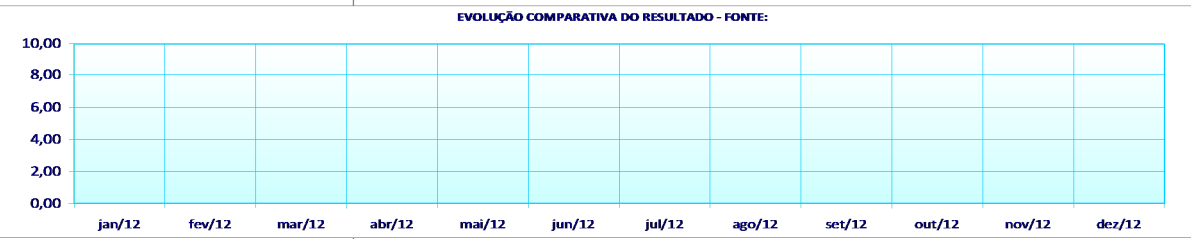


# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

## 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

 <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:						



## 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 style="color: red;">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	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: small; text-align: center;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="font-size: small; text-align: center;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>													
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					Data:				