



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais**

**Setorial (RIGER)**

**1º Semestre/2019**

**OUVIDORIA GERAL**



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

## OUVIDORIA GERAL

Período de Referência:

**1º semestre/2019**

Emitido em:

**04/07/2019**

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 .....	7
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	7
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	7
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS .....	8
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS .....	10
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS .....	11



## 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 style="text-align: center;">Taxa de Congestionamento das Manifestações 1º Semestre/2019</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa de Congestionamento (%)</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><tr><td>2019</td><td>6,88%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2013	7,60%	2014	4,30%	2015	4,30%	2016	16,00%	2017	4,70%	2018	8,00%	2019	6,88%	<p>A taxa de congestionamento do primeiro semestre de 2019 teve um declínio em relação ao 1º semestre de 2018, conforme se observa no gráfico da Taxa de Congestionamento das Manifestações.</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)																
2013	7,60%																
2014	4,30%																
2015	4,30%																
2016	16,00%																
2017	4,70%																
2018	8,00%																
2019	6,88%																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

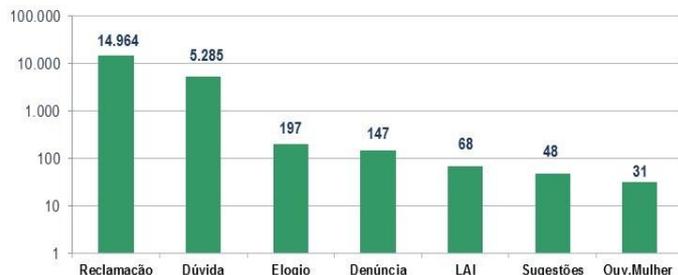
**Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas  
1º Semestre/2019**



O primeiro semestre de 2019 teve um declínio significativo no número de manifestações em relação ao primeiro semestre de 2018.

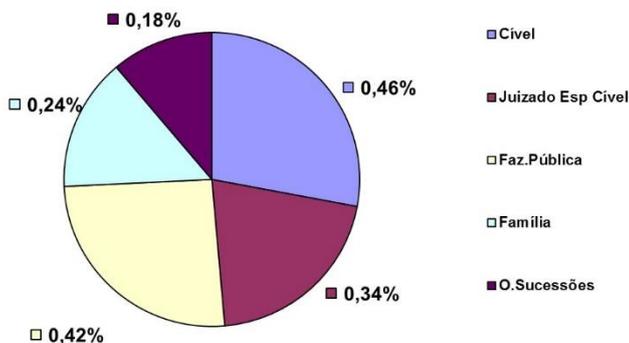
As manifestações finalizadas somaram 93% do seu total, pois algumas serventias não respondem às manifestações que são encaminhadas pela Ouvidoria e esta não detêm o poder de imposição.

**Manifestações por Assunto  
1º Semestre/2019**



O primeiro semestre de 2019 teve uma diminuição nas manifestações referentes às Reclamações; Elogios; Denúncias; LAI e Sugestões, havendo um pequeno aumento com relação às manifestações relacionadas às Dúvidas e Ouvidoria Mulher.

**Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento  
1 Semestre/2019**



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 Família e Órfãos e Sucessões, os demais (Cível, Juizado Especial Cível e Fazenda Pública) apresentam um declínio no percentual



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

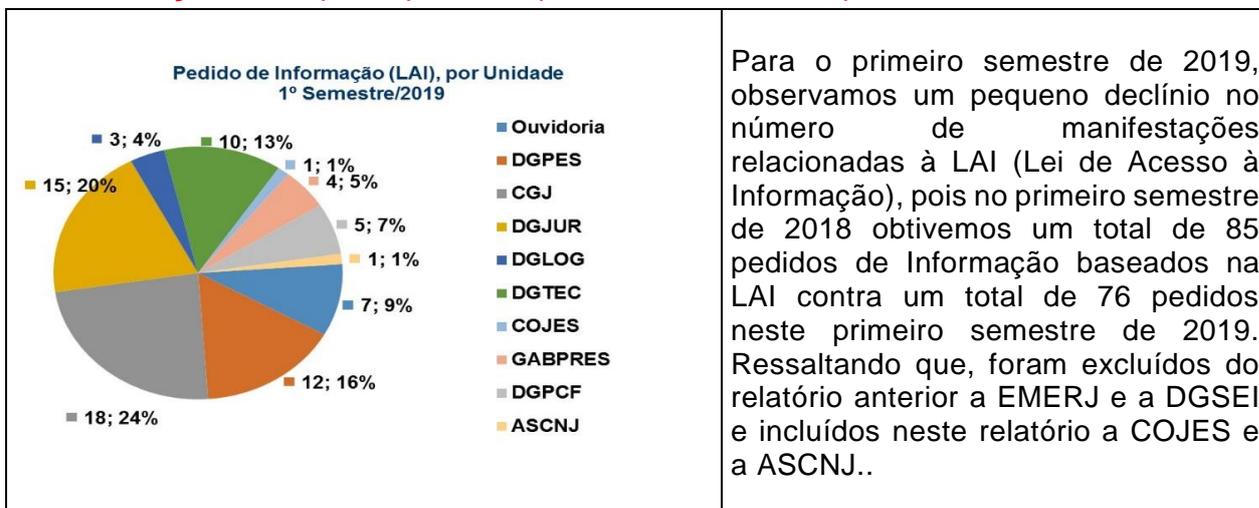
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

<p><b>Competências Mais Reclamadas 1º semestre/2019</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Competência</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cível</td><td>7.768</td><td>55%</td></tr><tr><td>Juizado Cível</td><td>1.641</td><td>12%</td></tr><tr><td>Família</td><td>1.500</td><td>11%</td></tr><tr><td>Fazenda Pública</td><td>1.088</td><td>8%</td></tr><tr><td>Órfãos e Sucessões</td><td>367</td><td>2%</td></tr><tr><td>Outros</td><td>1.715</td><td>12%</td></tr></tbody></table>	Competência	Quantidade	Porcentagem	Cível	7.768	55%	Juizado Cível	1.641	12%	Família	1.500	11%	Fazenda Pública	1.088	8%	Órfãos e Sucessões	367	2%	Outros	1.715	12%	<p>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 4 pontos percentuais se comparado ao primeiro semestre de 2018. O número total de reclamações recebidas teve um declínio de 13% (treze por cento), em média, em relação ao período anterior. Vale ressaltar que as serventias contidas em “Outros” obtiveram um acréscimo de 9,7% (nove, sete por cento) em relação ao primeiro semestre de 2018 e são referentes ao Juizado Especial Criminal e Adjunto Criminal; Vara única, Juizado Especial de Grandes Eventos; Vara Empresarial; Dívida Ativa; Vara da Infância, Juventude e Idoso; Central de Arquivamento; Justiça Itinerante; Central de Custódia; Juizado Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.</p>									
Competência	Quantidade	Porcentagem																													
Cível	7.768	55%																													
Juizado Cível	1.641	12%																													
Família	1.500	11%																													
Fazenda Pública	1.088	8%																													
Órfãos e Sucessões	367	2%																													
Outros	1.715	12%																													
<p><b>Reclamações de Maior Incidência 1º Semestre/2019</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Modalidade</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Morosidade na Abertura de Conclusão</td><td>6.003</td><td>46%</td></tr><tr><td>Morosidade no Trâmite Processual</td><td>4.053</td><td>31%</td></tr><tr><td>Morosidade na Juntada de Expediente</td><td>326</td><td>2%</td></tr><tr><td>Morosidade na Digitação de Documentos</td><td>847</td><td>6%</td></tr><tr><td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td><td>633</td><td>5%</td></tr><tr><td>Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório</td><td>527</td><td>4%</td></tr><tr><td>Procedimento Estranho a Rotina Processual</td><td>230</td><td>2%</td></tr><tr><td>Reclamação contra Cartório Extrajudicial</td><td>188</td><td>1%</td></tr><tr><td>Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância</td><td>368</td><td>3%</td></tr></tbody></table>	Modalidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade na Abertura de Conclusão	6.003	46%	Morosidade no Trâmite Processual	4.053	31%	Morosidade na Juntada de Expediente	326	2%	Morosidade na Digitação de Documentos	847	6%	Morosidade no Atendimento a Despacho	633	5%	Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	527	4%	Procedimento Estranho a Rotina Processual	230	2%	Reclamação contra Cartório Extrajudicial	188	1%	Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância	368	3%	<p>No primeiro semestre de 2019 as reclamações oriundas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 97% do total de 14.960 reclamações de Maior Incidência. Houve uma diminuição de 1% (um por cento) em relação ao semestre de 2018, onde observamos que as modalidades que obtiveram maior número de diferença a menor, em comparação com o primeiro semestre de 2018, foram: Morosidade da Abertura de conclusão que passou de 6.723 para 6.003; Morosidade do Trâmite Processual que passou de 4.444 para 4.053 e Morosidade na juntada de expediente que passou de 659 para 326.</p>
Modalidade	Quantidade	Porcentagem																													
Morosidade na Abertura de Conclusão	6.003	46%																													
Morosidade no Trâmite Processual	4.053	31%																													
Morosidade na Juntada de Expediente	326	2%																													
Morosidade na Digitação de Documentos	847	6%																													
Morosidade no Atendimento a Despacho	633	5%																													
Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	527	4%																													
Procedimento Estranho a Rotina Processual	230	2%																													
Reclamação contra Cartório Extrajudicial	188	1%																													
Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância	368	3%																													



## 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 93% (noventa e três por cento) de casos atendidos e com a satisfação do cidadão.
- Reunião realizada na Ouvidoria com a participação de funcionários da DGFEX e de três Defensoras Públicas, na qual ficaram esclarecidos os procedimentos para a obtenção de gratuidade nos atos extrajudiciais. Com efeito, obteve-se maior segurança e agilidade nas respostas dadas pelos nossos atendentes aos usuários/cidadãos.
- Reunião realizada na Ouvidoria com funcionários da informática, sobre a reivindicação de melhorias no sistema, como: constar no formulário eletrônico a opção “extrajudicial”; possibilitar que uma vez marcada a opção “com processo”, possa ser desmarcada para a opção “sem processo”. No sistema SOU, foi solicitado que haja a possibilidade de identificação do cartório extrajudicial, através da informação do



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

código da serventia, enquanto não é implementado o novo sistema. Com a implementação destas melhorias, o cidadão terá maior facilidade e clareza para o preenchimento do formulário e possibilitará, também, gerar relatório estatístico referente à reclamação em face de cartórios extrajudiciais.

### 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).

### 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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

			apenas 1 serventúria foi lotada na respectiva Unidade Organizacional.
Tecnologia da Informação		<b>X</b>	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, conseguiu implementar algumas melhorias no atual sistema, quais sejam: implantação de alteração no Portal da Ouvidoria com a inclusão das manifestações extrajudiciais e alteração no sistema SOU para receber essa melhoria bem como a implantação de campo para classificação dos cartórios extrajudiciais, podendo, assim, a Ouvidoria desenvolver os relatórios estatísticos referentes à essas manifestações e uma série de melhorias para implantação do controle das manifestações da Lei de Acesso à Informação (LAI).
Infraestrutura		<b>X</b>	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 serventúrios, terceirizados e estagiários.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do primeiro semestre de 2019 nos permite observar que:
  - Os Indicadores Operacionais referentes a produtividade da Ouvidoria, continuam bastante satisfatórios, com destaque para a quantidade de reclamações derivadas das mais diversas modalidades de morosidade na marcha dos processos judiciais;
  - A Lei de Acesso a Informação (LAI), vem em movimento decrescente nesse último semestre de 2019. Se compararmos com o primeiro semestre de 2018, tivemos um declínio de 20% (vinte por cento) nos pedidos referente a 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 sendo um número pequeno de atendimentos, ou seja, 31 (trinta e um) no total, tivemos um aumento de 258% (duzentos e cinquenta e oito por cento) em relação ao mesmo período de 2018;
- 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, norteados 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>

<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;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">LINHA DE BASE    RESULTADO ATUAL    META</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="font-size: small;">EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> <p style="font-size: x-small; text-align: center;">jan/12   fev/12   mar/12   abr/12   mai/12   jun/12   jul/12   ago/12   set/12   out/12   nov/12   dez/12</p> </div> </div>													
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:				Responsável (aprovação e divulgação):				Data:						