



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre
2016**

OUVIDORIA GERAL



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)
DO 1º SEMESTRE
OUVIDORIA GERAL**

Período de Referência:

1º Semestre 2016

Emitido em:

20/07/2016

Aprovado por:

Andrea 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.....	8
11.ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	9



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS (do mês de referência)

<NÃO APLICÁVEL>

2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS (planejamento e resultado acumulado até o período de referência do relatório)

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
<NÃO APLICÁVEL>			

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

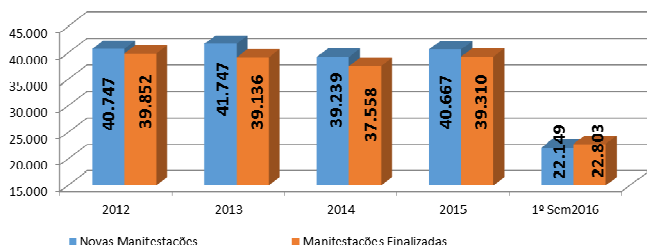
INDICADORES ESTRATÉGICOS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<NÃO APLICÁVEL>													
INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Taxa de Congestionamento das Manifestações</p> <table border="1"><caption>Taxa de Congestionamento das Manifestações</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>5,50%</td></tr><tr><td>2013</td><td>7,60%</td></tr><tr><td>2014</td><td>4,30%</td></tr><tr><td>2015</td><td>5,00%</td></tr><tr><td>1º Sem 2016</td><td>6,00%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa (%)	2012	5,50%	2013	7,60%	2014	4,30%	2015	5,00%	1º Sem 2016	6,00%	<p>A taxa de congestionamento do período aumentou ligeiramente em relação ao ano de 2015. Importante observar que o valor registrado ainda é muito baixo, demonstrando eficiência no trabalho da Ouvidoria Geral.</p>
Ano	Taxa (%)												
2012	5,50%												
2013	7,60%												
2014	4,30%												
2015	5,00%												
1º Sem 2016	6,00%												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

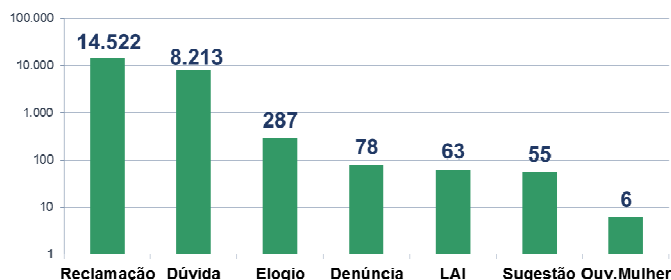
Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas



Verifica-se, no primeiro semestre/2016, uma tendência de aumento do número de manifestações em relação ao ano de 2015.

O dado mais significativo deste quadro é que no 1º Semestre de 2016 o número de manifestações finalizadas é superior ao número de novas manifestações, o que significa dizer que o acervo de manifestações não finalizadas vem diminuindo.

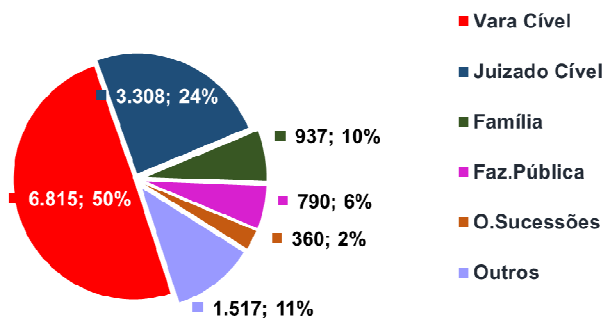
Manifestações por Assunto 1º Semestre/2016



O Primeiro semestre de 2016 mantém a tendência dos anos anteriores registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos.

Observa-se também tendência de alta das manifestações baseadas na LAI.

Competências Mais Reclamadas 1º Semestre/2016



As Varas Cíveis e os Juizados Especiais Cíveis seguem liderando expressivamente o ranking das competências mais reclamadas.

Juntos representam 74% do total de reclamações.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

<p style="text-align: center;">Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento 1º Semestre/2016</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Segmento</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cível</td> <td>0,48%</td> </tr> <tr> <td>Juizado Esp Cível</td> <td>0,42%</td> </tr> <tr> <td>Faz. Pública</td> <td>0,30%</td> </tr> <tr> <td>Família</td> <td>0,17%</td> </tr> <tr> <td>O. Sucessões</td> <td>0,16%</td> </tr> </tbody> </table>	Segmento	Porcentagem	Cível	0,48%	Juizado Esp Cível	0,42%	Faz. Pública	0,30%	Família	0,17%	O. Sucessões	0,16%	<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. O que observa é que o ranking das competências mais reclamadas se altera ao se estabelecer esta comparação.</p>															
Segmento	Porcentagem																											
Cível	0,48%																											
Juizado Esp Cível	0,42%																											
Faz. Pública	0,30%																											
Família	0,17%																											
O. Sucessões	0,16%																											
<p style="text-align: center;">Reclamações de Maior Incidência 1º Semestre/2016</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Modalidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Morosidade Abertura de Conclusão</td> <td>6.003</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no trâmite Processual</td> <td>2.284</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>1.454</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>576</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na devolução de autos fora do cartório</td> <td>571</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Procedimento estranho a rotina processual</td> <td>391</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Leitura de sentença</td> <td>216</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Desaparecimento de autos</td> <td>209</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Modalidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade Abertura de Conclusão	6.003	52%	Morosidade no trâmite Processual	2.284	20%	Morosidade na Juntada de Expediente	1.454	12%	Morosidade no Atendimento a Despacho	576	5%	Morosidade na devolução de autos fora do cartório	571	6%	Procedimento estranho a rotina processual	391	3%	Morosidade na Leitura de sentença	216	2%	Desaparecimento de autos	209	2%	<p>No primeiro semestre/2016 as reclamações derivadas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 97% do total de reclamações.</p>
Modalidade	Quantidade	Porcentagem																										
Morosidade Abertura de Conclusão	6.003	52%																										
Morosidade no trâmite Processual	2.284	20%																										
Morosidade na Juntada de Expediente	1.454	12%																										
Morosidade no Atendimento a Despacho	576	5%																										
Morosidade na devolução de autos fora do cartório	571	6%																										
Procedimento estranho a rotina processual	391	3%																										
Morosidade na Leitura de sentença	216	2%																										
Desaparecimento de autos	209	2%																										
<p style="text-align: center;">Pedido de Informação(LAI), por Unidade 1º Semestre/2016</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>22</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>DGPES</td> <td>13</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>CGJ</td> <td>7</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>DGJUR</td> <td>4</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>GABPRES</td> <td>4</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>DGTEC</td> <td>4</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>DGLOG</td> <td>3</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>DGCOM</td> <td>2</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	Ouvidoria	22	37%	DGPES	13	22%	CGJ	7	12%	DGJUR	4	7%	GABPRES	4	7%	DGTEC	4	7%	DGLOG	3	5%	DGCOM	2	3%	<p>É importante observar neste relatório o aumento do número de manifestações baseadas na LAI em relação ao ano de 2015, que teve registradas 78 manifestações, enquanto que somente no Primeiro semestre/2016 59 Pedidos foram apresentados.</p>
Unidade	Quantidade	Porcentagem																										
Ouvidoria	22	37%																										
DGPES	13	22%																										
CGJ	7	12%																										
DGJUR	4	7%																										
GABPRES	4	7%																										
DGTEC	4	7%																										
DGLOG	3	5%																										
DGCOM	2	3%																										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

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 feita por email	Redução de gasto com papel para impressão e hora/servidor para a entrega dos expedientes
A Ouvidoria Geral passou a encaminhar por email, sempre que possível Ofícios digitalizados aos seus destinatários	Redução de gastos com papel e tarifas de correio



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		A despeito de pequeno aumento em nosso efetivo, ainda não temos o número ideal de servidores
Tecnologia da Informação		X		As mudanças na sistemática de solicitação de modificações no Sistema tem prejudicado o atendimento especialmente com relação ao tempo
Infraestrutura	X			As instalações são satisfatórias, bem como os equipamentos de informática e o material de trabalho

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do Primeiro Semestre de 2016 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 Ouvidoria Geral se firma cada vez mais como uma ferramenta de Gestão a disposição da Administração do PJERJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
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		<small>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</small> 		<small>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</small> 										
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) DO 1º SEMESTRE

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES <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:					