

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RIGER – RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Ouvidoria Geral (OUVID)





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

Ano: **2024**

Semestral

Anual

ATENÇÃO! Marque com um X uma das opções acima, conforme o período das informações: 1º semestre (consolida as informações do 1º semestre) ou anual (as informações do 1º semestre são acumuladas às do 2º semestre para fins de consolidação do ano vigente).

DADOS DO RELATÓRIO	
ELABORADO POR:	ALVARO AUGUSTO MATHEUS MASCARENHAS
APROVADO POR:	JUÍZA JULIANA KALICHSZTEIN
DATA DE EMISSÃO:	05/07/2024

DADOS REFERENCIAIS DA UNIDADE EMISSORA DO RIGER	
DENOMINAÇÃO:	OUVIDORIA GERAL (OUVID)
TELEFONE:	(21) 3133-3915/0800-2852000
LINK:	https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/ouvidoria/ouvidoria
CNPJ:	28.538.734/0001-48
E-MAIL GERAL:	ouvidoriageral@tjrj.jus.br



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

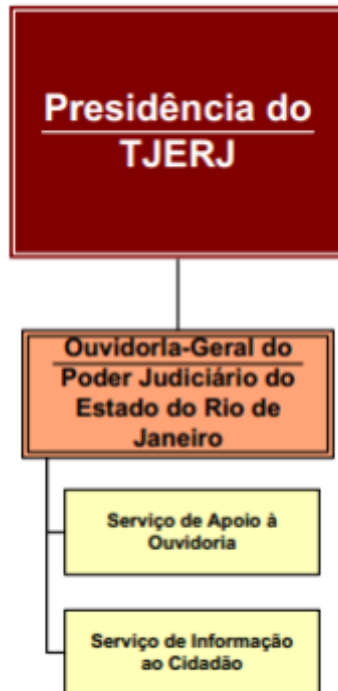
Sumário

1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ORGANOGRAMA.....	4
2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL - OUVID	5
2.1 SERVIÇO DE APOIO À OUVIDORIA.....	5
2.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	6
3. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA.....	7
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA OUVIDORIA GERAL	8
4.1 – Rotinas Administrativas.....	8
5. INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS.....	9
6. FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL DO JUDICIÁRIO COM A SOCIEDADE	23



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

1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL | ORGANOGRAMA





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

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL - OUVID

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro tem a missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e a instituição. A Ouvidoria orienta, informa e colabora no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, bem como promove a articulação com os demais órgãos administrativos, judiciais e extrajudiciais para o eficaz atendimento das demandas que lhe são encaminhadas. Por intermédio da Ouvidoria o cidadão pode sugerir, reclamar, criticar, elogiar e solicitar informações relacionadas às atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Cabe à Ouvidoria prestar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a fim de garantir o efetivo direito constitucional à informação, proteção de dados e ampliação da transparência, em cumprimento às Leis n. 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

As informações colhidas pela Ouvidoria, diretamente com o usuário sem qualquer interferência, servem como importante elemento para a gestão da instituição, que se utiliza delas para o aprimoramento dos serviços.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça prima pelo padrão de qualidade na prestação dos seus serviços, buscando um atendimento célere, transparente e eficaz, respeitando as prioridades de atendimento, em observância aos direitos e garantias previstos na Constituição da República Federativa do Brasil, nas legislações vigentes e resoluções do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Ouidora Geral: Juíza Juliana Kalichsztein

Endereço: Rua Dom Manuel, s/n, 4º andar – sala 430 – bloco F – Lâmina I – Rio de Janeiro - RJ

Telefone: (21) 3133-3915/0800-2852000

E-mail: ouvidoriageral@tjrj.jus.br

2.1 SERVIÇO DE APOIO À OUVIDORIA

Cabe ao Serviço de Apoio à Ouvidoria:

- a) receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- b) receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, colaborando na busca de soluções adequadas e mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- c) interpretar demandas de forma sistêmica, buscando inferir oportunidades de melhoria dos serviços prestados, e sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

d) apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, transmitindo ao cidadão e à população em geral os resultados das medidas adotadas, garantindo transparência às ações correcionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e o fortalecimento de sua imagem institucional;

e) encaminhar ao Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro relatório mensal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

2.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos ditames da Lei 12.527/11;

b) monitorar a implementação do disposto na Lei de Acesso à Informação, de forma eficiente;

c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da Lei 12.527/11.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

3. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Formulário eletrônico da Ouvidoria/SIC:

Disponível no link Carta de Serviços ao cidadão - Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (<http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index>).

Web:

Fale com a Ouvidoria (<http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index>) - Cadastrar manifestação. Após o preenchimento, clique em "Salvar".

Teleatendimento:

Capital – 159 ou 0800-2852000 (ligação gratuita).

Capital e demais localidades: (21) 3133-3915 ou 0800-2852000 (ligação gratuita). Ouvidoria Mulher: (21) 3133-4730.

Horário de Funcionamento: das 11h às 18h

Ouvidoria Mulher:

ouvidoriamulher@tjrj.jus.br

Atendimento Presencial:

Rua Dom Manuel, s/n, 4º andar – sala 430 – Bloco F – Lâmina I – Rio de Janeiro - RJ

Horário de Funcionamento: das 11h às 18h

Por Petição/Correspondência:

Entregue diretamente ou endereçada exclusivamente à Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, inclusive as manifestações relativas à Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Rua Dom Manuel, s/n, 4º andar – sala 430 – Bloco F – Lâmina I – Rio de Janeiro - RJ – CEP 20010-090.

Balcão Virtual:

Disponível no link Carta de Serviços ao cidadão - Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (</web/guest/institucional/ouvidoria/ouvidoria>)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA OUVIDORIA GERAL

4.1 – Rotinas Administrativas

Sistema Normativo Administrativo do Poder Judiciário
Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003,
publicado no DORJ de 20/08/2003

Código	Título	Vigência	Revisão	Data de Revalidação	Unidade Organizacional
RAD-OUVID-008	Recepcionar, Tratar e Responder Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria	15/01/2024	1		OUVID



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

5. INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS									
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL								
<p>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM ABERTO E RESPONDIDAS - SEMESTRAL/24</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDAS</td><td>17569</td></tr><tr><td>RESPONDIDAS</td><td>17425</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>805</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RECEBIDAS	17569	RESPONDIDAS	17425	EM ABERTO	805	<p>O Sistema Eletrônico da Ouvidoria (ESOU) registrou o recebimento de 17.569 manifestações no primeiro semestre de 2024. Ressalte-se que o total de manifestações recebidas não coincide com as respondidas/em aberto porque as análises ou respostas podem ocorrer nos dias/meses anteriores ou posteriores ao período selecionado para extração do gráfico.</p>
Categoria	Quantidade								
RECEBIDAS	17569								
RESPONDIDAS	17425								
EM ABERTO	805								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

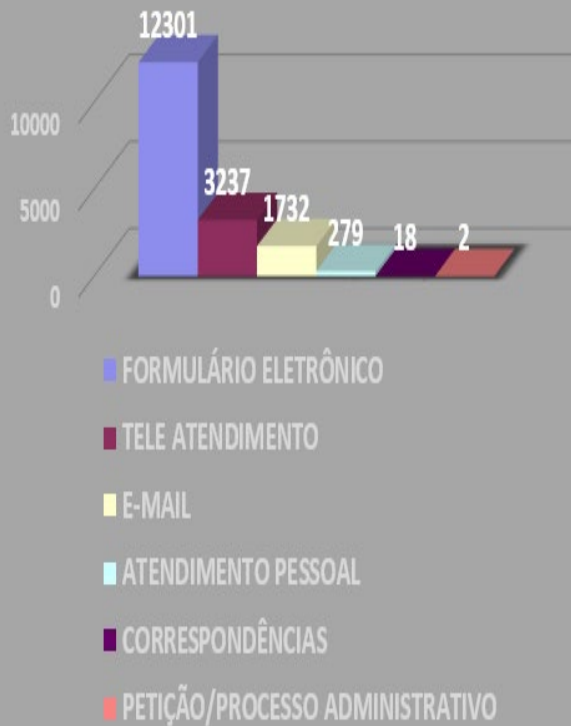
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ACESSO



ANÁLISE GERAL

Observa-se que, acompanhando a tendência do ano passado, o Formulário Eletrônico (12.301) foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral, sendo acompanhado pelo Teleatendimento (3.237) e pelo e-mail (1.732).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

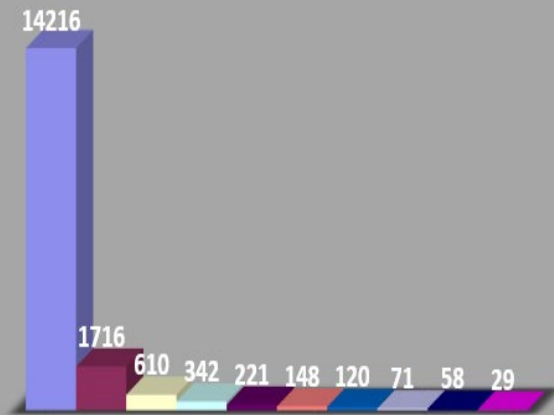
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

TIPO DE MANIFESTAÇÕES



- RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
- OUVIDORIA CNJ
- DÚVIDA
- CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA
- ELOGIO/AGRADECIMENTO
- LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
- DENÚNCIA ANÔNIMA
- SUGESTÃO
- OUVIDORIA MULHER
- INFORMAÇÕES - LEI Nº13608/2018

ANÁLISE GERAL

As Reclamações/Denúncias continuam como a demanda predominante na Ouvidoria Geral. Ao final do primeiro semestre de 2024, esse tipo de manifestação alcançou alto patamar com um total de 14.216 manifestações, seguido da Ouvidoria CNJ (1.716), Dúvidas (610), CGJ-Reclamação/Denúncia (342), Elogios (221), além dos outros.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

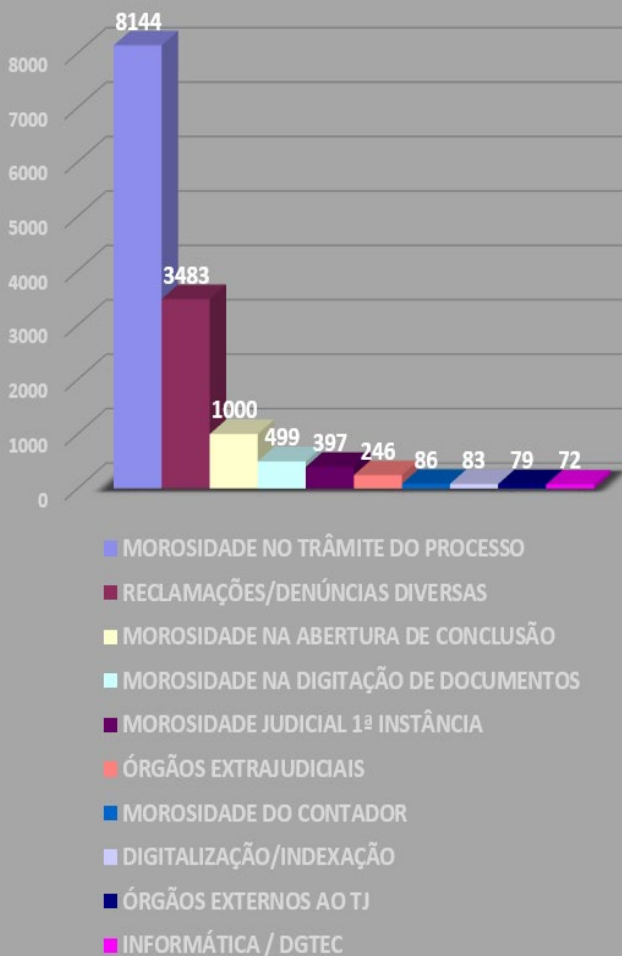
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

MANIFESTAÇÕES DE MAIOR INCIDÊNCIA POR TIPO DE RECLAMAÇÃO



ANÁLISE GERAL

Dentre os variados tipos de reclamação ilustrados no gráfico, destacaram-se a Morosidade no Trâmite do Processo (8.144), as Reclamações/Denúncias Diversas (3.483), a Morosidade na Abertura de Conclusão (1.000) e a Morosidade na Digitação de Documentos (499).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS																	
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL																
<p>MANIFESTAÇÕES POR ÁREA</p> <table border="1"><thead><tr><th>Área</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>ATIVIDADE JURISDICIONAL 1 GRAU</td><td>15909</td></tr><tr><td>ÁREA ADMINISTRATIVA</td><td>513</td></tr><tr><td>ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL</td><td>437</td></tr><tr><td>ATIVIDADE JURISDICIONAL 2 GRAU</td><td>415</td></tr><tr><td>ÁREA JUDICIÁRIA</td><td>152</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJE RJ</td><td>139</td></tr><tr><td>PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</td><td>4</td></tr></tbody></table>	Área	Quantidade	ATIVIDADE JURISDICIONAL 1 GRAU	15909	ÁREA ADMINISTRATIVA	513	ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	437	ATIVIDADE JURISDICIONAL 2 GRAU	415	ÁREA JUDICIÁRIA	152	ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJE RJ	139	PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	4	<p>O gráfico demonstra que a Atividade Jurisdicional de 1º grau (15.909) foi a área de manifestação mais demandada pelos usuários, sendo seguida pela Área Administrativa e pela Atividade Extrajudicial.</p>
Área	Quantidade																
ATIVIDADE JURISDICIONAL 1 GRAU	15909																
ÁREA ADMINISTRATIVA	513																
ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	437																
ATIVIDADE JURISDICIONAL 2 GRAU	415																
ÁREA JUDICIÁRIA	152																
ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJE RJ	139																
PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	4																
<p>MANIFESTAÇÕES REMETIDAS À CGJ</p> <table border="1"><thead><tr><th>Canal</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>FORMULÁRIO ELETRÔNICO</td><td>995</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>232</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>55</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>5</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>3</td></tr></tbody></table>	Canal	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	995	TELE ATENDIMENTO	232	ATENDIMENTO PESSOAL	55	CORRESPONDÊNCIAS	5	E-MAIL	3	<p>A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) recebe manifestações que foram classificadas no momento da abertura e, também, àquelas remetidas no momento da resposta, por iniciativa da equipe da Ouvidoria. Por isso o número total de manifestações remetidas à CGJ é elevado.</p>				
Canal	Quantidade																
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	995																
TELE ATENDIMENTO	232																
ATENDIMENTO PESSOAL	55																
CORRESPONDÊNCIAS	5																
E-MAIL	3																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

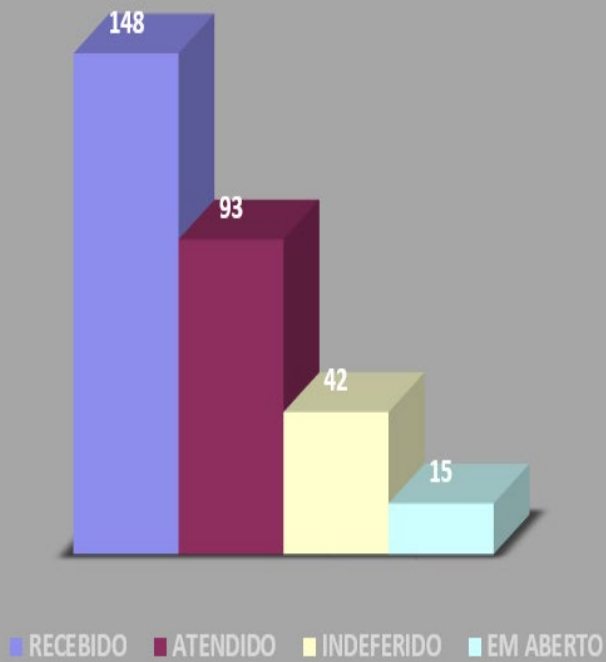
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

ANÁLISE GERAL

MANIFESTAÇÕES - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Com relação às demandas baseadas na Lei de Acesso à Informação, houve o registro de 93 pedidos atendidos, 42 indeferidos e 15 em aberto ao final do primeiro semestre de 2024.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS									
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL								
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA CNJ</p> <table border="1"><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>1702</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>1716</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>72</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	SOLUCIONADO	1702	RECEBIDO	1716	EM ABERTO	72	<p>As manifestações do tipo Ouvidoria CNJ representam parcela expressiva no cômputo das demandas processadas na Ouvidoria Geral, sendo observado um aumento significativo no número de relatos encaminhados em comparação aos anos anteriores.</p>
Estado	Quantidade								
SOLUCIONADO	1702								
RECEBIDO	1716								
EM ABERTO	72								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS							
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL						
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA CNJ OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER</p> <p>A 3D bar chart with a vertical axis from 0 to 60. The horizontal axis is labeled 'OUVIDORIA CNJ'. There are two bars: a blue bar for 'RECEBIDO' with the value 11, and a maroon bar for 'SOLUCIONADO' with the value 12. A legend on the right identifies the colors: blue for RECEBIDO and maroon for SOLUCIONADO.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>11</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>12</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RECEBIDO	11	SOLUCIONADO	12	<p>As demandas oriundas da Ouvidoria Nacional da Mulher, criada em 2022 pelo Conselho Nacional de Justiça, são registradas no Sistema ESOU. Após o recebimento das respostas dos órgãos com atribuição, a Ouvidoria Geral comunica o resultado ao CNJ e ao(à) usuário(a).</p>
Categoria	Quantidade						
RECEBIDO	11						
SOLUCIONADO	12						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS									
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL								
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA MULHER</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico: Manifestações - Ouvidoria Mulher</caption><thead><tr><th>Status</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM ABERTO</td><td>1</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>58</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>58</td></tr></tbody></table>	Status	Quantidade	EM ABERTO	1	RECEBIDO	58	REMETIDO / SOLUCIONADO	58	<p>A Ouvidoria Mulher é um canal para facilitar o acesso das mulheres, ou de quem as represente, que tenham dúvidas, reclamações, elogios ou sugestões relativas a processos já existentes na competência de Violência Doméstica, bem como prestar informações em caso de não existência de processo em curso.</p>
Status	Quantidade								
EM ABERTO	1								
RECEBIDO	58								
REMETIDO / SOLUCIONADO	58								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS							
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL						
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA INTERNA</p> <p>Gráfico de barras 3D com o eixo Y rotulado de 0 a 60 em incrementos de 10. O eixo X é rotulado 'Ouvidoria Interna'. Há duas barras: uma azul rotulada 'RECEBIDO' com o valor 13, e uma marrom rotulada 'SOLUCIONADO' com o valor 13. Uma legenda à direita indica 'RECEBIDO' em azul e 'SOLUCIONADO' em marrom.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>13</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>13</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RECEBIDO	13	SOLUCIONADO	13	<p>A Ouvidoria Interna do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi criada em julho de 2022, com a missão de canal de comunicação direta entre o Servidor do Tribunal de Justiça e a instituição.</p>
Categoria	Quantidade						
RECEBIDO	13						
SOLUCIONADO	13						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS							
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL						
<p>MANIFESTAÇÕES - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD</p> <table border="1"><caption>Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>12</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>13</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RECEBIDO	12	REMETIDO / SOLUCIONADO	13	<p>As manifestações com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) são remetidas ao Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPDP), momento em que se encerra a atribuição da Ouvidoria Geral.</p>
Categoria	Quantidade						
RECEBIDO	12						
REMETIDO / SOLUCIONADO	13						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS					
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL				
<p>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO EM DIAS JANEIRO A JUNHO/2024</p> <table border="1"><caption>Gráfico de Barras: Tempo Médio de Resposta ao Usuário</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor (Dias)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Média Geral</td><td>7,05</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor (Dias)	Média Geral	7,05	<p>No primeiro semestre de 2024 o tempo médio de resposta ao usuário foi de 7,05 dias.</p>
Categoria	Valor (Dias)				
Média Geral	7,05				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS															
GRÁFICO	ANÁLISE GERAL														
<p>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO EM PERCENTUAL JANEIRO A JUNHO/2024</p> <table border="1"><thead><tr><th>Intervalo de Tempo (dias)</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>0 a 4 dias</td><td>59.10%</td></tr><tr><td>5 a 10 dias</td><td>16.75%</td></tr><tr><td>11 a 14 dias</td><td>5.15%</td></tr><tr><td>15 a 19 dias</td><td>8.24%</td></tr><tr><td>20 a 24 dias</td><td>3.95%</td></tr><tr><td>25 a 30 dias</td><td>2.40%</td></tr></tbody></table>	Intervalo de Tempo (dias)	Porcentagem	0 a 4 dias	59.10%	5 a 10 dias	16.75%	11 a 14 dias	5.15%	15 a 19 dias	8.24%	20 a 24 dias	3.95%	25 a 30 dias	2.40%	<p>Observa-se que a grande maioria das respostas aos usuários foi dada no intervalo entre 0 a 4 dias.</p>
Intervalo de Tempo (dias)	Porcentagem														
0 a 4 dias	59.10%														
5 a 10 dias	16.75%														
11 a 14 dias	5.15%														
15 a 19 dias	8.24%														
20 a 24 dias	3.95%														
25 a 30 dias	2.40%														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

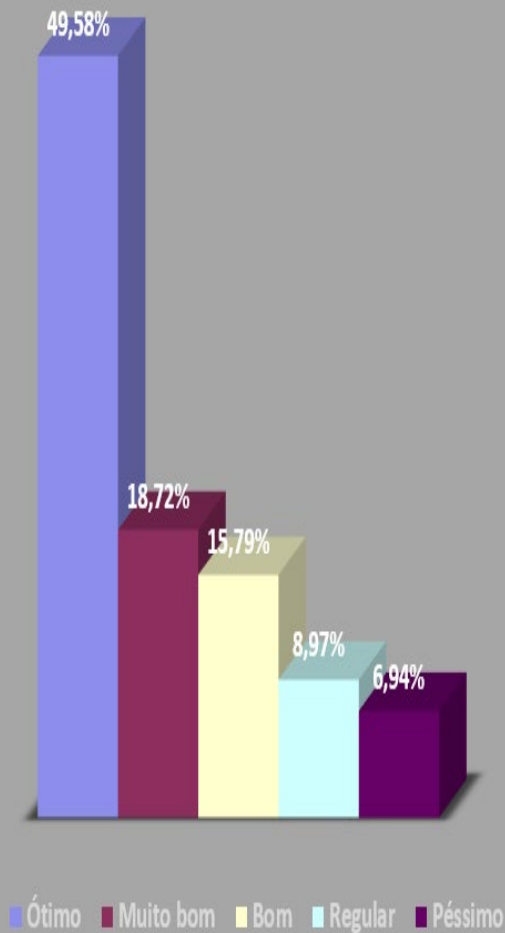
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA GERAL - PERCENTUAL POR RESPOSTAS



ANÁLISE GERAL

Os dados apresentados no gráfico apontam um resultado positivo acima de 80% relacionado à satisfação do usuário com os serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2024.



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

6. FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL DO JUDICIÁRIO COM A SOCIEDADE

A Ouvidoria Geral é um importante canal de relação do Judiciário com a sociedade. Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos que demandam do TJRJ, zelando pela rapidez e qualidade da comunicação. Em consequência, estreitam laços de confiança entre a sociedade e a instituição.

As principais realizações da Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2024 foram:

- Disponibilização da Estatística Anual de 2023 no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral;
- A Ouvidoria Geral gerou e divulgou mensalmente estatísticas baseadas nas manifestações dos usuários;
- Reunião com a equipe do Departamento de Segurança da Informação (DESEG), responsável pelo mapeamento dos dados pessoais tratados pelo TJRJ, para fins de atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – encontro realizado nas dependências da Ouvidoria Geral em 24.01.2024. Para conclusão desse trabalho, foram executadas as seguintes etapas, *via Teams*:
 - Workshop apresentado pela equipe do DESEG a fim de ilustrar os conceitos e princípios da LGPD – 29.01.2024;
 - Levantamento das atividades de trabalho da Ouvidoria que envolvem dados pessoais – 29.01.2024;
 - Resposta da Ouvidoria Geral ao questionário de Mapeamento dos Dados Pessoais – 31.01.2024.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- Participação da Ouvidora Geral, juíza Juliana Kalichsztein, na solenidade de inauguração das novas instalações da Ouvidoria da Mulher do TRT1 em 05.03.2024;
- Disponibilização dos atendimentos realizados através do Balcão Virtual no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral;
- Treinamento junto à Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (COEM) para continuidade da capacitação da equipe da Ouvidoria Geral na temática relacionada à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher – 20.03.2024;
- Reunião inaugural do Grupo de Trabalho instituído pela Portaria CNJ nº 213 de 28.08.2023 para elaboração de estudos e propostas pertinentes à coleta e produção de dados pelas Ouvidorias do Poder Judiciário, bem como para formulação de especificações e parâmetros técnicos para o desenvolvimento do Sistema Nacional de Ouvidorias - evento sediado no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro nos dias 21 e 22 de março de 2024;
- Reunião do Grupo de Trabalho responsável pelo Projeto “Plataforma Eletrônica das Ouvidorias”, instituído pelo Fórum Permanente do Poder Judiciário no Estado do Rio de Janeiro (FOJURJ), por meio da Portaria FOJURJ Nº TRF2-PTP-2024/00005 de 10 de janeiro de 2024 - encontro realizado nas dependências da Ouvidoria Geral em 25.03.2024;
- Participação da Ouvidora Geral, juíza Juliana Kalichsztein, no X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, na cidade de Foz do Iguaçu, nos dias 03, 04 e 05 de abril de 2024;
- Atualização mensal do Relatório de Informação ao Cidadão no *site* da Ouvidoria Geral;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- Reuniões semanais da Ouvidora Geral com os gestores para capacitação, orientação, planejamento e desenvolvimento de ideias e soluções que melhor atendam aos objetivos da gestão;
- Para atualizar o *site* da Ouvidoria Geral foram tomadas algumas medidas, notadamente:
 - Inserção na página “Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD/SIC / Lei de Acesso à Informação – LAI/SIC” do *link* para acesso ao Ato Normativo 8/2018, que dispõe sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, do Acesso às Informações do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
 - Apresentação do currículo atualizado da Ouvidora Geral;
 - Inclusão de novos textos para a página eletrônica da Ouvidoria Mulher;
 - Exibição dos novos cartazes - com acessibilidade digital - nas páginas das Ouvidoria Geral, Ouvidoria Interna e Ouvidoria Mulher.
- Análise qualitativa da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Geral com os usuários;
- Reunião remota das equipes da Ouvidoria Geral e da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (SGTEC) com vistas à apresentação do Sistema Eletrônico de Ouvidoria (ESOU) para o setor de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – 19.04.2024;
- Criação do correio eletrônico ouvidoria.fojuri@tjrj.jus.br , destinado à comunicação da Ouvidoria Geral do TJRJ com as ouvidorias que compõem o grupo de trabalho responsável pelo projeto “Plataforma Eletrônica das Ouvidorias”;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- Atualização mensal da Pesquisa de Satisfação no *site* da Ouvidoria;
- Elaboração de novos textos padronizados da Ouvidoria Geral;
- Reunião remota das equipes da Ouvidoria Geral e do Departamento de Governança e Planejamento Estratégico (DEGEP), em 10.05.2024, para análise da minuta do novo modelo de Relatório de Informações Gerenciais Setorial (RIGER) da Ouvidoria;
- Elaboração do relatório de providências tomadas pelo Grupo de Trabalho responsável pelo Projeto “Plataforma Eletrônica das Ouvidorias” e posterior encaminhamento do referido documento à Coordenação do FOJURJ em 15.05.2024;
- Validação do novo modelo de RIGER da Ouvidoria Geral – 20.05.2024;
- Confecção de cartazes remodelados dos serviços das Ouvidoria Geral, Ouvidoria Interna e Ouvidoria Mulher com distribuição no Fórum Central, prédios adjacentes, comarcas do interior e regionais;
- Exibição dos novos cartazes das Ouvidoria Geral, Ouvidoria Interna e Ouvidoria Mulher nos totens digitais localizados no Fórum Central;
- No Sistema Informatizado da Ouvidoria Geral - ESOU – ocorreram mudanças, destacando-se:
 - Inclusão de novos campos facultativos (nome social; estado civil: solteiro(a), casado(a), divorciado(a), união estável, viúvo(a), outros; gestante: sim, não) na tela de cadastro para todos os tipos de manifestação, exceto para aquelas do tipo Desistência;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- Criação do novo tipo de manifestação Ouvidoria CNJ - Ouvidoria Nacional da Mulher, disponível para cadastro apenas pelos usuários internos do ESOU;
 - Inclusão da nova caixa suspensa denominada “Classes” na tela de análise para as manifestações do tipo Ouvidoria Mulher e Ouvidoria CNJ - Ouvidoria Nacional da Mulher, contendo as opções de classe: violência doméstica e familiar, assédio moral, assédio sexual, discriminação, demanda de outro órgão e outros;
 - Criação do relatório estatístico e do gráfico por Classes para as manifestações do tipo Ouvidoria Mulher e Ouvidoria CNJ - Ouvidoria Nacional da Mulher;
 - Possibilidade de inserção de anexos em formato de imagem, áudio ou vídeo no cadastro de manifestações.
-
- Ao longo do ano foram realizadas junto com a equipe técnica da SGTEC um total de 07 “SPRINTS” (reuniões periódicas) para planejamento, entrega e implementação de melhorias no sistema ESOU, a fim de atender às necessidades da Ouvidoria Geral, conforme calendário descrito abaixo:

CALENDÁRIO DAS SPRINTS TRABALHADAS PELA OUVIDORIA NO 1º SEMESTRE DE 2024:

SPRINT	INÍCIO	FIM
102	21-fev	05-mar
105	08-abr	19-abr
106	22-abr	05-mai
107	06-mai	20-mai
108	21-mai	05-jun
109	06-jun	20-jun
110	21-jun	05-jul