

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:	07/01/2025

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.

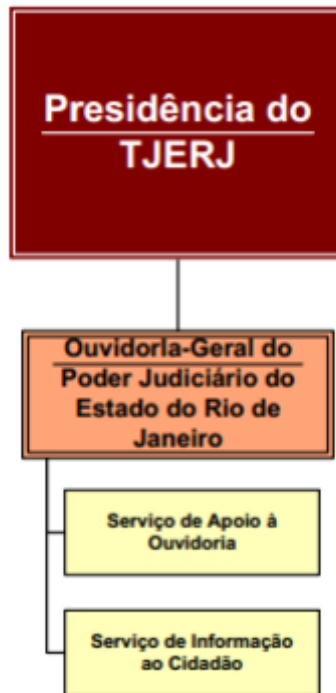
Sumário

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.

Ouvidora Geral: Juíza Juliana Kalichsztejn

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 - ANUAL/24</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RESPONDIDAS</td><td>37.563</td></tr><tr><td>RECEBIDAS</td><td>37.465</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>567</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RESPONDIDAS	37.563	RECEBIDAS	37.465	EM ABERTO	567	<p>O Sistema Eletrônico da Ouvidoria (ESOU) registrou o recebimento de 37.465 manifestações no ano 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								
RESPONDIDAS	37.563								
RECEBIDAS	37.465								
EM ABERTO	567								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

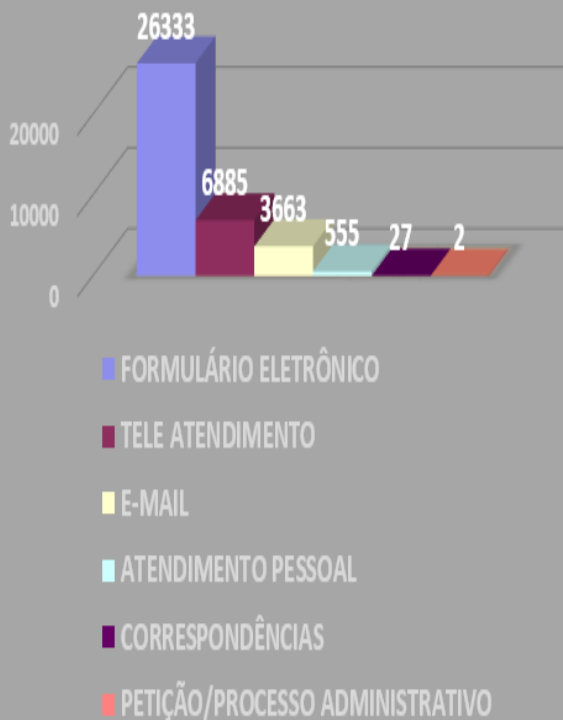
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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 (26.333) foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral, sendo acompanhado pelo Teleatendimento (6.885) e pelo e-mail (3.663).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

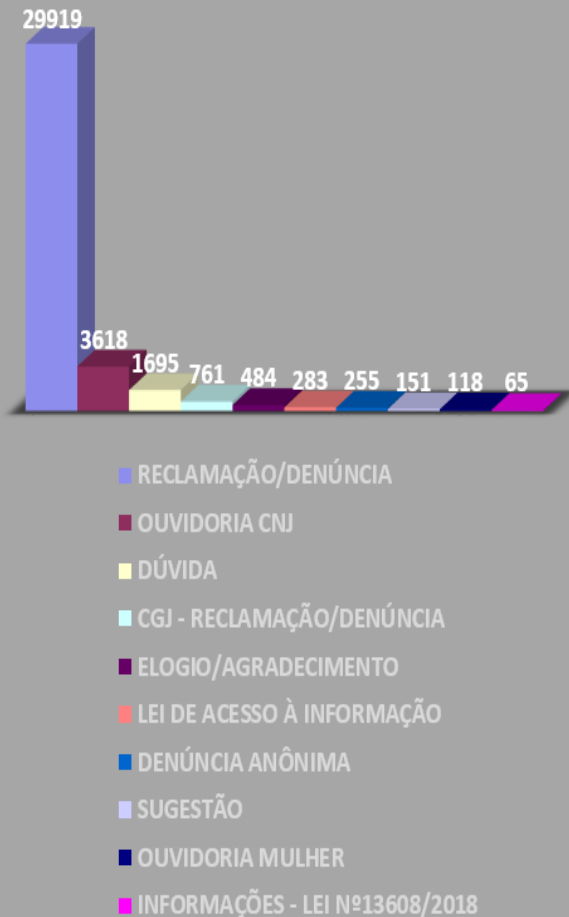
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

TIPO DE MANIFESTAÇÕES



ANÁLISE GERAL

As Reclamações/Denúncias continuam como a demanda predominante na Ouvidoria Geral. Ao final de 2024, esse tipo de manifestação alcançou alto patamar com um total de 29.919 manifestações, seguido da Ouvidoria CNJ (3.618), Dúvidas (1.695), CGJ-Reclamação/Denúncia (761), Elogios (484), além dos outros.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

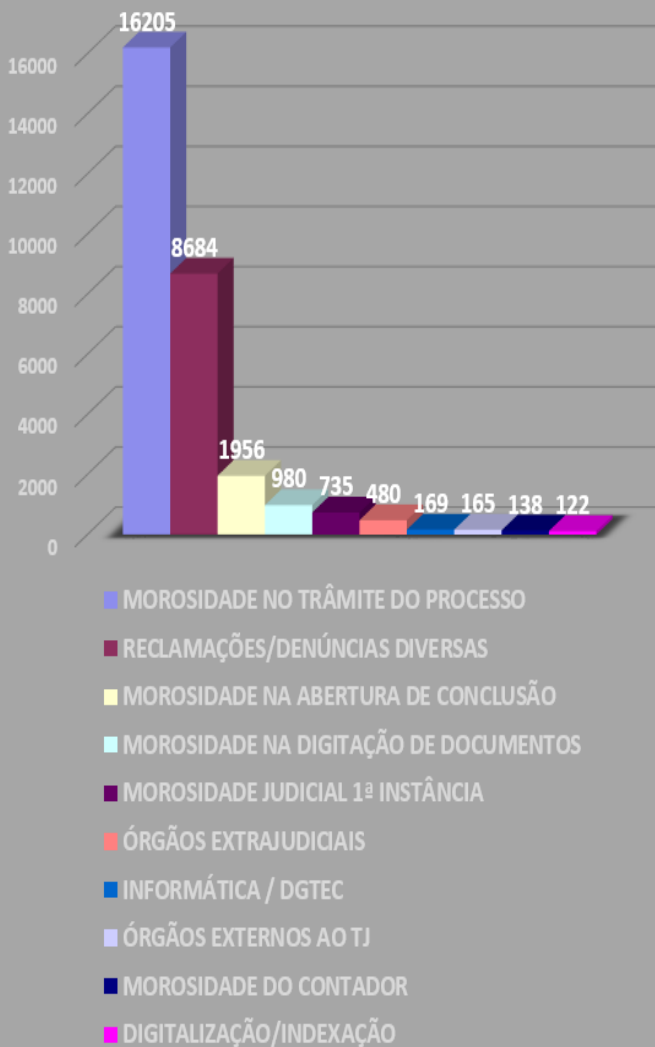
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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 (16.205), as Reclamações/Denúncias Diversas (8.684), a Morosidade na Abertura de Conclusão (1.956) e a Morosidade na Digitação de Documentos (980).



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>33734</td></tr><tr><td>ÁREA ADMINISTRATIVA</td><td>1132</td></tr><tr><td>ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL</td><td>1004</td></tr><tr><td>ATIVIDADE JURISDICIONAL 2 GRAU</td><td>879</td></tr><tr><td>ÁREA JUDICIÁRIA</td><td>436</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJE RJ</td><td>270</td></tr><tr><td>PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</td><td>10</td></tr></tbody></table>	Área	Quantidade	ATIVIDADE JURISDICIONAL 1 GRAU	33734	ÁREA ADMINISTRATIVA	1132	ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	1004	ATIVIDADE JURISDICIONAL 2 GRAU	879	ÁREA JUDICIÁRIA	436	ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJE RJ	270	PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	10	<p>O gráfico demonstra que a Atividade Jurisdicional de 1º grau (33.734) figurou como a área de manifestação mais demandada pelos usuários, sendo seguida pela Área Administrativa e pela Atividade Extrajudicial.</p>
Área	Quantidade																
ATIVIDADE JURISDICIONAL 1 GRAU	33734																
ÁREA ADMINISTRATIVA	1132																
ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	1004																
ATIVIDADE JURISDICIONAL 2 GRAU	879																
ÁREA JUDICIÁRIA	436																
ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJE RJ	270																
PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	10																
<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>2123</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>553</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>116</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>15</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>8</td></tr></tbody></table>	Canal	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	2123	TELE ATENDIMENTO	553	ATENDIMENTO PESSOAL	116	E-MAIL	15	CORRESPONDÊNCIAS	8	<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	2123																
TELE ATENDIMENTO	553																
ATENDIMENTO PESSOAL	116																
E-MAIL	15																
CORRESPONDÊNCIAS	8																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

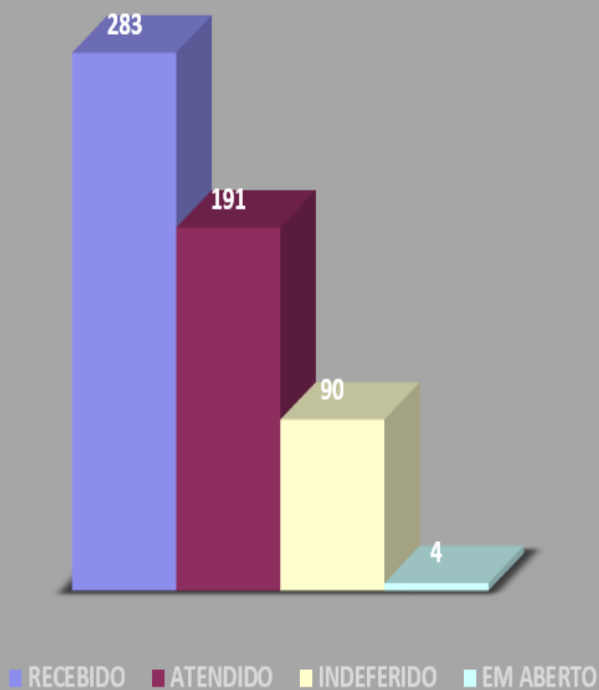
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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 191 pedidos atendidos, 90 indeferidos e 4 em aberto ao final do ano de 2024.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

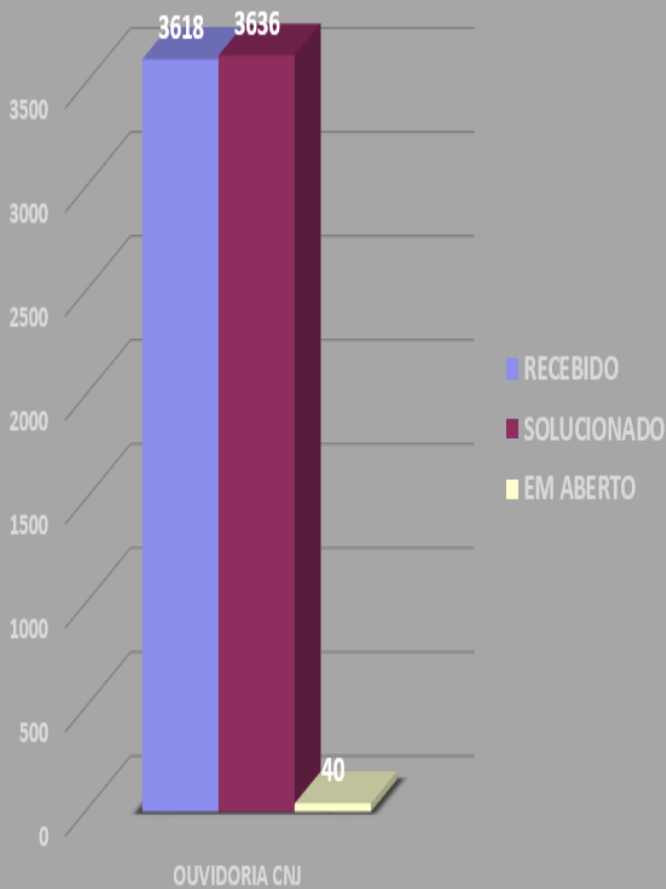
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

ANÁLISE GERAL

MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA CNJ



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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

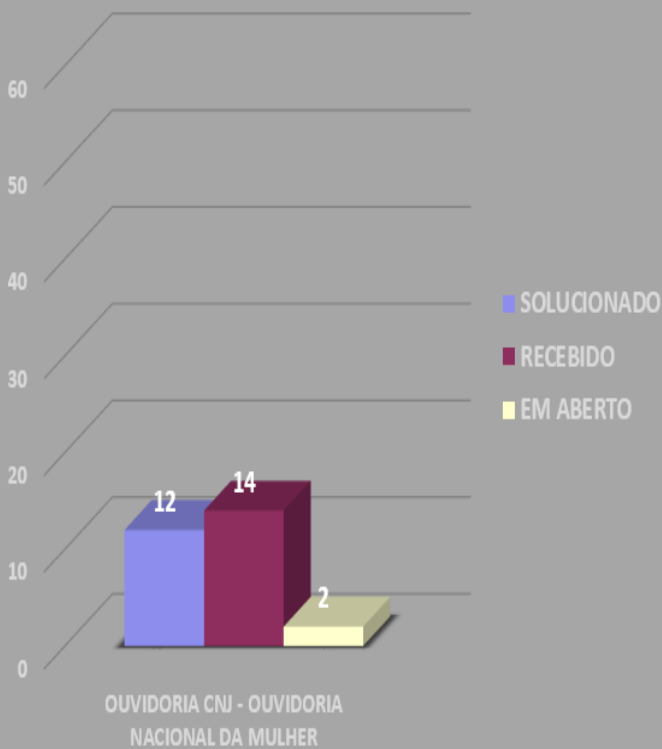
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA CNJ - OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER



ANÁLISE GERAL

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).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

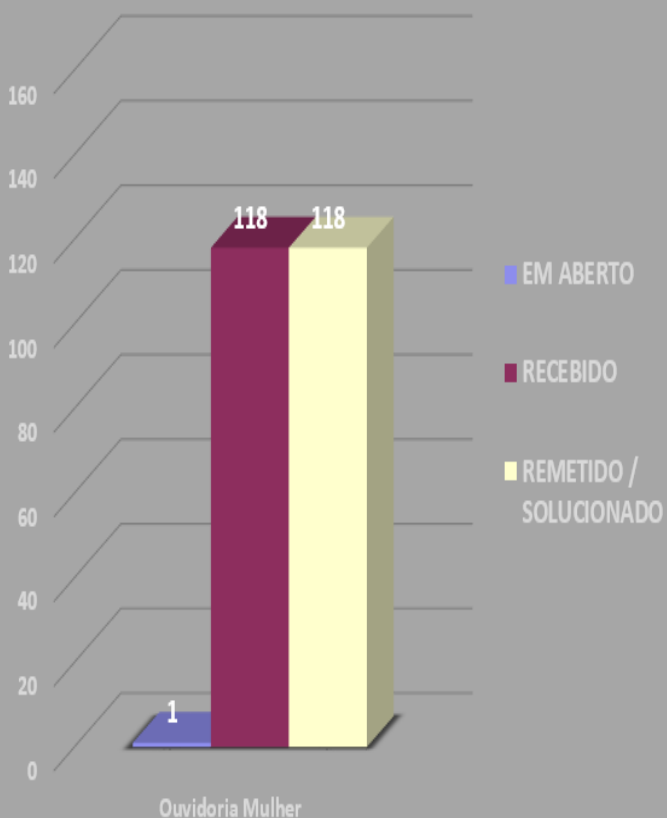
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

ANÁLISE GERAL

MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA MULHER



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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

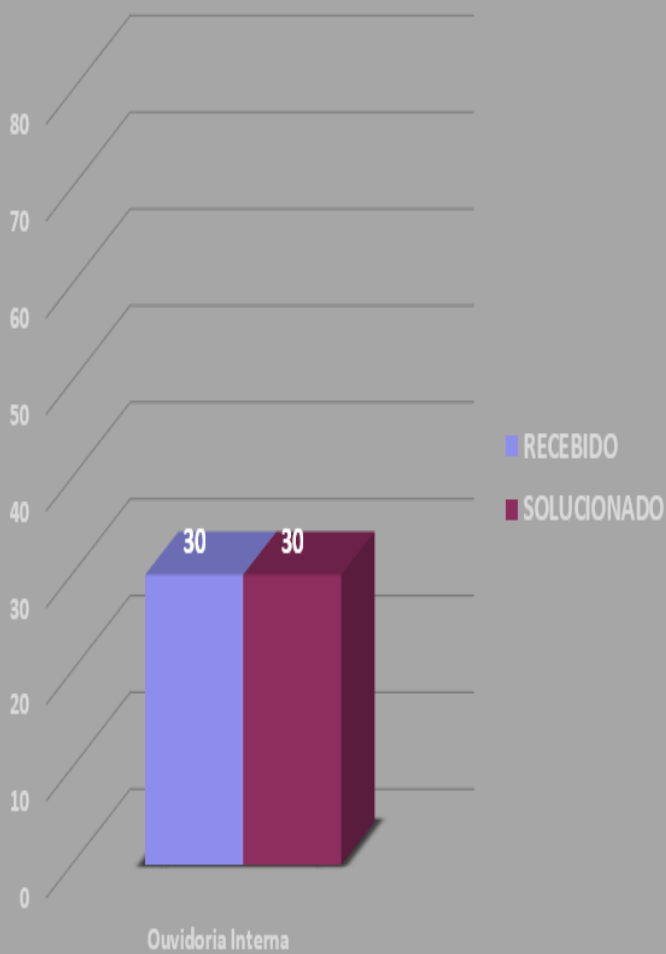
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA INTERNA



ANÁLISE GERAL

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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

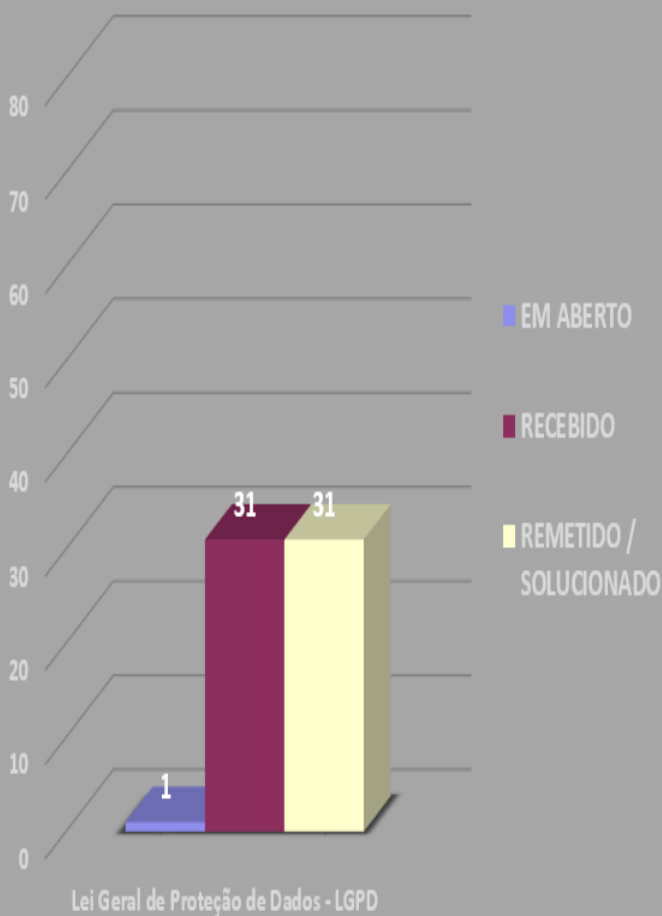
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

ANÁLISE GERAL

MANIFESTAÇÕES - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD



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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

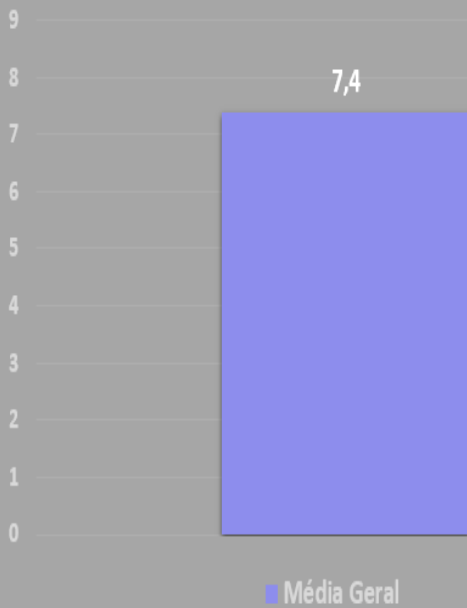
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO
USUÁRIO EM DIAS JANEIRO A
DEZEMBRO/2024



ANÁLISE GERAL

O tempo médio de resposta ao usuário foi de 7,4 dias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

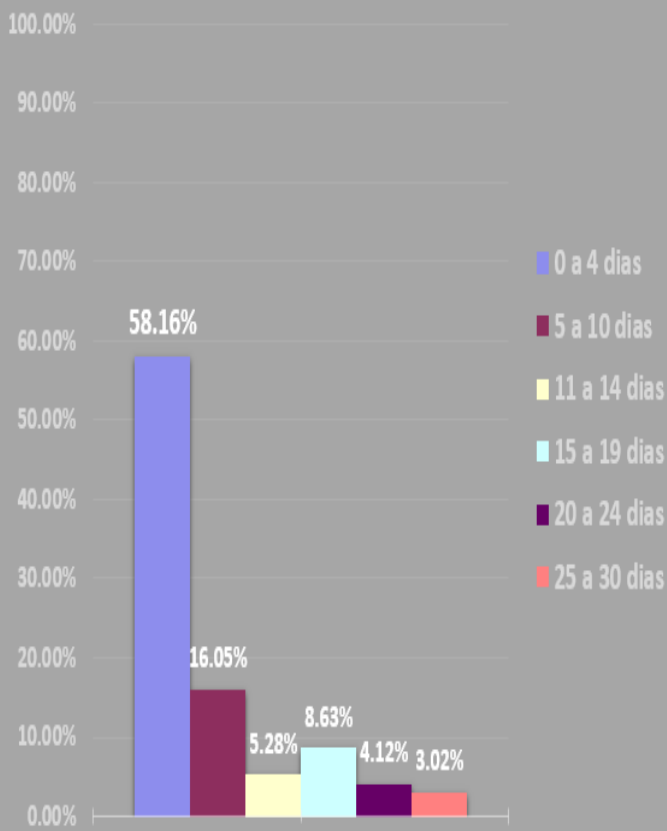
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

GRÁFICO

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO EM PERCENTUAL JANEIRO A DEZEMBRO/2024



ANÁLISE GERAL

Observa-se que a grande maioria das respostas aos usuários foi dada no intervalo entre 0 a 4 dias.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

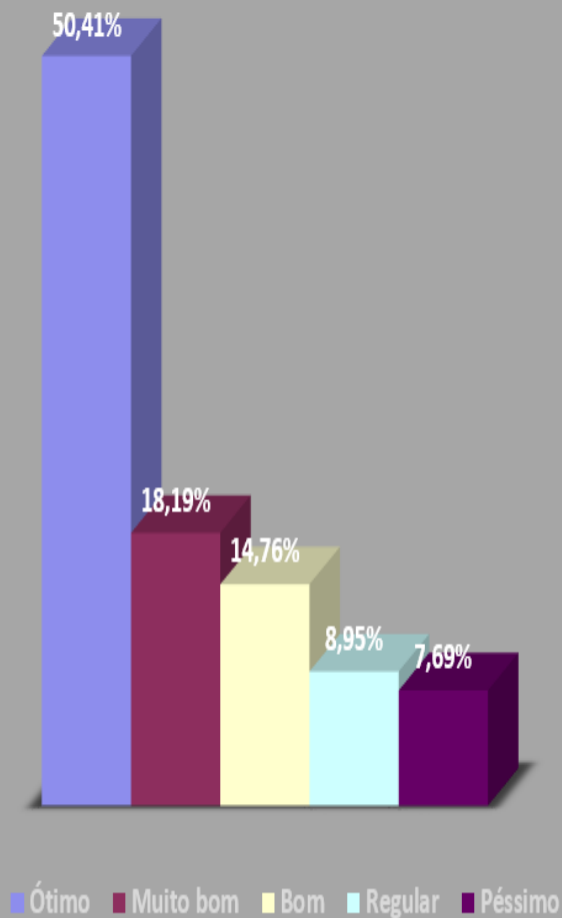
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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.



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 ano 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.
- Participação da Ouvidora Geral, juíza Juliana Kalichshtein, na solenidade de inauguração das novas instalações da Ouvidoria da Mulher do TRT1 em 05.03.2024;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- 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;
- 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;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- 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”;

- Atualização mensal da Pesquisa de Satisfação no *site* da Ouvidoria;

- Elaboração de novos textos padronizados da Ouvidoria Geral;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- 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;
- Confeção 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;
- Reunião das equipes da Ouvidoria Geral e do Departamento de Segurança da Informação (DESEG) para compreensão do processamento das manifestações baseadas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no âmbito da Ouvidoria – encontro realizado nas dependências da Ouvidoria Geral em 15.07.2024;
- A Ouvidora Geral, juíza Juliana Kalichsztejn, ministrou palestra sobre o trabalho da Ouvidoria Geral do TJRJ na mesa redonda “Prevenção e Combate aos assédios nas Organizações: a importância do envolvimento das Ouvidorias”, no XXVII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman – evento realizado no Hotel Windsor Flórida, nos dias 2, 3 e 4 de setembro de 2024, na cidade do Rio de Janeiro – RJ;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- A Ouvidora Geral, juíza Juliana Kalichsztein, ministrou palestra sobre o trabalho da Ouvidoria Geral do TJRJ no Painel “ A Ouvidoria como Instrumento de Promoção da Cidadania” – evento realizado nos dias 09 e 10 de setembro de 2024, na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;
- A Ouvidora Geral, juíza Juliana Kalichsztein, comunicou à Coordenação do FOJURJ o encerramento dos trabalhos do Grupo “Plataforma Eletrônica das Ouvidorias” - 11.09.2024;
- 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 – 25.09.2024;
- A Ouvidoria Geral do TJRJ ficou classificada em 1º lugar no Ranking da Governança do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, dentre as 11 unidades executoras da Administração Superior, conforme resultado publicado no DJE em 04.10.2024 e disponibilizado no Portal da Governança do PJERJ;
- Solicitação de procedimento informatizado junto à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGTEC), no qual foram alcançadas as seguintes finalidades:
 - Realização de “*Backup*” de todas as pastas de e-mail da caixa de entrada da Ouvidoria Geral, as quais foram devidamente armazenadas em ambiente local e de nuvem;
 - Limpeza ampla das referidas pastas para liberação de espaço e melhor gestão das informações nelas contidas.
- A Ouvidoria Geral do TJRJ apresentou um percentual de 99% de respostas às demandas enviadas pela Ouvidoria do CNJ, respondidas em até 30 dias e de forma resolutiva, obtendo a pontuação máxima (20 pontos) no *Prêmio CNJ de Qualidade 2024*;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- 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;
 - 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;
 - Criação de nova tela de permissões para distribuição de manifestações não-analisadas, de modo a possibilitar a distribuição automática das manifestações recebidas através do Formulário Eletrônico da Ouvidoria Geral;
 - Criação de nova tela de Redistribuição para as manifestações não-analisadas e já distribuídas automaticamente pelo ESOU;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- Inserção de nova funcionalidade a fim de permitir a anexação de documentos na tela dos movimentos “FECHAMENTO” e “INFORMAÇÃO AO MANIFESTANTE”, e a posterior visualização dos mesmos por meio de *link* enviado ao usuário;
 - Aumento para o limite máximo do número (8.000) permitido de caracteres do “Texto Obrigatório” da tela de movimentos, para registro completo no ESOU das respostas recebidas pelo Outlook;
 - Possibilidade de envio de e-mail do ESOU à Ouvidoria do CNJ (ouvidoria@cni.jus.br), nas hipóteses dos movimentos “FECHAMENTO” e “INFORMAÇÃO AO MANIFESTANTE”, com encaminhamento de *link* de acesso a eventuais anexos inseridos no sistema, exclusivamente para as manifestações do tipo Ouvidoria CNJ e Ouvidoria CNJ – Ouvidoria Nacional da Mulher.
- Ao longo do ano foram realizadas junto com a equipe técnica da SGTEC um total de 12 “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 ANO 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
111	08-jul	19-jul



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

112	22-jul	05-ago
113	06-ago	20-ago
114	21-ago	05-set
115	06-set	20-set