



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial Anual**

OUVIDORIA

Ano de 2013



SUMÁRIO

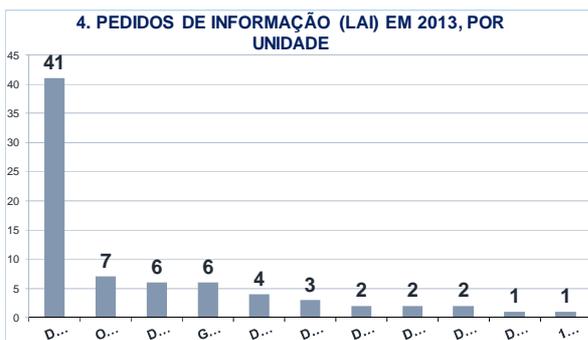
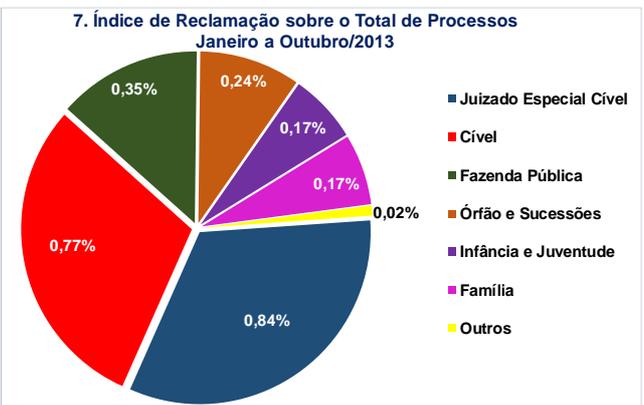
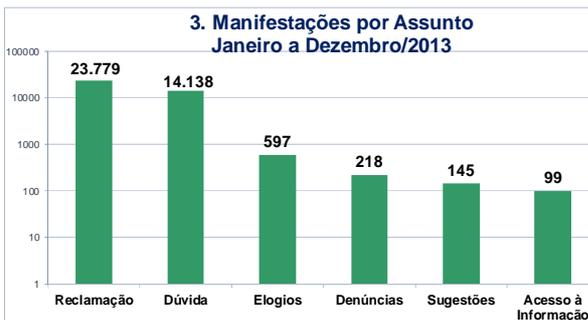
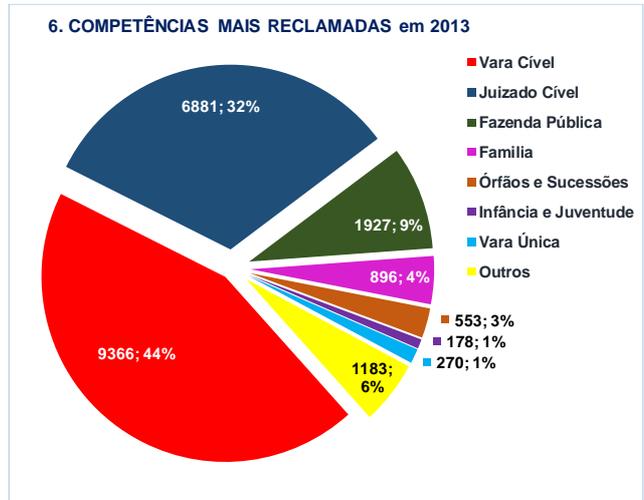
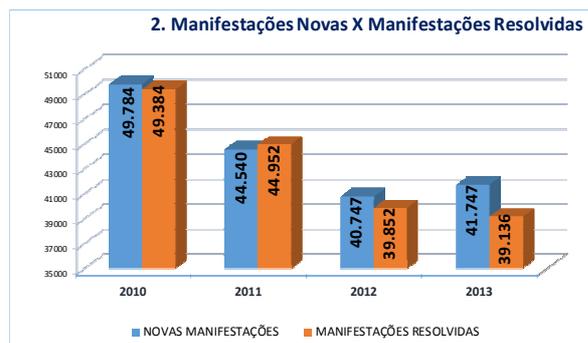
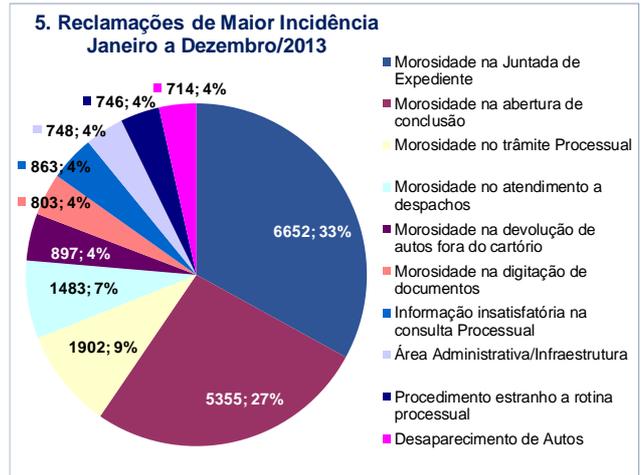
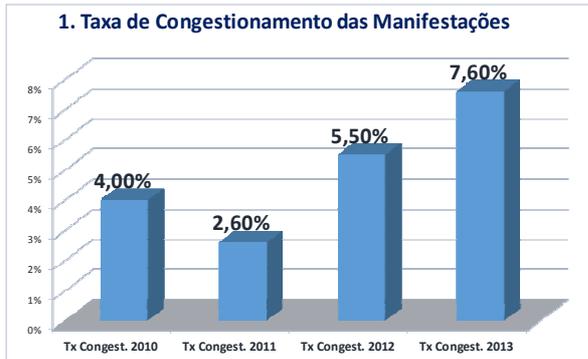
1 RESUMO EXECUTIVO.....	3
1.1 ANÁLISES E COMENTÁRIOS DO RESUMO EXECUTIVO.....	4
2 GESTÃO ESTRATÉGICA	6
2.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	6
3 GESTÃO OPERACIONAL	7
3.1 RESUMO DA AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	7
3.2 AUDITORIAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	7
4. GESTÃO DE RECURSOS.....	8

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

1 Resumo Executivo

Abaixo apresentamos os principais indicadores de gestão da Ouvidoria:

Indicadores da Gestão Operacional



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

1.1 Análises e Comentários do Resumo Executivo

- **1. Taxa de Congestionamento das Manifestações** – Este é um indicador largamente utilizado pelo Conselho Nacional e Justiça, e serve para medir a eficiência da Unidade analisada e se obtém dividindo-se as manifestações resolvidas no ano de 2013 pela soma do acervo de 2012 e os caso novos de 2013.

A análise da série histórica do indicador aponta para um aumento constante da Taxa de Congestionamento, que se deve ao decréscimo gradual do número de servidores lotados na Ouvidoria, além da necessidade cada vez maior da interveniência de Unidades de todo o Poder Judiciário para responder às manifestações, em especial aos Pedidos de Informação.

- **2. Manifestações Novas x Manifestações Resolvidas** – Este indicador traduz a relação entre as manifestações resolvidas e as apresentadas no período em análise.

Observamos que o percentual vem diminuindo ao longo dos anos, mas alcançou em 2013 a marca de 94%, que se afigura um número bastante expressivo.

- **3. Manifestações por Assunto** – O indicador apresenta a quantidade de manifestações formuladas no período, decomposta por assunto às quais se referem.

Os números apurados no ano de 2013 repetem os resultados de anos anteriores, com supremacia das reclamações sobre os demais tópicos. Registre-se o ingresso dos pedidos de Informação, baseados na Lei de Acesso, ao rol de assuntos tabelados. É esperado um aumento significativo de manifestações a este respeito no ano de 2014.

- **4. Pedidos de Informação (LAI) em 2013, por unidade** - O indicador apresenta a distribuição dos pedidos de Informação baseados na Lei de Acesso pelas diversas unidades administrativa do Tribunal de Justiça.

Podemos perceber que a Diretoria Geral de Gestão de Pessoas - DGPES foi a destinatária da esmagadora maioria dos pedidos de informação e esta supremacia se deve ao fato de que a maioria das indagações se prende a questões relativas ao Concurso para Servidores do Poder Judiciário, em



ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.
especial a quantidade de vagas existentes nos Nur's, para todas as Carreiras.

- **5. Reclamações de maior incidência Janeiro a Dezembro/2013** - O relatório decompõe o número de reclamações entre as mais incidentes no período.

É facilmente percebida a flagrante predominância das reclamações relacionadas a morosidade nas mais variadas fases do processo, alcançando um percentual que ultrapassa os 80% do total de reclamações.

- **6. Competências Mais Reclamadas em 2013** - O indicador agrupa, em competências, as reclamações recebidas contra as serventias, com o objetivo de indicar as mais acionadas.

Verifica-se que as Varas Cíveis são as mais acionadas, seguidas pelos Juizados Especiais Cíveis, Varas da Fazenda Pública e de Família.

- **7. Índice de Reclamação sobre o total de Processos em Andamento Janeiro a Dezembro/2013** - Este relatório deriva do anterior, estabelecendo relação entre a quantidade de reclamações de cada segmento e a quantidade de processos em andamento.

Observamos que se aplicando a metodologia acima descrita, os Juizados Especiais Cíveis assumem a liderança, e as Varas Cíveis passam a ocupar a segunda posição, em razão de o acervo das Varas Cíveis ser maior que o dos Juizados Especiais Cíveis.



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

2 Gestão Estratégica

2.1 Resumo da Avaliação da Gestão Estratégica

- A Ouvidoria está finalizando o Projeto 'IMPLANTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO' que de das 8(oito) entregas previstas, 5(cinco) já foram finalizadas.

A fase de “Ajustes no Sistema Informatizado SOU”, já está 50% concluída e fases de “Elaboração de Documento de Perguntas e Respostas mais Frequentes” e “Ajustes no Layout do Portal da Ouvidoria” ainda pendem de finalização.

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

3 Gestão Operacional

3.1 Resumo da Avaliação da Gestão Operacional

- O sistema informatizado SOU, que atende a Ouvidoria precisa ser urgentemente migrado para uma plataforma WEB e com isso permitir a elaboração de relatórios gerenciais mais completos e de acordo com as nossas necessidades, o que permitirá um acompanhamento mais efetivo da nossa atividade operacional e também a nível estratégico de forma a municiar a administração com informações necessárias para a tomada de decisões.

3.2 Auditorias de Gestão da Qualidade

- A Ouvidoria está inserida no SIGA, e conta com 5(cinco) RADs, quais sejam:
 - RAD-OUVID-002 – Recepcionar e Tratar Manifestações
 - RAD-OUVID-003 – Gerir a Ouvidoria Geral
 - RAD-OUVID-004 – Monitorar Manifestação
 - RAD-OUVID-005 – Medir, Avaliar e Divulgar Resultados
 - RAD-OUVID-007 – Prestar Informações ao Cidadão



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS – Anual de 2013

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

4. GESTÃO DE RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		O efetivo da Ouvidoria, vem diminuindo ao longo dos anos, o que tem comprometido nossa produtividade no tratamento das manifestações.
Tecnologia da Informação		X		As solicitações de modificações no Sistema tem demorado um pouco para ser implementadas.
Infraestrutura	X			Estamos muito bem localizados e a disponibilização de material e equipamentos é satisfatória.

LEGENDA: Atende

Atende em Parte

Não Atende