



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER) MENSAL
OUVIDORIA-GERAL (OUVID)

Mês de Referência:
Janeiro a Dezembro de 2014

Emitido em:
21/01/2015

Aprovado por:
Ouvidor-Geral



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais
(RIGER)
2014

OUVIDORIA-GERAL (OUVID)

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.....	5
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	8

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

<NÃO APLICÁVEL>

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

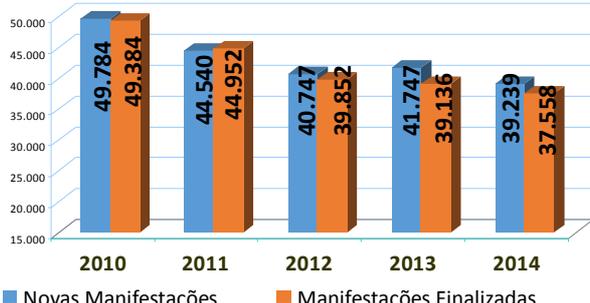
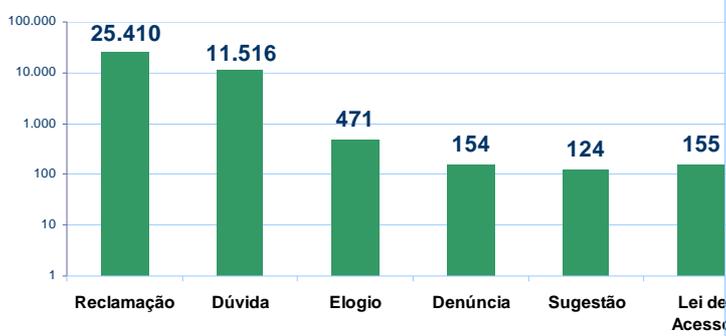
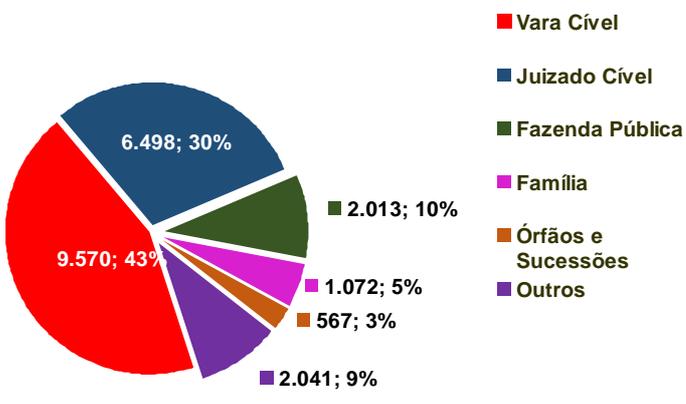
NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
PE27 – Implementação da Lei de Acesso à Informação	100	100	<ul style="list-style-type: none"> Projeto concluído.

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</p> <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico de Taxa de Congestionamento das Manifestações</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Taxa de Congestionamento (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>4,00%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2,60%</td> </tr> <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> </tbody> </table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2010	4,00%	2011	2,60%	2012	5,50%	2013	7,60%	2014	4,30%	<p>Podemos observar que a Taxa de Congestionamento diminuiu sensivelmente em relação aos anos de 2012 e 2013</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)												
2010	4,00%												
2011	2,60%												
2012	5,50%												
2013	7,60%												
2014	4,30%												

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO	COMENTÁRIO																					
<p style="text-align: center;">Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Novas Manifestações</th> <th>Manifestações Finalizadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>49.784</td> <td>49.384</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>44.540</td> <td>44.952</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>40.747</td> <td>39.852</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>41.747</td> <td>39.136</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>39.239</td> <td>37.558</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Novas Manifestações	Manifestações Finalizadas	2010	49.784	49.384	2011	44.540	44.952	2012	40.747	39.852	2013	41.747	39.136	2014	39.239	37.558	<p>O percentual entre as manifestações recebidas e as finalizadas em 2014 alcançou o percentual de 95%. Observa-se também a redução do número de manifestações apresentadas em relação ao ano de 2013.</p>			
Ano	Novas Manifestações	Manifestações Finalizadas																				
2010	49.784	49.384																				
2011	44.540	44.952																				
2012	40.747	39.852																				
2013	41.747	39.136																				
2014	39.239	37.558																				
<p style="text-align: center;">Manifestações por Assunto 2014</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Assunto</th> <th>Quantidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reclamação</td> <td>25.410</td> </tr> <tr> <td>Dúvida</td> <td>11.516</td> </tr> <tr> <td>Elogio</td> <td>471</td> </tr> <tr> <td>Denúncia</td> <td>154</td> </tr> <tr> <td>Sugestão</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Lei de Acesso</td> <td>155</td> </tr> </tbody> </table>	Assunto	Quantidade	Reclamação	25.410	Dúvida	11.516	Elogio	471	Denúncia	154	Sugestão	124	Lei de Acesso	155	<p>Os números do ano de 2014 continuam registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos.</p>							
Assunto	Quantidade																					
Reclamação	25.410																					
Dúvida	11.516																					
Elogio	471																					
Denúncia	154																					
Sugestão	124																					
Lei de Acesso	155																					
<p style="text-align: center;">Competências Mais Reclamadas 2014</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Competência</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vara Cível</td> <td>9.570</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Juizado Cível</td> <td>6.498</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Fazenda Pública</td> <td>2.013</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>2.041</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>Família</td> <td>1.072</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Órfãos e Sucessões</td> <td>567</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Competência	Quantidade	Porcentagem	Vara Cível	9.570	43%	Juizado Cível	6.498	30%	Fazenda Pública	2.013	10%	Outros	2.041	9%	Família	1.072	5%	Órfãos e Sucessões	567	3%	<p>Os números do ano de 2014 registram predominância expressiva das varas Cíveis e dos Juizados Especiais dentre as competências mais reclamadas.</p>
Competência	Quantidade	Porcentagem																				
Vara Cível	9.570	43%																				
Juizado Cível	6.498	30%																				
Fazenda Pública	2.013	10%																				
Outros	2.041	9%																				
Família	1.072	5%																				
Órfãos e Sucessões	567	3%																				

INDICADORES OPERACIONAIS																																								
GRÁFICO	COMENTÁRIO																																							
<p>Índice de Reclamações sobre o Total de Processos em Andamento Jan a Nov/2014</p> <table border="1"> <caption>Índice de Reclamações sobre o Total de Processos em Andamento Jan a Nov/2014</caption> <thead> <tr> <th>Competência</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Juizado Especial Cível</td> <td>1,7%</td> </tr> <tr> <td>Cível</td> <td>1,5%</td> </tr> <tr> <td>Fazenda Pública</td> <td>0,80%</td> </tr> <tr> <td>Órfãos e Sucessões</td> <td>0,50%</td> </tr> <tr> <td>Família</td> <td>0,40%</td> </tr> <tr> <td>Outros</td> <td>0,04%</td> </tr> </tbody> </table>	Competência	Porcentagem	Juizado Especial Cível	1,7%	Cível	1,5%	Fazenda Pública	0,80%	Órfãos e Sucessões	0,50%	Família	0,40%	Outros	0,04%	<p>Este relatório deriva do anterior, estabelecendo relação entre a quantidade de reclamações de cada segmento e a quantidade de processos em andamento. O que observa é que o ranking das competências se altera em relação aos segmentos “Juizado Especial Cível/Cível” e “Órfãos e Sucessões/Família” que invertem as posições em relação ao indicador anterior.</p>																									
Competência	Porcentagem																																							
Juizado Especial Cível	1,7%																																							
Cível	1,5%																																							
Fazenda Pública	0,80%																																							
Órfãos e Sucessões	0,50%																																							
Família	0,40%																																							
Outros	0,04%																																							
<p>Reclamações de Maior Incidência 2014</p> <table border="1"> <caption>Reclamações de Maior Incidência 2014</caption> <thead> <tr> <th>Tipo de Reclamação</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>5.405</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Abertura de Conclusão</td> <td>6.907</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Trâmite Processual</td> <td>2.648</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>1.748</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na dev de autos fora do cartório</td> <td>1.994</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Informação Insatisfatória da mov processual</td> <td>877</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Digitação de documentos</td> <td>727</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Desaparecimento de autos</td> <td>651</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Procedimento stranho a rotin a processual</td> <td>495</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Área Administrativa/Infraestrutura</td> <td>402</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>495</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Reclamação	Quantidade	Porcentagem	Morosidade na Juntada de Expediente	5.405	26%	Morosidade na Abertura de Conclusão	6.907	34%	Morosidade no Trâmite Processual	2.648	13%	Morosidade no Atendimento a Despacho	1.748	8%	Morosidade na dev de autos fora do cartório	1.994	6%	Informação Insatisfatória da mov processual	877	4%	Morosidade na Digitação de documentos	727	3%	Desaparecimento de autos	651	3%	Procedimento stranho a rotin a processual	495	2%	Área Administrativa/Infraestrutura	402	2%	Morosidade na Juntada de Expediente	495	2%	<p>Manteve-se, no ano de 2014 a predominância das reclamações derivadas das mais variadas formas de morosidade, que foram responsáveis por 90% do total de reclamações.</p>			
Tipo de Reclamação	Quantidade	Porcentagem																																						
Morosidade na Juntada de Expediente	5.405	26%																																						
Morosidade na Abertura de Conclusão	6.907	34%																																						
Morosidade no Trâmite Processual	2.648	13%																																						
Morosidade no Atendimento a Despacho	1.748	8%																																						
Morosidade na dev de autos fora do cartório	1.994	6%																																						
Informação Insatisfatória da mov processual	877	4%																																						
Morosidade na Digitação de documentos	727	3%																																						
Desaparecimento de autos	651	3%																																						
Procedimento stranho a rotin a processual	495	2%																																						
Área Administrativa/Infraestrutura	402	2%																																						
Morosidade na Juntada de Expediente	495	2%																																						
<p>Pedido de Informação(LAI), por Unidade- 2014</p> <table border="1"> <caption>Pedido de Informação(LAI), por Unidade- 2014</caption> <thead> <tr> <th>Unidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DGPE</td> <td>50</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>GAB CGJ</td> <td>44</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>OUIDORIA</td> <td>16</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>DGJUR</td> <td>15</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>DGLOG</td> <td>7</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>DGTC</td> <td>6</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>DGEX</td> <td>4</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>DGC</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGSEI</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGPCF</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGENG</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGFAJ</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	DGPE	50	33%	GAB CGJ	44	29%	OUIDORIA	16	11%	DGJUR	15	10%	DGLOG	7	5%	DGTC	6	4%	DGEX	4	3%	DGC	2	1%	DGSEI	1	1%	DGPCF	1	1%	DGENG	1	1%	DGFAJ	1	1%	<p>Em razão de expressivo número de pedidos de informação baseados na LAI, dirigidos a CGJ e a DGPE, estas Unidades foram as líderes na quantidade de pedidos de Informação baseados na LAI.</p>
Unidade	Quantidade	Porcentagem																																						
DGPE	50	33%																																						
GAB CGJ	44	29%																																						
OUIDORIA	16	11%																																						
DGJUR	15	10%																																						
DGLOG	7	5%																																						
DGTC	6	4%																																						
DGEX	4	3%																																						
DGC	2	1%																																						
DGSEI	1	1%																																						
DGPCF	1	1%																																						
DGENG	1	1%																																						
DGFAJ	1	1%																																						

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

- Criação e disponibilização do logotipo da Lei de Acesso a Informação no site do Tribunal de Justiça em parceria com a Diretoria Geral de Comunicação Institucional – DGCOM



- Ajustes e melhorias em grande parte do Sistema Informatizado da Ouvidoria – SOU.
- Reformulação do layout das Estatísticas do Link da Ouvidoria, possibilitando a visualização dos relatórios de todos os meses a partir do ano de 2013.
- Nos dias 10 e 11 de novembro de 2014, a FGV – Fundação Getúlio Vargas, no seminário “**Avaliação Nacional de Transparência Governamental: Usos e Desafios da Lei de Acesso à Informação – Lei – 12.527/2011**”, divulgou os resultados da avaliação do uso da LAI pelo Poder Judiciário Brasileiro. E o resultado foi muito bom para o nosso Tribunal. **O PJERJ foi o 9º colocado se considerados todos os ramos da Justiça brasileira e o 2º se levarmos em conta somente a Justiça Estadual;**

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO

- Incluir a Ouvidoria Geral no projeto Ação Global que é uma realização da Rede Globo em parceria com o Serviço Social da Indústria (Sesi) e a Federação das Indústrias do Rio de Janeiro (Firjan).

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O encaminhamento mensal da Estatística da Ouvidoria passou a ser feita por email	Redução de gasto com papel para impressão e hora/servidor para a entrega dos expedientes

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		A despeito de um pequeno aumento em nosso efetivo, ainda não temos a número de servidores ideal
Tecnologia da Informação		X		As mudanças na forma de solicitação modificações no Sistema prejudicaram muito a dinâmica do atendimento
Infraestrutura	X			Estamos muito bem instalados e a disponibilização de material e equipamentos é satisfatória

LEGENDA:  Atende  Atende em Parte  Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, obteve um resultado bastante expressivo na pesquisa nacional realizada pela Fundação Getúlio Vargas “Avaliação Nacional de Transparência Governamental: Usos e Desafios da Lei de Acesso a Informação – Lei 12.527/2011, no qual se avaliou o nível da atendimento às indagações derivadas da Lei 212.527/2011 pelo Poder Judiciário Brasileiro.

O Poder Judiciário Fluminense foi o 9º colocado se considerados todos os ramos da Justiça brasileira e o 2º se levarmos em conta somente a Justiça Estadual

A análise do RIGER do período de Janeiro a Outubro/2014, nos permite observar que:

O Projeto Estratégico foi concluído.

Os indicadores Estratégicos referentes a produtividade da Ouvidoria, melhoraram em relação ao Ano de 2013. Por outro lado os indicadores que dizem respeito às informações do PJERJ mantiveram-se nos mesmos patamares do ano passado;

Continuamos com a sensação de que deveria haver uma integração maior entre a DGCOM e a Ouvidoria Geral, a fim de estabelecer metas comuns de comunicação e orientação com o público externo.

Em razão da modificação da Sistemática Interna da DGTEC, temos encontrado ainda mais dificuldades nas propostas relacionadas com ajustes e melhorias do Sistema SOU.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) MENSAL

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS (pelo menos trimestral)

<NÃO APLICÁVEL>

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS (pelo menos trimestral)
