



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

(SETORIAL ANUAL)

OUVIDORIA GERAL

ANUAL - 2011

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: OUVID	Aprovado por:	Período:

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	5
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	5
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade	6
2.3 Indicadores Estratégicos.....	12
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	12
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	12
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	22
4 GESTÃO DOS RECURSOS	29
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	29
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	32
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	32
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	33
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	33
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	34
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	34
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	34
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	36
9 ANEXOS	37



1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da OUVID, relativos ao período de 01/2011 a 12/2011.

Quanto à **gestão estratégica**, a OUVID definiu **6 (seis) objetivos da qualidade**, destes, seguindo orientação da DGDIN, foram tomadas medidas para a redução do número daqueles a serem implementados por meio de Plano de Ação de 6 (seis) para 3 (três). Os detalhes são encontrados no item 2 deste relatório.

A OUVID não é responsável pela medição de **indicadores estratégicos**, definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009 e detalhados no item 2.5 deste relatório.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores e os resultados apresentados mostram que a OUVID está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas, conforme detalhado no item 3 deste relatório. Em decorrência das peculiaridades de suas atribuições, a UO não possui indicadores de desempenho, mas sim de acompanhamento.

No que se refere a **recursos relacionados a pessoal**, constata-se que a produtividade da equipe é alta e a distribuição é equânime. Os servidores deficientes visuais e funcionários readaptados estão perfeitamente ajustados às suas atribuições, apresentando a produtividade esperada das limitações especiais específicas. O quadro de funcionários sofreu redução no primeiro semestre, por motivo de aposentadoria (três funcionários), tendo recebido uma funcionária no segundo semestre.

Quanto à **capacitação**, verifica-se a necessidade de melhoria nas ações correspondentes, no que se refere à quantidade dos cursos e treinamentos ministrados estão adequadas. Já quanto à qualidade, observa-se a necessidade de melhoria em relação à criação de turmas que atendam às necessidades específicas da OUVID, por exemplo, as tentativas de inscrição dos atendentes em cursos de atendimento ao público acabaram frustradas, tendo em vista o cancelamento das turmas.

Quanto aos **recursos de tecnologia da informação**, houve provimento satisfatório de equipamentos. No que se refere aos sistemas, a unidade necessita de apoio prioritário



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

da DGTEC no desenvolvimento de melhorias para o sistema SOU, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório e no fornecimento e manutenção de *softwares* para os deficientes visuais, haja vista os problemas enfrentados com o *virtual vision* durante o segundo semestre.

No que se refere aos **recursos de infraestrutura**, as instalações estão adequadas às necessidades da unidade; o provimento de material de consumo e permanente é satisfatório e a segurança das instalações está adequada às necessidades da unidade.

No que se refere a **documentação e registro dos processos de trabalho**, a OUVID documentou 5 processos de trabalho e revisou 4 processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN. Resta revisar apenas uma RAD, o que ainda não foi feito em face das alterações em curso no processo de trabalho.

Para a organização do **arquivo corrente**, a OUVD recebeu o apoio do DEGEA, já tendo elaborado relação de acervo documental e estando ciente dos procedimentos para análise, eliminação e arquivamento de documentos, conforme definido nas RAD que tratam do assunto.

A OUVID não é fiscal de **contratos** do PJERJ.

A unidade não passou por **auditorias de gestão** (internas ou externas) no período.

No que se refere à **autoavaliação do SIGA**, a OUVID realizou 01 avaliação no período de abrangência deste relatório.

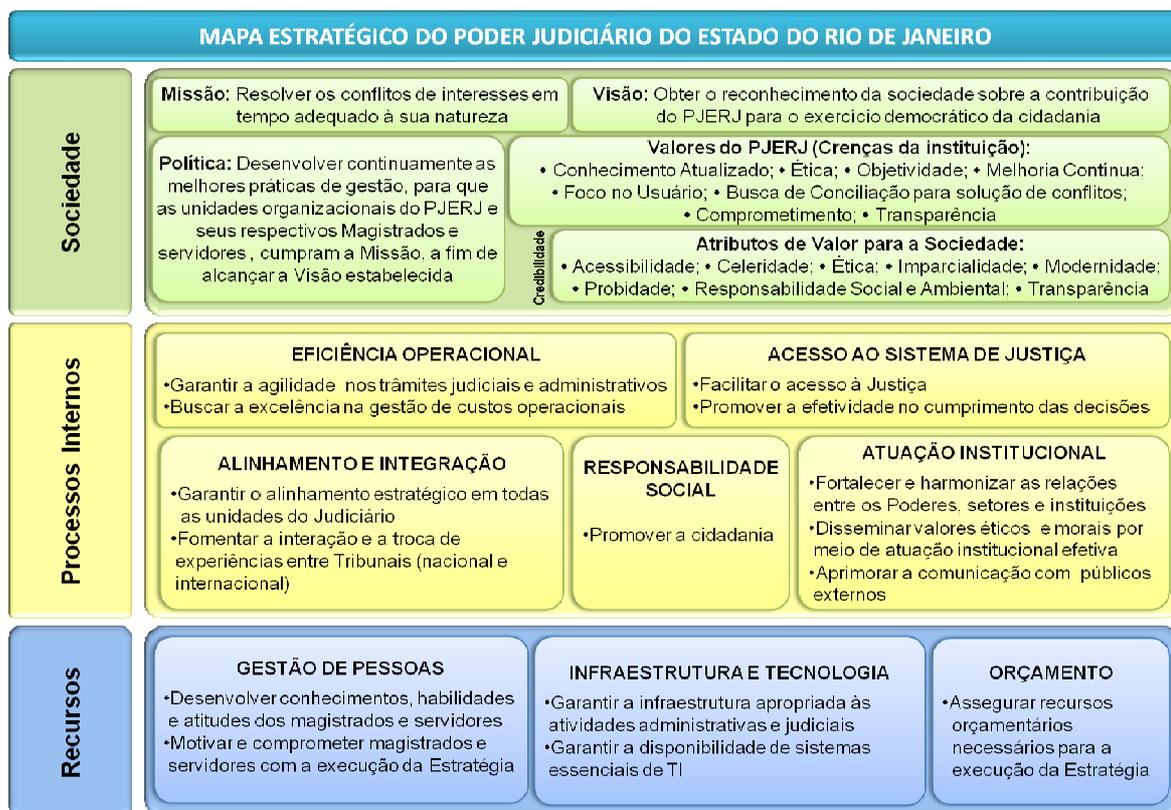
No período de abrangência deste relatório, a OUVID não realizou **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições.



2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da OUVID são definidos a partir dos Direcionadores Estratégicos do PJERJ, definidos no Mapa Estratégico do PJERJ:



A última alteração efetuada nos Direcionadores Estratégicos da OUVID ocorreu em 2010. Segue abaixo a redação atual:

-Missão: “Formar um canal de comunicação eficiente entre o TJRJ e o cidadão, por meio das melhores práticas de atendimento às manifestações dos usuários, buscando soluções adequadas no âmbito de suas atribuições.”;

-Visão: “Consolidar-se como instrumento de cidadania de referência, visando o fortalecimento institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.”;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade

O quadro geral de objetivos da qualidade da OUVID é o seguinte:

Nº	Nome/Descrição	Objetivo da Qualidade	Projeto	Projeto Estratégico
1	Adotar medidas e fazer parcerias para a maior celeridade no atendimento do usuário	X	-	-
2	Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais	X	-	-
3	Desenvolver ações que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência pública do papel da OUVID na defesa da cidadania	X	-	-
4	Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias	X	-	-
5	Estabelecer junto à DGTEC um protocolo de medidas de aperfeiçoamento do sistema corporativo para melhoria de estatísticas e indicadores	X	-	-

Objetivos da qualidade sendo implementados por plano de ação.

Os resultados detalhados de cada um dos objetivos da qualidade seguem nas tabelas abaixo:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: EFICIÊNCIA OPERACIONAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a agilidade nos trâmites judiciais e administrativos							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Adotar medidas e fazer parcerias para a maior celeridade no atendimento do usuário	Reduzir o tempo de resposta ao usuário, simplificando os procedimentos burocráticos	100%	100%	Negociação com a DGFAJ e DGFEX	Em reunião, foram estabelecidas redefinições dos procedimentos	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: O objetivo foi alcançado, sendo firmado com a DGFAJ acordo em relação aos procedimentos para simplificação dos trâmites das manifestações, a através do envio de e-mail contendo o gráfico das serventias mais reclamadas para a Diretoria Geral da DGFAJ. Foram restringidas as manifestações que deverão ser encaminhadas à DGFEX. Foi autorizado o encaminhamento de manifestações diretamente À Chefe do Setor de fiscalização do 1º. NUR, quando se verificar tratar de morosidade antiga em procedimento.							
AÇÕES GERENCIAIS: Será feito o acompanhamento dos novos procedimentos com o fim de verificar sua eficácia.							

Fonte:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: ACESSO AO SISTEMA DE JUSTIÇA							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Facilitar o acesso à Justiça							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais	Desenvolver novos materiais de divulgação e atualizar antigos	50%	0%	Atualizar folders e ampliar sua distribuição; Desenvolver a "Cartilha da Ouvidoria"; Editar nova versão do livro de informações gerenciais da	Não foi possível iniciar as ações por falta de pessoal e acúmulo de funções	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Não foi possível dar início ao desenvolvimento do material, por falta de servidores e acúmulo de funções.							
AÇÕES GERENCIAIS: Pleitear o aumento do quadro funcional e não sendo possível, suspender a execução da ação 'sine die' até que haja pessoal disponível.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: RESPONSABILIDADE SOCIAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Promover a cidadania							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Desenvolver ações que contribuam para o fortalecimento da educação e consciência pública do papel da OUVID na defesa da cidadania	Efetuar visitas mensais de conscientização; Participar em pelo menos 2 (dois) eventos	50%	50%	Participar de 02 eventos e/ou encontros nacionais voltados para Comunicação Organizacional, divulgando a experiências OUVID, auxiliando a consolidar sua Visão	A OUVID participou do III Seminário Ouvidorias e Ouvidores, em agosto de 2011.	-	-
		OBSERVAÇÕES					

ANÁLISE DE DADOS: Foi agendada a primeira participação para o primeiro semestre, todavia por motivo de saúde o servidor responsável afastou-se (licença), inviabilizando a participação. No segundo semestre, a OUVID participou de evento organizado pela Associação Brasileira de Ouvidorias (ABO), trazendo inovações e novas perspectivas alinhadas com as boas práticas da área.

AÇÕES GERENCIAIS: Divulgação das informações obtidas aos serventuários da UO.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: ALINHAMENTO E INTEGRAÇÃO							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Fomentar a interação e a troca de experiências entre Tribunais (nacional e internacional)							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias	Estabelecer parcerias e visitas a outras Ouvidorias	100%	100%	1	1	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Foi realizada reunião com representante da Ouvidoria do Município de São Gonçalo com o fim de mapear possíveis novas soluções e melhorias adotadas por aquela instituição para o atendimento dos usuários. Foram realizadas ações no sentido de atender determinações da resolução 103/2010.							
AÇÕES GERENCIAIS: Para 2012, serão realizadas pelo menos duas reuniões com representantes de outras ouvidorias (uma pública e uma particular) no segundo semestre com o fim de aprimorar as melhores técnicas de gestão na área específica da UO.							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

TEMA: INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI							
PROJETO / OBJETIVO DA QUALIDADE	META	ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA		INDICADOR DE RESULTADO		ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	
		% Planejado (No período)	% Realizado (No período)	Resultado Planejado (Para o Período)	Resultado alcançado (No período)	Planejado (Para o Período)	Realizado (No Período)
Estabelecer junto à DGTEC um protocolo de medidas de aperfeiçoamento do sistema corporativo para melhoria de estatísticas e indicadores	Solucionar os problemas de inconsistência dos relatórios e solucionar as falhas de abastecimento de dados no SOU	50%	100%	Solução dos problemas de desaparecimento de manifestações, de dados contraditórios nos relatórios e de não carregamento de manifestações através das listagens da rotina CONA	Solucionado	-	-
		OBSERVAÇÕES					
ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas diversas reuniões e chamados em relação a problemas no SOU. Até junho, ainda não havia solução. O sistema permaneceu diversos dias fora do ar, impedindo o recebimento de manifestações, após este período passou a gerar inconsistências nos relatórios tanto de manifestações quanto estatísticos. Em julho, os problemas apontados cessaram, sem, contudo, identificação da causa. Outros problemas surgiram no segundo semestre: travamento de alguns campos durante o cadastramento, não estão aparecendo os números do NUR e do processo em alguns comandos.							
AÇÕES GERENCIAIS: Foi solicitada à DGTEC a criação de novas rotinas de estatística, cujo pedido se encontra em andamento, tendo sido parcialmente atendidos. Serão marcadas reuniões com a DGTEC para acompanhamento das necessidades ainda não solucionadas.-----							



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

2.3 Indicadores Estratégicos

A OUVID não é responsável pela medição de indicadores estratégicos definidos na Resolução TJ/OE nº. 21/2009.

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL: OUVID																																											
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir a Ouvidoria																																										
INDICADOR	14.1 Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso																																										
FINALIDADE DO INDICADOR	DESEMPENHO																																										
FÓRMULA	ACOMPANHAMENTO																																										
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	x																																										
ORIGEM DOS DADOS	Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas																																										
META	14.1 Σ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição)																																										
PERIODICIDADE	Mensal																																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ANO</th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OUT</th> <th>NOV</th> <th>DEZ</th> <th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>3.606</td> <td>3.654</td> <td>5.021</td> <td>4.100</td> <td>5.407</td> <td>4.236</td> <td>4.974</td> <td>4.724</td> <td>4.069</td> <td>4.003</td> <td>3.711</td> <td>2.286</td> <td>4.150</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>3.204</td> <td>4.144</td> <td>3.785</td> <td>3.503</td> <td>4.144</td> <td>3.700</td> <td>3.924</td> <td>4.552</td> <td>3.702</td> <td>3.469</td> <td>3.949</td> <td></td> <td>3.825</td> </tr> </tbody> </table>	ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.	2010	3.606	3.654	5.021	4.100	5.407	4.236	4.974	4.724	4.069	4.003	3.711	2.286	4.150	2011	3.204	4.144	3.785	3.503	4.144	3.700	3.924	4.552	3.702	3.469	3.949		3.825
ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.																														
2010	3.606	3.654	5.021	4.100	5.407	4.236	4.974	4.724	4.069	4.003	3.711	2.286	4.150																														
2011	3.204	4.144	3.785	3.503	4.144	3.700	3.924	4.552	3.702	3.469	3.949		3.825																														
RESULTADO NO PERÍODO																																											
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)		4.150																																									
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)		3.746																																									
META																																											



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

ANÁLISE DE DADOS:	A análise dos dados permite observar uma queda de 7,9% no número de manifestações recepcionadas. Vale destacar que entre março e julho de 2011, após a migração de servidor pela DGTEC, muitas manifestações foram perdidas no sistema.
AÇÕES GERENCIAIS:	Ao longo dos meses em que perdurou a falha no sistema SOU, a equipe tentou manualmente resgatar o maior número possível de manifestações, todavia, pela falha no sistema de informática, muitas manifestações foram perdidas ainda assim. Em reunião realizada no final de junho, a DGTEC informou que o problema causador desta perda de dados havia sido solucionada.

OBS: Os itens relacionados no campo "Resultado no Período" podem ser alterados, a fim de atender às especificidades de medição de cada indicador.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:						OUVID								
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir a Ouvidoria														
INDICADOR		14.2 Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes						DESEMPENHO						ACOMPANHAMENTO		x
FINALIDADE DO INDICADOR		Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas														
FÓRMULA		14.2 (Σ Manifestações solucionadas mediante respostas dos órgãos competentes + Σ Manifestações em processamento nos órgãos competentes / Σ Manifestações recepcionadas) X 100														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO		Estatística Mensal						SENTIDO DE MELHORIA								
ORIGEM DOS DADOS		Sistema Corporativo SOU						SENTIDO DE MELHORIA								
META								UNIDADE DE MEDIDA								
PERIODICIDADE		Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md. no Per.		
		32%	39%	46%	42%	24%	21%	15%	12%	16%	17%	14%	13%	24%		
	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	Md. no Per.		
13%		14%	16%	20%	23%	13%	17%	15%	17%	17%	18%		16,6%			
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	24%															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	16%															
META																

PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ORGAOS COMPETENTES - JANEIRO A JUNHO/2011 -
TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

ANÁLISE DE DADOS:	A diminuição do percentual de envio para outros órgãos, em relação ao mesmo período em 2010, é um efeito de acordos firmados com a CGJ e NURs no sentido de filtrar as manifestações que deveriam ser remetidas aos seus órgãos. Deixaram de ser enviadas para o 1º. NUR, por exemplo, manifestações sobre demora na juntada de peças (até 30 dias), as quais passaram a ser objeto de intervenção da OUVID diretamente com as unidades, quando o prazo é muito superior ao admissível. Tal fato resultou na aceleração das respostas ao usuário.
AÇÕES GERENCIAIS:	Tendo em vista o efeito positivo das mudanças, as mesmas serão mantidas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																									
UNIDADE ORGANIZACIONAL:																									
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir a Ouvidoria																								
INDICADOR	14.3 Percentual de Manifestações Solucionadas																								
FINALIDADE DO INDICADOR	Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas																								
FÓRMULA	$14.3 (\sum \text{manifestações solucionadas} / \sum \text{manifestações recepcionadas}) \times 100$																								
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	DE Estatística Mensal																								
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU																								
META																									
PERIODICIDADE	Mensal																								
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010																								
	2011																								
RESULTADO NO PERÍODO																									
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	70%																								
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	89%																								
META																									
	<table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse;"> <caption>Dados do Gráfico de Evolução Mensal (2011)</caption> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Percentual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>JAN</td><td>80%</td></tr> <tr><td>FEV</td><td>77%</td></tr> <tr><td>MAR</td><td>80%</td></tr> <tr><td>ABR</td><td>80%</td></tr> <tr><td>MAI</td><td>75%</td></tr> <tr><td>JUN</td><td>83%</td></tr> <tr><td>JUL</td><td>80%</td></tr> <tr><td>AGO</td><td>85%</td></tr> <tr><td>SET</td><td>80%</td></tr> <tr><td>OUT</td><td>61%</td></tr> <tr><td>NOV</td><td>71%</td></tr> </tbody> </table>	Mês	Percentual	JAN	80%	FEV	77%	MAR	80%	ABR	80%	MAI	75%	JUN	83%	JUL	80%	AGO	85%	SET	80%	OUT	61%	NOV	71%
Mês	Percentual																								
JAN	80%																								
FEV	77%																								
MAR	80%																								
ABR	80%																								
MAI	75%																								
JUN	83%																								
JUL	80%																								
AGO	85%																								
SET	80%																								
OUT	61%																								
NOV	71%																								
ANÁLISE DE DADOS:	Os índices evidenciam que as medidas tomadas junto à CGJ e NURs, visando ao oferecimento de respostas mais rápidas ao usuário surtiram efeito, resultando em um aumento considerável de manifestações solucionadas, subindo a média anual de 70% (em 2010) para 77,4% (em 2011) de manifestações solucionadas.																								
AÇÕES GERENCIAIS:	Tendo em vista o efeito positivo das mudanças, as mesmas serão mantidas.																								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:													
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir a Ouvidoria														
INDICADOR	14.4 Quantidade de Manifestações recebidas por atendente							DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO				x	
FINALIDADE DO INDICADOR	DO Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas														
FÓRMULA	Quantitativo Bruto														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	DE Estatística Mensal							SENTIDO DE MELHORIA							
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU							SENTIDO DE MELHORIA							
META								UNIDADE DE MEDIDA							
PERIODICIDADE	Mensal														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md. no Per.	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	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	Md. no Per.	
Dados na Tabela		Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	564		
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	0														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	564														
META															

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ATENDENTE - 01/2011 A 11/2011

ATENDENTE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ACP	246	182	112	75	118	44	52	127	8	108	217		1186
ANLC	462	447	338	265	471	339	427	478	469	0	360		3027
CCT	82	45	86	89	32	15	23	64	27	23	11		497
CDGL	137	196	200	184	138	154	132	25	135	69	99		1469
CMS	0	409	330	292	477	377	27	403	422	207	164		3245
CNQ	142	218	253	121	72	115	58	98	71	45	95		1288
DAD	0	35	9	31	67	40	33	25	55	13	12		307
DEA	0	0	0	0	0	186	413	208	4	0	228		1239
EMMA	155	174	11	31	0	24	45	29	55	40	52		636
FPAM	215	202	222	181	148	196	89	208	64	122	330		2097
GABR	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		2
IGCS	107	190	182	147	108	127	98	160	149	87	106		1461
ISA	102	172	116	98	123	85	117	67	88	76	144		1188
JMED	0	0	0	0	0	0	44	9	8	17	85		163
JPPD	204	173	241	12	0	0	0	0	0	0	0		620
LBV	69	55	155	129	67	73	89	148	232	142	89		1286
LDG	0	108	221	187	333	311	36	318	313	303	293		2463
LEGF	49	19	97	49	14	16	11	92	0	0	0		227
LEPA	0	445	400	255	402	7	347	246	265	492	419		3278
MDHR	373	522	486	369	624	431	292	427	526	386	493		4959
MRJ	420	0	496	709	782	225	509	456	292	538	411		4403
NFCV	0	0	0	0	96	291	182	214	87	180	117		967
PLST	137	60	46	0	0	0	0	0	0	0	0		261
RAMP	47	230	128	56	0	0	0	0	0	0	0		461
RCQ	0	0	0	0	0	0	0	304	94	37	14		449
RLAD	0	0	0	0	0	202	382	181	102	12	0		879
RTSE	0	0	48	179	119	105	113	140	149	134	138		1119
SMBE	420	415	246	207	324	465	108	47	533	242	328		3278
TACR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		39

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ATENDENTE - JANEIRO A JUNHO /2011 -

ATENDENTE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ACP	141	182	112	75	118	44	303
ANLC	465	447	330	245	47	309	821
CCT	82	45	86	89	32	15	129
CDGL	137	196	200	184	138	154	429
CMS	0	409	330	292	477	377	854
CNQ	142	218	253	121	72	115	329
DAD	0	35	9	31	67	40	107
DEA	0	0	0	0	0	186	186
EMMA	155	174	11	31	0	24	210
FPAM	213	202	225	181	148	196	740
IGCS	107	190	182	147	108	127	489
ISA	102	172	116	98	123	85	408
JPPD	204	173	241	12	0	0	216
LBV	69	55	155	129	67	73	338
LDG	0	108	221	187	333	311	831
LEGF	49	19	97	49	16	14	128
LEPA	0	445	400	255	402	7	664
MDHR	373	522	486	369	624	431	1797
MRJ	420	0	496	709	782	225	2136
NFCV	0	0	0	0	96	291	387



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

ANÁLISE DE DADOS:	Os dados evidenciam uma maior concentração de manifestações no serviço de Formulário Eletrônico e uma necessidade menor no serviço de Petições e Urnas. A discrepância entre o número de manifestações recepcionadas tendo-se em vista o quadro comparativo entre atendentes se justifica pela natureza distinta dos serviços, em relação à complexidade dos mesmos.
AÇÕES GERENCIAIS:	Foram redistribuídos os serviços para melhor adequação no segundo semestre.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL:														
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir a Ouvidoria													
INDICADOR	14.5 Percentual de Manifestações Resgatadas e Solucionadas													
FINALIDADE DO INDICADOR	Subsidiar política de gestão													
FÓRMULA	$14.5 (\Sigma \text{ Manifestações resgatadas} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$													
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU													
META														
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md. no Per.
	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	Md. no Per.
		94%	151%	153%	125%	104%	52%	59%	30%	37%	50%	35%	20%	75%
		15%	13%	12%	25%	30%	20%	24%	16%	18%	20%	21%		19,45
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	75%													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	19%													
META														

PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS - JANEIRO A JUNHO/2011 -
TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

ANÁLISE DE DADOS:	Em 2010, a CGJ apresentava um acúmulo muito elevado de manifestações que incluíam as de 2010 (100%) mais sobras de 2009 (que lançavam os índices para valores percentuais de resgate mais altos do que o de manifestações remetidas em 2010. Em 2011, o acúmulo foi drasticamente reduzido, embora se verifique certa elevação no mês de maio, o qual já registra queda. As margens no segundo semestre atingiram média aceitável de retenções (20%).
AÇÕES GERENCIAIS:	Não são necessárias medidas de intervenção, tendo em vista a normalidade do procedimento e melhora significativa em relação às medidas tomadas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL:	
PROCESSO DE TRABALHO	Monitorar Manifestações
INDICADOR	14.6 Percentual de Manifestações Solucionadas pela OUVID DESEMPENHO ACOMPANHAMENTO x
FINALIDADE DO INDICADOR	Subsidiar política de gestão
FÓRMULA	14.6 (Σ Manifestações solucionadas diretamente pela OUVID / Σ Manifestações recepcionadas) X 100
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais SENTIDO DE MELHORIA
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU SENTIDO DE MELHORIA
META	UNIDADE DE MEDIDA
PERIODICIDADE	Mensal
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010
	2011
RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	0
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	71,7%
META	
ANÁLISE DE DADOS:	Em comparação com o indicador 14.3, é possível observar que as manifestações que demandam a intervenção de outros órgãos para a resolução das manifestações é pequena, sendo a expressiva maioria solucionada ainda no âmbito da OUVID.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

AÇÕES GERENCIAIS:

Em junho foi realizada reunião com a DGFEX, DGFAJ e DENUR com o intuito de ampliar as possibilidades de interação da OUVID com as serventias e outros órgãos com o fim de tentar solucionar um maior número de manifestações sem sobrecarregar estes órgãos.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL:																											
PROCESSO DE TRABALHO	Recepcionar e Tratar Manifestações																										
INDICADOR	14.3.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestações																										
FINALIDADE DO INDICADOR	DO Servir de suporte à Administração Superior para implementar, se entender conveniente, alterações que possam contribuir para a melhor prestação jurisdicional																										
FÓRMULA	$(\Sigma \text{ Total de Manifestações por tipo} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$																										
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	DE Quantitativo Bruto. São levantados dados quantitativos em relação ao total de Reclamações (R), Dúvidas (DU), Elogios (E), Sugestões (S) e Denúncias (DE)																										
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU																										
META																											
PERIODICIDADE	Mensal																										
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010																										
	2011																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN/10</th><th>FEV/10</th><th>MAR/10</th><th>ABR/10</th><th>MAI/10</th><th>JUN/10</th><th>JUL/10</th><th>AGO/10</th><th>SET/10</th><th>OUT/10</th><th>NOV/10</th><th>DEZ/10</th><th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DU 1835 R 1469 DE 27 E 47 S 35</td><td>DU 1680 R 1682 DE 34 E 54 S 12</td><td>DU 1944 R 2689 DE 48 E 92 S 38</td><td>DU 1837 R 2010 DE 29 E 60 S 15</td><td>DU 1949 R 2487 DE 28 E 84 S 26</td><td>DU 1807 R 1864 DE 49 E 48 S 38</td><td>DU 2022 R 2243 DE 20 E 66 S 25</td><td>DU 1851 R 1945 DE 45 E 84 S 22</td><td>DU 1666 R 1912 DE 28 E 63 S 5</td><td>DU 1424 R 1809 DE 27 E 64 S 24</td><td>DU 1353 R 1626 DE 27 E 60 S 26</td><td>DU 723 R 1170 DE 20 E 50 S 11</td><td>DU 1868 R 2043 E 64 DE 34 S 27</td> </tr> </tbody> </table>	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md. no Per.	DU 1835 R 1469 DE 27 E 47 S 35	DU 1680 R 1682 DE 34 E 54 S 12	DU 1944 R 2689 DE 48 E 92 S 38	DU 1837 R 2010 DE 29 E 60 S 15	DU 1949 R 2487 DE 28 E 84 S 26	DU 1807 R 1864 DE 49 E 48 S 38	DU 2022 R 2243 DE 20 E 66 S 25	DU 1851 R 1945 DE 45 E 84 S 22	DU 1666 R 1912 DE 28 E 63 S 5	DU 1424 R 1809 DE 27 E 64 S 24	DU 1353 R 1626 DE 27 E 60 S 26	DU 723 R 1170 DE 20 E 50 S 11	DU 1868 R 2043 E 64 DE 34 S 27
JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md. no Per.															
DU 1835 R 1469 DE 27 E 47 S 35	DU 1680 R 1682 DE 34 E 54 S 12	DU 1944 R 2689 DE 48 E 92 S 38	DU 1837 R 2010 DE 29 E 60 S 15	DU 1949 R 2487 DE 28 E 84 S 26	DU 1807 R 1864 DE 49 E 48 S 38	DU 2022 R 2243 DE 20 E 66 S 25	DU 1851 R 1945 DE 45 E 84 S 22	DU 1666 R 1912 DE 28 E 63 S 5	DU 1424 R 1809 DE 27 E 64 S 24	DU 1353 R 1626 DE 27 E 60 S 26	DU 723 R 1170 DE 20 E 50 S 11	DU 1868 R 2043 E 64 DE 34 S 27															
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>JAN/11</th><th>FEV/11</th><th>MAR/11</th><th>ABR/11</th><th>MAI/11</th><th>JUN/11</th><th>JUL/11</th><th>AGO/11</th><th>SET/11</th><th>OUT/11</th><th>NOV/11</th><th>DEZ/11</th><th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R 56% DU 40% E 2% S 1% DE 1%</td><td>R 53% DU 44% E 1% S 1% DE 1%</td><td>R 55% DU 40% E 3% S 1% DE 1%</td><td>R 54% DU 42% E 2% S 1% DE 1%</td><td>R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1%</td><td>R 48% DU 48% E 2% S 1% DE 1%</td><td>R 51% DU 44% E 2% S 2% DE 2%</td><td>R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1%</td><td>R 58% DU 38% E 2% S 1% DE 1%</td><td>R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%</td><td>R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%</td><td></td><td>R 54,2% D 41,8% E 2% S 1% DE 1%</td> </tr> </tbody> </table>	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md. no Per.	R 56% DU 40% E 2% S 1% DE 1%	R 53% DU 44% E 1% S 1% DE 1%	R 55% DU 40% E 3% S 1% DE 1%	R 54% DU 42% E 2% S 1% DE 1%	R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1%	R 48% DU 48% E 2% S 1% DE 1%	R 51% DU 44% E 2% S 2% DE 2%	R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1%	R 58% DU 38% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%		R 54,2% D 41,8% E 2% S 1% DE 1%
JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md. no Per.															
R 56% DU 40% E 2% S 1% DE 1%	R 53% DU 44% E 1% S 1% DE 1%	R 55% DU 40% E 3% S 1% DE 1%	R 54% DU 42% E 2% S 1% DE 1%	R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1%	R 48% DU 48% E 2% S 1% DE 1%	R 51% DU 44% E 2% S 2% DE 2%	R 50% DU 46% E 2% S 1% DE 1%	R 58% DU 38% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%		R 54,2% D 41,8% E 2% S 1% DE 1%															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

RESULTADO NO PERÍODO		PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO - JANEIRO A NOVEMBRO/2011 -
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)	DU 1868 R 2043 E 64 DE 34 S 27	
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	R 53% DU 44% E 2% S 1% DE 1%	
META		
ANÁLISE DE DADOS:	Em 2011, foi redefinido o índice, optando-se pelo percentual no lugar do número bruto. Observa-se a predominância de Reclamações e Dúvidas.	
AÇÕES GERENCIAIS:	Indicador de acompanhamento para abastecimento de outros órgãos, sob demanda.	

TIPOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RECLAMAÇÕES	56%	53%	55%	54%	50%	48%	51%	50%	58%	60%	60%	
DÚVIDAS	40%	44%	40%	42%	46%	48%	44%	46%	38%	36%	36%	
ELOGIOS	2%	1%	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	
SUGESTÕES	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	
DENÚNCIAS	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL:														
PROCESSO DE TRABALHO	Monitorar Manifestações													
INDICADOR	14.2.1 Média de Tempo de Fechamento das Manifestações													
FINALIDADE DO INDICADOR	Subsidiar política de gestão													
FÓRMULA														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO	Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais													
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU													
META														
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2010	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md. no Per.
	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	Md. no Per.
		1	0	1	3	4	2	2	1	1	2	1		1,6
RESULTADO NO PERÍODO		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO NA OUVIDORIA DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE 30 DIAS - JANEIRO A JUNHO/2011 - TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480</p> </div> <div style="width: 48%;"> </div> </div>												
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)														
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)	2													
META														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

ANÁLISE DE DADOS:	Este indicador de acompanhamento foi desenvolvido em 2011, não havendo como estabelecer uma comparação com o ano anterior. A OUVID trabalha com um tempo médio de fechamento de 3 (três) dias. Em maio, verificou-se o aumento neste índice, tendo em vista problemas no sistema SOU, os quais foram solucionados pela DGTEC na última semana de junho, retomando ao prazo médio regular.
AÇÕES GERENCIAIS:	Quando há acúmulo de manifestações a serem tratadas, são realizados mutirões, a fim de manter a média de tempo de resposta.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:														
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar inter-relação social e elaborar projetos														
INDICADOR	14.4.1 Quantidade de Contatos e Parcerias firmadas							DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			X		
FINALIDADE DO INDICADOR		Estabelecer network entre Ouvidorias														
FÓRMULA		Quantidade de Contatos e Parcerias firmadas														
CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO									SENTIDO DE MELHORIA							
ORIGEM DOS DADOS									SENTIDO DE MELHORIA							
META		3							UNIDADE DE MEDIDA							
PERIODICIDADE		Anual														
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2009	JAN/10	FEV/10	MAR/10	ABR/10	MAI/10	JUN/10	JUL/10	AGO/10	SET/10	OUT/10	NOV/10	DEZ/10	Md. no Per.		
		0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2		
	2010	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11	MAI/11	JUN/11	JUL/11	AGO/11	SET/11	OUT/11	NOV/11	DEZ/11	Md. No Per.		
		0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0		2		
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)	2	GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)							GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)							
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)	2															
META	3															
ANÁLISE DE DADOS:		Houve a intenção de ampliação do quadro de parcerias, mas por questão de limitação do quadro para este processo de trabalho (1 servidor) e por motivo de licença não foi possível atingir a meta desejada.														
AÇÕES GERENCIAIS:		Serão buscadas novas oportunidades de contatos e parcerias em 2012.														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4 GESTÃO DOS RECURSOS

4.1 Situação do Quadro de Pessoal

UNIDADES DA DIRETORIA	Servidores			Estagiários			Terceirizados			Total geral		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
GABINETE		1	1								1	1
Recepção								1	1		1	1
Atendimento Pessoal		1	1								1	1
Formulário Eletrônico		4	6		0	1					4	7
Teleatendimento		4	6		3	3		2	2		9	11
Petições e Urnas		1	1								1	1
Monitoramento		1	0					2	2		3	2
Medição e Divulgação de Resultado		1	0								1	0
Comunicação e Projetos		1	1								1	1
Servidores Afastados		3	2								3	2
TOTAL		17	18		3	4		5	5		25	27



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Houve a saída de uma servidora para a DGTEC (que antes ocupava-se do processo de trabalho “Medição e Divulgação de Resultados”, bem como o afastamento de mais dois servidores para fins de aposentadoria (gozo de licenças restantes), os quais desempenhavam as funções de “Assessor de Gabinete” e “Atendimento Pessoal”. Chegaram duas novas servidoras, aumentando oficialmente o quadro de funcionários em dois, devendo-se ressaltar que na prática houve descréscimo do quadro, por conta dos afastamentos para fins de aposentadoria. O número total de servidores é insuficiente para o desempenho de todos os processos de trabalho, tendo em vista que a UO conta com estagiários e terceirizados para minimizar o déficit, valendo destacar que os primeiros têm carga horária reduzida. A UO conta com 7 funcionários com limitações (readaptados ou deficientes visuais) que trabalham com afinco, mas cuja produtividade é diferenciada.

O processo de trabalho “Medição e Divulgação de Resultados” vem sendo executado por três servidores, cumulativamente, tendo em vista a saída da servidora então responsável.

- Capacitação

Equipe – OUVID							
ÁREA	ÁREA DA MATRIZ DE COMPETÊNCIA	CURSOS	Carga Horária do curso (CH)	nº de participações	Total de horas investidas (CHxparticipações)	Total por área da MC	%
1	Informática	Outlook 2003	12	3	36	72	
		Produzindo documentos no Word	12	1	12		
		Powerpoint	12	1	12		
		Excel I	12	1	12		
2	Direito e Legislação	Divisão Orgânica do Poder Judiciário	20	1	20	45	
		Princípio Constitucional	5	1	5		
		Processo Civil	20	1	20		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

3	Gestão e Qualidade	Balanced Scorecard	12	1	12	194	
		Criatividade e Inovação	6	1	6		
		IV Encontro de Gestores	8	2	16		
		Implementação de RAD	2	3	6		
		SIGA	4	2	8		
		Qualidade no relacionamento Interpessoal	15	2	30		
		Noções Básicas da Norma ISO - SIGA	12	2	24		
		Interpretação da Norma ISO	18	1	18		
		Administração do Tempo	9	1	9		
		Excelência no atendimento	5	1	5		
		Metodologia e Implementação de Projetos	40	2	40		
		Sustentabilidade no dia-a-dia	5	1	5		
		Qualidade no Ambiente de Trabalho	15	1	15		
4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	2	2	4	13	
		Treinamento e-prot	3	3	9		
5	Técnico- Administrativa	A reforma ortográfica	12	2	24	36	
		Crase	12	1	12		
6	Outros	Temas em Destaque	2	6	12	52	
		Evento comemorativo	2	2	4		
		Os desafios em foco	3	1	3		
		Etiqueta Corporativa	12	1	12		
		Programa de Preparação para Aposentadoria	7	1	7		
		Momento Cultural	2	1	2		
Mediação	12	1	12				
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO							
Total de servidores da UO					18		
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade					22,88 horas/servidor		

Estão faltando os servidores que estavam de férias e licença na data da confecção do presente relatório.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Abaixo, apresentamos de forma consolidada a situação dos sistemas utilizados pelas áreas da (sigla da unidade):

Sistema	Áreas usuárias	Situação	Manutenção/modificação solicitada
Sistema da Ouvidoria (SOU)	Todas	Atende com muita precariedade as necessidades	Sim – Aguardando as adequações e resolução de problemas (falhas de registro e relatórios inconsistentes)

- Equipamentos

A tabela abaixo demonstra a situação dos bens patrimoniais de informática, comparando-se os dois últimos anos.

FINAL DE 2010			1º SEMESTRE 2011		
Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)	Material de Informática Disponível		EQUIPE (Nº. de pessoas)
Computador	Impressora		Computador	Impressora	
26	12	27	26	11	27

O quantitativo de computadores e impressoras é suficiente.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações são adequadas, salvo por recorrentes problemas no banheiro do gabinete. Já foram solicitadas providências, sem contudo chegar a soluções definitivas.

- Materiais de Consumo

Adequados e satisfatórios.

- Materiais Permanentes

Adequados e satisfatórios.

- Segurança



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

A Ouvidoria dispõe de botões de pânico nas salas de atendimento pessoal, tendo em vista as características do serviço e a exposição dos servidores a toda sorte de usuários. Seria recomendável a permanência de um segurança durante o período de atendimento, a saber, de 11h às 18h.

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente

Este item descreve a situação das Rotinas Administrativas referentes à OUVID, conforme detalhado na tabela a seguir:

SITUAÇÃO DAS ROTINAS ADMINISTRATIVAS DA UNIDADE					
CÓDIGO	TÍTULO DA RAD	REVISÃO	DEPTO.	SITUAÇÃO ATUAL	OBSERVAÇÃO
RAD-OUVID-002	Recepcionar e Tratar Manifestações	02	-	Revisada	Vigência 01/08/2011
RAD-OUVID-003	Gerir a Ouvidoria Geral	00	-		Data de avaliação sem revisão 20/06/2011
RAD-OUVID-004	Monitorar Manifestação	01	-	Revisada	Vigência 01/08/2011
RAD-OUVID-005	Medir, Avaliar e Divulgar Resultados	00	-		Data de avaliação sem revisão 12/08/2011
RAD-OUVID-006	Realizar Inter-Relação Social e Projetos	00	-		Data de avaliação sem revisão 20/06/2011

Fonte:

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A OUVID não possui sob sua responsabilidade contratos de manutenção e de serviços.

SITUAÇÃO DOS CONTRATOS					
EMPRESA	Nº. PROT / CONTRATO	VALOR TOTAL DO CONTRATO / DATA INICIAL E FINAL	VALOR EMPENHADO PARA 2010	VALOR TOTAL ATESTADO	OBSERVAÇÕES



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Resultados (2010)		
1ª Avaliação		
Resultado:	46%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	04/11/2011	<ul style="list-style-type: none">Os resultados da autoavaliação apontam que o UO atingiu o nível básico (80%) e o nível planejado (89%)Para o nível gerenciado a avaliação foi de 46%.Tendo em vista que o resultado da autoavaliação foi recebido em 07/12/2011, em janeiro serão elaborados os objetivos do Plano de Ação de 2012 com base nos itens a serem melhorados.
2ª Avaliação		
Resultado:		Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:		<ul style="list-style-type: none">

Fonte: Memorando 252/2011 (DGDIN)

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

Não se aplica: **unidade não certificada.**

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS

Fonte:

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Não se aplica.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Os dados apresentados neste relatório revelam as ações adotadas pela OUVID no intuito de alinhar a execução de suas atividades ao sistema de gestão do PJERJ



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Os resultados estatísticos divulgados mensalmente pela OUVID, elaborados à luz das informações aqui prestadas, são fontes que podem contribuir para tomada de providências que resultem no aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

Estamos nos estruturando com o objetivo de cada vez mais atender aos anseios de nossos usuários, gerando, assim, a credibilidade necessária ao fortalecimento de nossa imagem institucional como órgão de um Poder Judiciário profícuo e atuante.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES

A Árvore de Trabalho e indicadores estão sendo revistos.

1º NÍVEL	INDICADORES
P.14 Gerir a Ouvidoria	ID. 14.1 Quantidade de manifestações recebidas por canal de acesso. ID. 14.2 Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes. ID. 14.3 Percentual de manifestações solucionadas ID. 14.4 Quantidade de Manifestações recebidas por atendente ID 14.5 Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID ID 14.6 Quantidade de manifestações solucionadas pela OUVID

2º NÍVEL	INDICADORES
P.14.1 Recepcionar e tratar manifestações	ID. 14.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestação
P.14.2 Monitorar manifestações	ID. 14.2.1 Média de Tempo de Fechamento
P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados	
P.14.4 Realizar inter-relação social e elaborar projetos.	ID. 14.4.1 Quantidade de contatos e parcerias firmadas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

9 ANEXOS