



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

# **Relatório de Informações Gerenciais**

**(SETORIAL 1º. SEMESTRE )**

---

**OUVIDORIA GERAL**

**1º.Semestre 2011**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE</b>		
	Unidade Organizacional: OUVID	Aprovado por:	Período:

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

<b>1 RESUMO EXECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos.....	5
2.2 Projetos e Objetivos da Qualidade .....	6
2.3 Indicadores Estratégicos.....	12
<b>3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....</b>	<b>12</b>
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).....	23
<b>4 GESTÃO DOS RECURSOS .....</b>	<b>30</b>
4.1 Situação do Quadro de Pessoal .....	30
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	33
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	33
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	34
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades .....	34
<b>5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS .....</b>	<b>35</b>
<b>6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES .....</b>	<b>36</b>
<b>7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>36</b>
<b>8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES .....</b>	<b>38</b>
<b>9 ANEXOS .....</b>	<b>39</b>



### 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 06/2011.

Quanto à **gestão estratégica** a OUVID definiu **6 objetivos da qualidade**, destes, 6 estão sendo implementados por meio de Plano de Ação. 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. A UO possui indicadores de acompanhamento, estando em estudo a implementação de indicadores de desempenho.

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, sem qualquer tipo de sobrecarga. No primeiro semestre de 2011, houve, ainda, a aposentadoria da funcionária Lucia Siqueira Lobo Pereira, reduzindo o quadro de funcionários.

Quanto à **capacitação**, verifica-se a necessidade de melhoria nas ações de capacitação, 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 1º SEMESTRE

da DGTEC no desenvolvimento de melhorias para o sistema SOU, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório.

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. Restam 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.

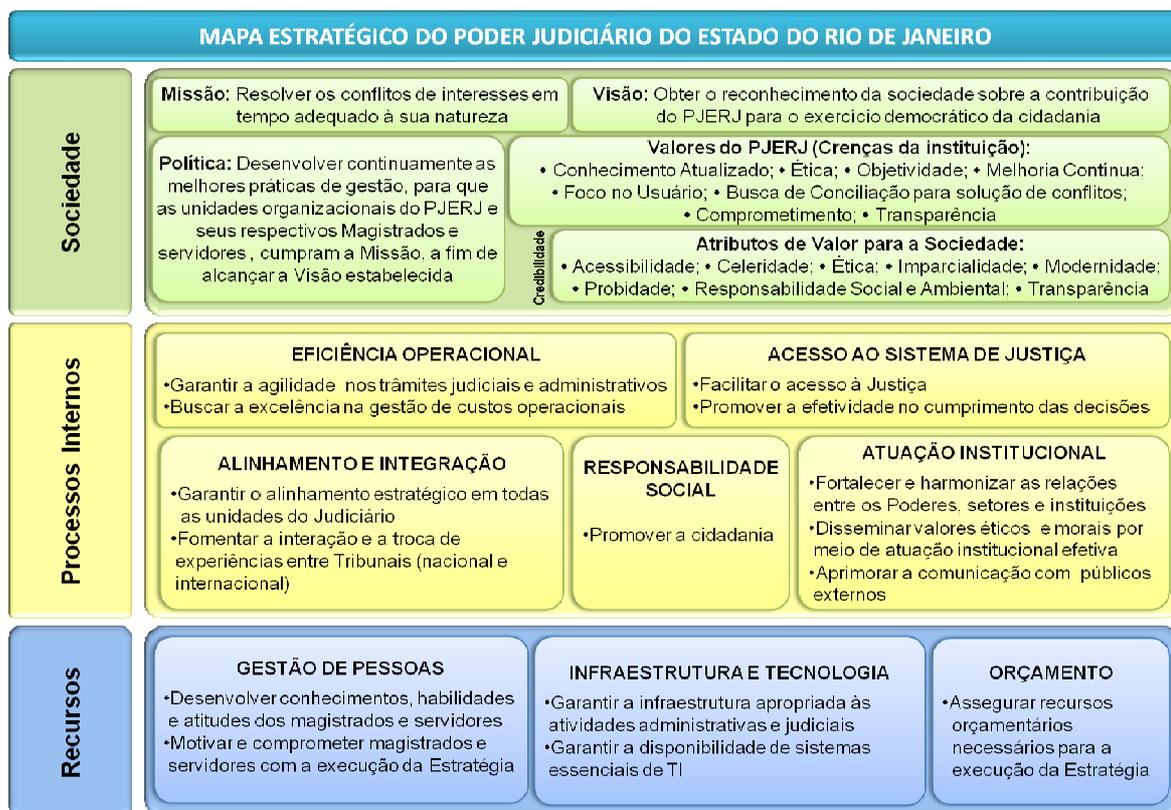
No período de abrangência deste relatório, a OUVID não realizou **atividades complementares** àquelas previstas entre as suas atribuições.



## 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 1º SEMESTRE

**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 1º SEMESTRE

**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	50%	100%	Negociação com a DGFAJ e DGFEX	Em reunião, foram estabelecidas redefinições dos procedimentos	-	-		
		OBSERVAÇÕES							
<p><b>ANÁLISE DE DADOS:</b> 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.</p>									
<p><b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Será feito o acompanhamento dos novos procedimentos com o fim de verificar sua eficácia.</p>									

Fonte:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

**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					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Não foi possível dar início ao desenvolvimento do material, por falta de servidores e acúmulo de funções.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> 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 1º SEMESTRE

**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%	0%	Participar de 02 eventos e/ou encontros nacionais voltados para Comunicação Organizacional, divulgando a experiências OUVID, auxiliando a consolidar sua Visão	A participação agendada teve de ser adiada por problemas de saúde do servidor.	-	-
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> Já havia sido agendada a primeira participação, todavia por motivo de saúde o servidor disponível afastou-se (licença).							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Serão agendadas as duas participações para o segundo semestre de 2011							



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

**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	50%	100%	1	1	-	-
		OBSERVAÇÕES					
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> 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.							
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Serão agendadas 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 1º SEMESTRE

**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)		
<b>Estabelecer junto à DGTEC um protocolo de medidas de aperfeiçoamento do sistema corporativo para melhoria de estatísticas e indicadores</b>	<b>Solucionar os problemas de inconsistência dos relatórios e solucionar as falhas de abastecimento de dados no SOU</b>	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	Até junho, ainda não havia solução final para os problemas apontados	-	-		
		OBSERVAÇÕES							
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b> 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.									
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b> Foram marcadas reuniões diversas buscando a solução do problema. No período, não havia solução. Na data da confecção do presente RIGER foram implementadas melhorias a serem acompanhadas e avaliadas, quanto à sua eficácia.									



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

**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

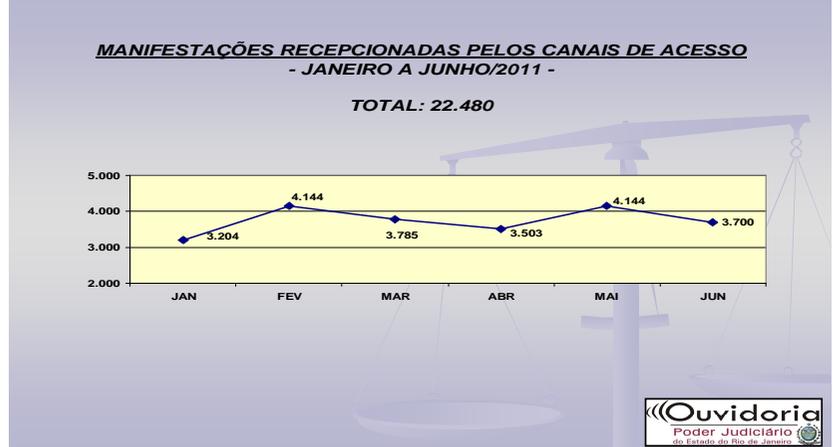
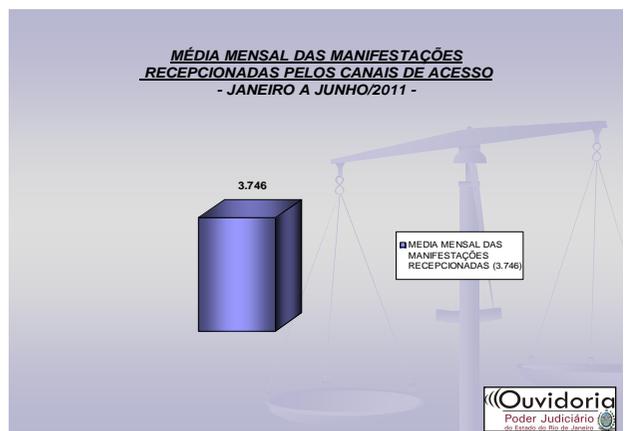
### 3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																					
	UNIDADE ORGANIZACIONAL: <b>OUVID</b>																																																				
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>Gerir a Ouvidoria</b>																																																				
<b>INDICADOR</b>	<b>14.1 Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso</b>																																																				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas																																																				
<b>FÓRMULA</b>	<b>14.1</b> $\Sigma$ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição)																																																				
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Estatística Mensal																																																				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema Corporativo SOU																																																				
<b>META</b>																																																					
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																																																				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>																																																				
	<b>2011</b>																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <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>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> <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> <tr> <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></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>3.746</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.	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	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.	3.204	4.144	3.785	3.503	4.144	3.700							3.746
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.																																									
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																																									
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.																																									
3.204	4.144	3.785	3.503	4.144	3.700							3.746																																									
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																					
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	4.150																																																				
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	3.746																																																				
<b>META</b>																																																					





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A análise dos dados permite observar a queda no número de manifestações recepcionadas. Isto se justifica diante do fato de que em março e meses subsequentes, após a migração de servidor pela DGTEC, muitas manifestações foram perdidas no sistema.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Ao longo dos demais meses, a equipe tentou manualmente resgatar o maior número possível, todavia, pela falha no sistema de informática, muitas manifestações foram perdidas. Em reunião realizada no final de junho, a DGTEC informou que o problema causador desta perda de dados havia sido solucionada.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																									
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:		OUVID																							
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>Gerir a Ouvidoria</b>																									
<b>INDICADOR</b>	<b>14.2 Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes</b>								<b>DESEMPENHO</b>						<b>ACOMPANHAMENTO</b>		<b>x</b>										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas																									
<b>FÓRMULA</b>		$14.2 (\Sigma \text{ Manifestações solucionadas mediante respostas dos órgãos competentes} + \Sigma \text{ Manifestações em processamento nos órgãos competentes} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$																									
<b>CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO</b>		DE Estatística Mensal								<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>																	
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema Corporativo SOU								<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>																	
<b>META</b>										<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>																	
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal																									
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010	<b>JAN/10</b>	<b>FEV/10</b>	<b>MAR/10</b>	<b>ABR/10</b>	<b>MAI/10</b>	<b>JUN/10</b>	<b>JUL/10</b>	<b>AGO/10</b>	<b>SET/10</b>	<b>OUT/10</b>	<b>NOV/10</b>	<b>DEZ/10</b>	<b>Md. no Per.</b>													
		32%	39%	46%	42%	24%	21%	15%	12%	16%	17%	14%	13%	24%													
	2011	<b>JAN/11</b>	<b>FEV/11</b>	<b>MAR/11</b>	<b>ABR/11</b>	<b>MAI/11</b>	<b>JUN/11</b>	<b>JUL/11</b>	<b>AGO/11</b>	<b>SET/11</b>	<b>OUT/11</b>	<b>NOV/11</b>	<b>DEZ/11</b>	<b>Md. no Per.</b>													
		13%	14%	16%	20%	23%	13%							16%													
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	24%		<p style="text-align: center;"><b>MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS COMPETENTES - JANEIRO A JUNHO/2011 -</b></p> <p style="text-align: center;">■ MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ÓRGÃOS COMPETENTES (16%)</p> <p style="text-align: center;"><b>Ouvidoria</b> Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p>																								
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	16%																										
<b>META</b>																											
		<p style="text-align: center;"><b>PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS AOS ORGAOS COMPETENTES - JANEIRO A JUNHO/2011 -</b></p> <p style="text-align: center;"><b>TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480</b></p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Mês</th> <th>Jan</th> <th>Fev</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>Mai</th> <th>Jun</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Percentual</td> <td>13%</td> <td>14%</td> <td>16%</td> <td>20%</td> <td>23%</td> <td>13%</td> </tr> </tbody> </table>												Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Percentual	13%	14%	16%	20%	23%	13%
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun																					
Percentual	13%	14%	16%	20%	23%	13%																					



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A diminuição do percentual de envio para outros órgãos 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, as quais passaram a ser objeto de intervenção da OUVID diretamente com as unidades. O que resultou na aceleração da resposta ao usuário.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Tendo em vista o efeito positivo das mudanças, as mesmas serão mantidas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
UNIDADE ORGANIZACIONAL:														
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>Gerir a Ouvidoria</b>													
<b>INDICADOR</b>	<b>14.3 Percentual de Manifestações Solucionadas</b>													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas													
<b>FÓRMULA</b>	$14.3 (\Sigma \text{ manifestações solucionadas} / \Sigma \text{ manifestações recepcionadas}) \times 100$													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Estatística Mensal													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema Corporativo SOU													
<b>META</b>														
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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.
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		70%	61%	64%	63%	70%	74%	76%	75%	76%	67%	71%	70%	70%
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	70%	80%	77%	80%	93%	100%	106%							89%
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	89%													
<b>META</b>														

**MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS - JANEIRO A JUNHO/2011 -**

89%

■ MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS (89%)

**PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS - JANEIRO A JUNHO/2011 -**

TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480

80% 77% 80% 93% 100% 106%

JAN FEV MAR ABR MAI JUN



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Os índices evidenciam que as medidas tomadas junto à CGJ e NURs, visando a resposta ao usuário surtiram efeito, resultando em um aumento considerável de manifestações solucionadas, subindo de 70% para 89% de manifestações solucionadas.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Tendo em vista o efeito positivo das mudanças, as mesmas serão mantidas.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL:	
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>Gerir a Ouvidoria</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>14.4 Quantidade de Manifestações recebidas por atendente</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	DESEMPENHO
<b>FÓRMULA</b>	ACOMPANHAMENTO
<b>CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO</b>	x
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	DESEMPENHO
<b>DE</b>	ACOMPANHAMENTO
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	SENTIDO DE MELHORIA
<b>META</b>	SENTIDO DE MELHORIA
<b>PERIODICIDADE</b>	UNIDADE DE MEDIDA
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2010
	2011
2010	Md. no Per.
2011	Md. no Per.
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>	
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	0
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	564
<b>META</b>	

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	209	184	138	154	429						
CMS	0	499	330	292	477	377	854						
CNQ	142	218	253	121	72	115	329						
DAD	0	35	9	31	67	40	107						
DFA	0	0	0	0	0	186	186						
EMMA	155	174	11	31	0	24	210						
FPAM	215	202	222	181	148	196	740						
IPGS	107	190	182	147	108	127	489						
ISA	102	172	116	98	123	85	408						
JFPD	204	173	241	12	0	0	216						
LBV	69	55	155	129	67	73	338						
LDG	0	108	221	187	333	311	831						
LFGF	49	19	97	49	14	16	128						
LFFA	0	445	400	255	402	7	664						
MDHR	373	552	486	369	624	431	1797						
MRI	420	0	496	709	782	225	2136						
NFCV	0	0	0	0	96	291	387						
PLNT	157	60	44	0	0	0	261						
RAVP	47	230	128	56	0	0	461						
RESD	0	0	0	0	0	202	202						
RTSE	0	0	48	173	119	105	397						
SMFE	450	415	346	205	307	324	1286						

**MÉDIA DA QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ATENDENTE - JANEIRO A JUNHO/2011 -**

564

■ MÉDIA DA QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ATENDENTE (564)

**Ouvidoria**  
Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

**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	209	184	138	154	429
CMS	0	499	330	292	477	377	854
CNQ	142	218	253	121	72	115	329
DAD	0	35	9	31	67	40	107
DFA	0	0	0	0	0	186	186
EMMA	155	174	11	31	0	24	210
FPAM	215	202	222	181	148	196	740
IPGS	107	190	182	147	108	127	489
ISA	102	172	116	98	123	85	408
JFPD	204	173	241	12	0	0	216
LBV	69	55	155	129	67	73	338
LDG	0	108	221	187	333	311	831
LFGF	49	19	97	49	14	16	128
LFFA	0	445	400	255	402	7	664
MDHR	373	552	486	369	624	431	1797
MRI	420	0	496	709	782	225	2136
NFCV	0	0	0	0	96	291	387
PLNT	157	60	44	0	0	0	261
RAVP	47	230	128	56	0	0	461
RESD	0	0	0	0	0	202	202
RTSE	0	0	48	173	119	105	397
SMFE	450	415	346	205	307	324	1286



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

**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:

### **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
DFA	0	0	0	0	0	186	186
EMMA	155	174	11	31	0	24	210
FPAM	215	202	222	181	148	196	740
IPGS	107	190	182	147	108	127	489
ISA	102	172	116	98	123	85	408
JPFD	204	173	241	12	0	0	216
LBV	69	55	155	129	67	73	338
LDG	0	108	221	187	333	311	831
LFGF	49	19	97	49	14	16	128
LFPA	0	445	400	255	402	7	664
MDHR	373	552	486	369	624	431	1797
MRJ	420	0	496	709	782	225	2136
NFCV	0	0	0	0	96	291	387
PLST	157	60	44	0	0	0	261
RAVP	47	230	128	56	0	0	461
RLSD	0	0	0	0	0	202	202
RTSE	0	0	48	173	119	105	397
SMFE	450	415	346	205	307	324	1286



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL:																											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>Gerir a Ouvidoria</b>																										
<b>INDICADOR</b>	<b>14.5 Percentual de Manifestações Resgatadas e Solucionadas</b>																										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Subsidiar política de gestão																										
<b>FÓRMULA</b>	$14.5 (\Sigma \text{Manifestações resgatadas} / \Sigma \text{Manifestações recepcionadas}) \times 100$																										
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais																										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema Corporativo SOU																										
<b>META</b>																											
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>																										
	<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>94%</td><td>151%</td><td>153%</td><td>125%</td><td>104%</td><td>52%</td><td>59%</td><td>30%</td><td>37%</td><td>50%</td><td>35%</td><td>20%</td><td>75%</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.	94%	151%	153%	125%	104%	52%	59%	30%	37%	50%	35%	20%	75%
	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.														
94%	151%	153%	125%	104%	52%	59%	30%	37%	50%	35%	20%	75%															
<b>2011</b>																											
	<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>15%</td><td>13%</td><td>12%</td><td>25%</td><td>30%</td><td>20%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></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.	15%	13%	12%	25%	30%	20%							
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.															
15%	13%	12%	25%	30%	20%																						
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	75%																										
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	19%																										
<b>META</b>																											

**MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS - JANEIRO A JUNHO/2011 -**

19%

■ MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS (19%)

**PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS - JANEIRO A JUNHO/2011 -**

TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480

Mês	Percentual
JAN	15%
FEV	13%
MAR	12%
ABR	25%
MAI	30%
JUN	20%



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	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.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Não são necessárias medidas de intervenção, tendo em vista a normalidade do procedimento e melhora significativa em relação às medidas tomadas. Acreditamos que o quadro tende a apresentar ainda mais melhorias durante o segundo semestre.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

**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:													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>Monitorar Manifestações</b>													
<b>INDICADOR</b>		14.6 Percentual de Manifestações Solucionadas pela OUVID					<b>DESEMPENHO</b>			<b>ACOMPANHAMENTO</b>					
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Subsidiar política de gestão													
<b>FÓRMULA</b>		14.6 (Σ Manifestações solucionadas diretamente pela OUVID / Σ Manifestações recepcionadas) X 100													
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>		Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>								
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema Corporativo SOU					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>								
<b>META</b>							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>								
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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.	
		73%	72%	76%	72%	70%	77%							73%	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>															
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	0	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVID - JANEIRO A JUNHO/2011 -</b></p> <p style="text-align: center;">73%</p> <p style="font-size: small;">■ MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVID (73%)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><b>PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS PELA OUVID - JANEIRO A JUNHO/2011 -</b></p> <p style="text-align: center;">TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480</p> </div> </div>													
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	73%														
<b>META</b>															



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	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.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	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 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
UNIDADE ORGANIZACIONAL:	
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>Recepcionar e Tratar Manifestações</b>
<b>INDICADOR</b>	<b>14.3.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestações</b> <b>DESEMPENHO</b> <b>ACOMPANHAMENTO</b> <b>x</b>
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Servir de suporte à Administração Superior para implementar, se entender conveniente, alterações que possam contribuir para a melhor prestação jurisdicional
<b>FÓRMULA</b>	$(\Sigma \text{ Total de Manifestações por tipo} / \Sigma \text{ Manifestações recebidas}) \times 100$
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	Quantitativo Bruto. São levantados dados quantitativos em relação ao total de Reclamações (R), Dúvidas (DU), Elogios (E), Sugestões (S) e Denúncias (DE) <b>SENTIDO DE MELHORIA</b>
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Sistema Corporativo SOU <b>SENTIDO DE MELHORIA</b>
<b>META</b>	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2010</b>
	<b>JAN/10</b> <b>FEV/10</b> <b>MAR/10</b> <b>ABR/10</b> <b>MAI/10</b> <b>JUN/10</b> <b>JUL/10</b> <b>AGO/10</b> <b>SET/10</b> <b>OUT/10</b> <b>NOV/10</b> <b>DEZ/10</b> <b>Md. no Per.</b>
	DU 1835      DU 1680      DU 1944      DU 1837      DU 1949      DU 1807      DU 2022      DU 1851      DU 1666      DU 1424      DU 1353      DU 723      DU 1868 R 1469      R 1682      R 2689      R 2010      R 2487      R 1864      R 2243      R 1945      R 1912      R 1809      R 1626      R 1170      R 2043 DE 27      DE 34      DE 48      DE 29      DE 28      DE 49      DE 20      DE 45      DE 28      DE 27      DE 27      DE 20      DE 64 E 47      E 54      E 92      E 60      E 84      E 48      E 66      E 84      E 63      E 64      E 60      E 50      E 34 S 35      S 12      S 38      S 15      S 26      S 38      S 25      S 22      S 5      S 24      S 26      S 11      S 27
	<b>2011</b>
<b>JAN/11</b> <b>FEV/11</b> <b>MAR/11</b> <b>ABR/11</b> <b>MAI/11</b> <b>JUN/11</b> <b>JUL/11</b> <b>AGO/11</b> <b>SET/11</b> <b>OUT/11</b> <b>NOV/11</b> <b>DEZ/11</b> <b>Md. no Per.</b>	
R 56%      R 53%      R 55%      R 54%      R 50%      R 48%                                                                  R 52% DU 40%      DU 44%      DU 40%      DU 42%      DU 46%      DU 48%                                                                  DU 43% E 2%      E 1%      E 3%      E 2%      E 2%      E 2%                                                                  E 2% S 1%      S 1%      S 1%      S 1%      S 1%      S 1%                                                                  S 1% DE 1%      DE 1%      DE 1%      DE 1%      DE 1%      DE 1%                                                                  DE 1%	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

RESULTADO NO PERÍODO		<p align="center"><b>MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS POR TIPO</b> - JANEIRO A JUNHO /2011 -</p> <p align="center"> <span style="color: blue;">■</span> RECLAMAÇÕES (53%)  <span style="color: purple;">■</span> DÚVIDAS (44%)  <span style="color: red;">■</span> ELOGIOS (2%)  <span style="color: green;">■</span> SUGESTÕES (1%)  <span style="color: pink;">■</span> DENÚNCIAS (1%)                 </p>	<p align="center"><b>PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO</b> - JANEIRO A JUNHO/2011 -</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPOS</th> <th>JAN</th> <th>FEV</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAI</th> <th>JUN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RECLAMAÇÕES</td> <td>56%</td> <td>53%</td> <td>55%</td> <td>54%</td> <td>50%</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>DÚVIDAS</td> <td>40%</td> <td>44%</td> <td>40%</td> <td>42%</td> <td>46%</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>ELOGIOS</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td>3%</td> <td>2%</td> <td>2%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>SUGESTÕES</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DENÚNCIAS</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	RECLAMAÇÕES	56%	53%	55%	54%	50%	48%	DÚVIDAS	40%	44%	40%	42%	46%	48%	ELOGIOS	2%	1%	3%	2%	2%	2%	SUGESTÕES	1%	1%	1%	1%	1%	1%	DENÚNCIAS	1%	1%	1%	1%	1%	1%
TIPOS	JAN			FEV	MAR	ABR	MAI	JUN																																					
RECLAMAÇÕES	56%			53%	55%	54%	50%	48%																																					
DÚVIDAS	40%	44%	40%	42%	46%	48%																																							
ELOGIOS	2%	1%	3%	2%	2%	2%																																							
SUGESTÕES	1%	1%	1%	1%	1%	1%																																							
DENÚNCIAS	1%	1%	1%	1%	1%	1%																																							
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>	DU 1868 R 2043 E 64 DE 34 S 27																																												
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	R 53% DU 44% E 2% S 1% DE 1%																																												
<b>META</b>																																													
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	Em 2011, foi redefinido o índice, optando-se pelo percentual no lugar do número bruto. Observa-se a predominância de Reclamações e Dúvidas.																																												
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Indicador de acompanhamento para abastecimento de outros órgão, sob demanda.																																												



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:												
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		<b>Monitorar Manifestações</b>												
<b>INDICADOR</b>	<b>14.2.1 Média de Tempo de Fechamento das Manifestações</b>	<b>DESEMPENHO</b>					<b>ACOMPANHAMENTO</b>							
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Subsidiar política de gestão												
<b>FÓRMULA</b>														
<b>CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO</b>	DE	Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>							
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Sistema Corporativo SOU					<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>							
<b>META</b>							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>							
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal												
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	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							
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>														
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2010)</b>														
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2011)</b>	2													
<b>META</b>														

**MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE 30 DIAS - JANEIRO A JUNHO/2011 -**

■ MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES (2)

**MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO NA OUVID DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE 30 DIAS - JANEIRO A JUNHO/2011 -**

TOTAL DE RECEPCIONADAS: 22.480



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	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.
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																											
UNIDADE ORGANIZACIONAL:																											
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	<b>Realizar inter-relação social e elaborar projetos</b>																										
<b>INDICADOR</b>	<b>14.4.1</b> Quantidade de Contatos e Parcerias firmadas <span style="float: right;"><b>DESEMPENHO</b></span>																										
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Estabelecer network entre Ouvidorias																										
<b>FÓRMULA</b>	Quantidade de Contatos e Parcerias firmadas																										
<b>CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>																										
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>																										
<b>META</b>	3 <span style="float: right;"><b>UNIDADE DE MEDIDA</b></span>																										
<b>PERIODICIDADE</b>	Anual																										
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	<b>2009</b>																										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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> <tr> <td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">2</td> </tr> </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.	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	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														
<b>2010</b>																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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> <tr> <td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">0</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: center;">1</td> </tr> </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.	0	0	1	0	0	0							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.															
0	0	1	0	0	0							1															
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																											
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2009)</b>	2																										
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2010)</b>	1																										
<b>META</b>	3																										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)</p> </div> </div>																											
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A evolução está adequada ao esperado.																										
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>																											



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

**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								4	6
Teleatendimento		4	4		3	3		2	2		9	9
Petições e Urnas		1	2								1	2
Monitoramento		1	1					2	2		3	3
Medição e Divulgação de Resultado		1									1	0
Comunicação e Projetos		1	1								1	1
Servidores Afastados		3	2								3	2
<b>TOTAL</b>		17	18		3	3		5	5		25	26



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

Fonte:

A tabela demonstra o aumento no preenchimento dos quadros da equipe OUVID. Deve ser destacado, todavia, que o aumento observado se deve ao ingresso de 01 servidor readaptado na equipe. O número total de servidores, no entanto é insuficiente, tendo em vista que conta com 3 estagiários cuja atuação tem carga horária reduzida e 8 funcionários com limitações (readaptados ou deficientes visuais) que trabalham com afinco, mas cuja produtividade é diferenciada.

Outro ponto a ressaltar é que, de 2010 até a presente data, a quantidade de funcionários variou bastantes. Há estagiários novos a cada semestre necessitando nova capacitação e adaptação, não podendo ser considerado substituo eficaz à presença de uma funcionário do quadro. Dois servidores, apesar de estarem computados no quantitativo da UO, estão em gozo de licença especial a qual será seguida pela aposentadoria, o que em termos práticos reduz em dois os servidores efetivamente atuantes na unidade.

### - 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	36	
2	Direito e Legislação	Divisão Orgânica do Poder Judiciário	20	1	20	20	
3	Gestão e Qualidade	Balanced Scorecard	12	1	12	120	
		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				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

4	Procedimentos e Rotinas	Implementação de RAD	2	2	4	4		
5	Técnico- Administrativa	A reforma ortográfica	12	2	24	36		
		Crase	12	1	12			
6	Outros	Temas em Destaque	2	6	12	30		
		Evento comemorativo	2	2	4			
		Etiqueta Corporativa	12	1	12			
		Momento Cultural	2	1	2			
<b>TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO</b>								
<b>Total de servidores da UO</b>					<b>18</b>			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade					<b>horas/servidor</b>			



**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	26	26	12	26

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 1º SEMESTRE

**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	01	-	-	Revisada
RAD-OUVID-003	Gerir a Ouvidoria Geral	00	-	-	Revisada
RAD-OUVID-004	Monitorar Manifestação	00	-	-	Revisada
RAD-OUVID-005	Medir, Avaliar e Divulgar Resultados	00	-	-	Revisada
RAD-OUVID-006	Realizar Inter-Relação Social e Projetos	00	-	-	Revisada

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



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

## 5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

### ▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

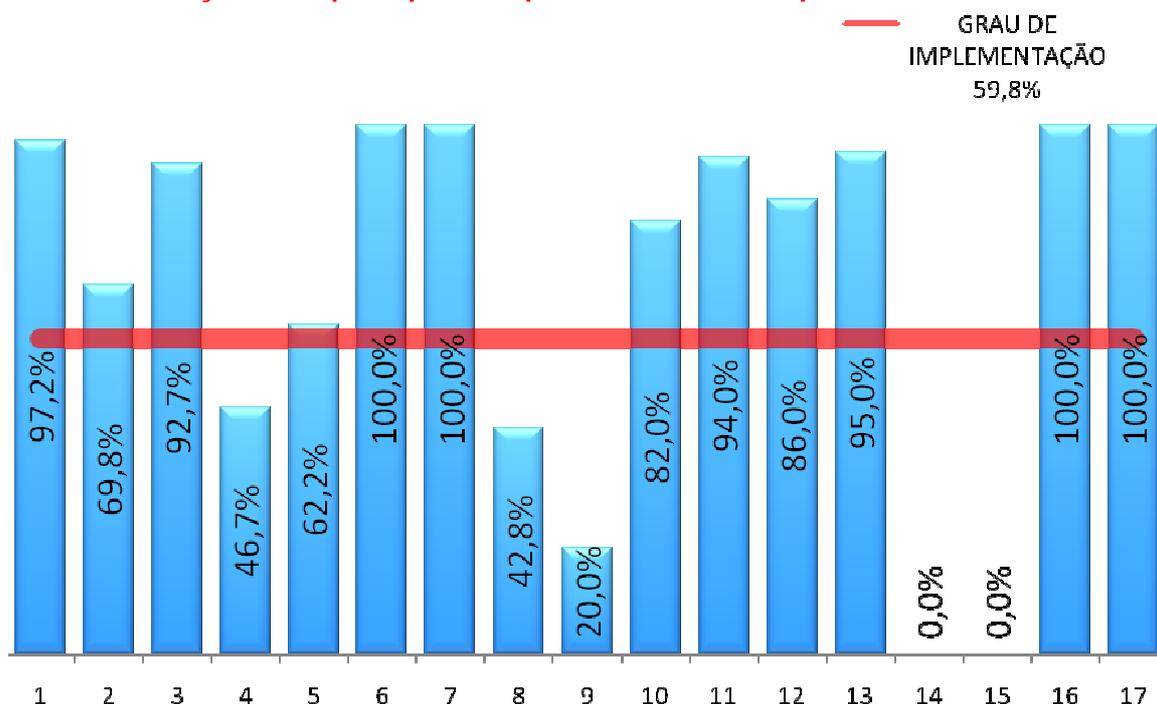
Resultados (2010)		
1ª Avaliação		
Resultado:	0,0%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	DD/MM/AA	<p>Em relação aos resultados da autoavaliação, estão sendo tomadas as seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elemento 2 - Estudo de projeto para inclusão no planejamento do biênio 2011/2112</li><li>• Elemento 4 - Revisão das RADs</li><li>• Elemento 8 - Estudo para revisão dos indicadores</li><li>• Elemento 9 - Foram realizadas as identificações de competência da UO</li><li>• Elemento 10 - Os servidores estão sendo capacitados nas competências em que foram verificadas deficiências</li><li>▪ Elemento 14 - Providências junto à DGTEC para fornecimento de dados que viabilizem o controle de produtos não conformes</li></ul>
2ª Avaliação		
Resultado:	0,0%	Ações Gerenciais Propostas
Período de Realização:	DD/MM/AA	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ xxxx;</li><li>▪ xxxx;</li><li>▪ xxxx;</li><li>▪ xxxx.</li></ul>

Fonte:



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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



### ▪ 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

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.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

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 1º SEMESTRE

**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
<b>P.14 Gerir a Ouvidoria</b>	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
<b>P.14.1 Recepcionar e tratar manifestações</b>	ID. 14.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestação
<b>P.14.2 Monitorar manifestações</b>	ID. 14.2.1 Média de Tempo de Fechamento
<b>P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados</b>	
<b>P.14.4 Realizar inter-relação social e elaborar projetos.</b>	ID. 14.4.1 Quantidade de contatos e parcerias firmadas



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

### 9 ANEXOS

