



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

(SETORIAL 1º. SEMESTRE)

OUVIDORIA GERAL

1º. Semestre de 2012

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE		
	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.....	11
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	11
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho).....	11
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho).....	20
4 GESTÃO DOS RECURSOS	26
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	26
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	29
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura	29
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro) e Organização do Arquivo Corrente	30
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	30
5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS	31
6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	32
7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	32
8 ÁRVORE DE PROCESSOS DE TRABALHO E INDICADORES	34



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 01/2012 a 06/2012.

Quanto à **gestão estratégica** a OUVID redefiniu para **3 os objetivos da qualidade**, destes, 2 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 se refere a **recursos relacionados a pessoal**, constata-se que a produtividade da equipe está dividida em diferentes extratos, sendo necessária a adoção de critérios para melhor distribuição. A principal dificuldade da gestão é decorrente das condições físicas diferenciadas, por exemplo, a UO conta com 4 deficientes visuais (em diversos graus) e 2 readaptados, o que repercute no desempenho da produtividade, pois mesmo o atendimento por telefone precisa ser cadastrado pelo atendente no sistema.

No que diz respeito à **gestão operacional**, a análise dos indicadores de acompanhamento e desempenho 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.

Quanto à **capacitação**, as funcionárias que fazem atendimento pessoal estão sendo incentivadas a realizem curso na ESAJ relativos ao atendimento ao público; há carência de ações de capacitação 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 da DGTEC no desenvolvimento de melhorias para o sistema SOU, conforme detalhado no item 4.2 deste relatório, com a criação de relatórios estatísticos mais detalhados, para que a Ouvidoria possa atender às solicitações das serventias e dos NUR



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º 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 possui 5 processos de trabalho (um inativo por falta de pessoal), revisou 4 processos de trabalho, contando com o apoio da DGDIN, estando providenciando o cancelamento da RAD relacionada com o processo inativo (Fazer inter-relação social e projetos de comunicação), tendo em vista a ínfima possibilidade de pessoal para efetivar o referido processo.

Para a organização do **arquivo corrente**, a OUVID 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. AS pastas do SIGA foram adicionadas ao acervo documental conforme orientação da DGDIN na última auto-avaliação, no segundo semestre de 2011.

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 não realizou avaliação no período de abrangência deste relatório, tendo providenciado a quase totalidade das mudanças sugeridas na última avaliação feita.

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:



Foi realizada alteração nos Direcionadores Estratégicos da OUVID, com vista ao alinhamento com a Resolução 103/2000 do CNJ. Segue abaixo a redação atual:

-Missão: “Servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça, bem como promover a articulação com as demais Ouvidorias Judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário”;

-Visão: “Contribuir para o alcance da excelência da gestão na administração do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, mediando a comunicação entre a expressão dos anseios do cidadão em relação aos serviços prestados e as instâncias administrativas”.



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	Promover estratégias de divulgação da OUVID como sendo o meio de comunicação da população com os órgãos judiciais	X	-	-
2	Buscar o alinhamento com a Resolução 103/2010 do CNJ para as ouvidorias judiciárias	X	-	-
3	Estabelecer junto à DGTEC 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: 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)
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%	33%	1) Atualizar folders e cartazes, ampliando sua distribuição; 2) Desenvolver a "Cartilha da Ouvidoria"; 3) Editar nova versão do livro de informações gerenciais da OUVID	Ainda não obtivemos resposta da CGJ quanto à solicitação de colaboração para divulgação interna de cartazes.	-	-

ANÁLISE DE DADOS: Foram tomadas providências no sentido de retomar a divulgação de cartazes para divulgação interna, por meio da CGJ. Para tanto, foi enviado ofício à CGJ solicitando comunicação eletrônica às serventias para fixação de cartazes em formato A4 em locais visíveis.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

AÇÕES GERENCIAIS: Iremos acompanhar a resposta da CGJ. A opção pelos cartazes online para serem impressos nas unidades visa a economia de papel. Caso o objetivo não seja atingido pela não adesão dos cartórios, a OUVID irá solicitar à Gráfica do Tribunal que confeccione novos cartazes e os enviará às serventias.

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	Promover a interação com outras Ouvidorias Judiciais e afins visando a implementação de um sistema de troca de informações					-	-
	Promover a interação com os demais órgãos do TJ visando contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

Dar ampla publicidade das estatísticas de manifestações recebidas e providências tomadas					
	Verificar junto ao Gabinete da Presidência e à DGDIN formato de relatório útil para alicerçar tomada de medidas administrativas				
	Formalizar solicitação relativa ao Art. 9º				
	OBSERVAÇÕES				

ANÁLISE DE DADOS: As metas estabelecidas para objetivos da qualidade foram apresentados como obrigatórios (“deverão”) pela Res. 103/2000, do CNJ, mas ainda não foram tomadas medidas para sua implementação.

AÇÕES GERENCIAIS: *No segundo semestre estaremos estudando os meios necessários para cumprimento das metas estabelecidas.*



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)
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 de falta de filtros que atendam às demandas de outras UO com processos de trabalho que dialogam com a OUID	100%	0%	Não há até o momento a possibilidade de filtragem satisfatória de dados e cruzamento de dados no DOU que atenda aos relatórios pleiteados por UO como a DGDIN e NURs	Está em andamento melhoria no sistema de relatórios para q seja possível filtrar por NUR e por serventias.	-	-
ANÁLISE DE DADOS: Foram realizadas diversas reuniões e abertos chamados em relação a problemas no SOU. A DGTEC já sinalizou no sentido de que melhorias estão previstas para o segundo semestre de 2012.							
AÇÕES GERENCIAIS: A OUID está acompanhando e aguardando o prazo dado pela DGTEC.							



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:	OUVID																																																												
PROCESSO DE TRABALHO	Gerir a Ouvidoria																																																												
INDICADOR	14.1 Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso																																																												
FINALIDADE DO INDICADOR	Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas																																																												
FÓRMULA	14.1 Σ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição)																																																												
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO DE	Estatística Mensal																																																												
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU																																																												
META																																																													
PERIODICIDADE	Mensal																																																												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%;">2011</th> <th style="width: 5%;">JAN</th> <th style="width: 5%;">FEV</th> <th style="width: 5%;">MAR</th> <th style="width: 5%;">ABR</th> <th style="width: 5%;">MAI</th> <th style="width: 5%;">JUN</th> <th style="width: 5%;">JUL</th> <th style="width: 5%;">AGO</th> <th style="width: 5%;">SET</th> <th style="width: 5%;">OUT</th> <th style="width: 5%;">NOV</th> <th style="width: 5%;">DEZ</th> <th style="width: 5%;">Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></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> <tr> <td></td> <td>2012</td> <td>JAN</td> <td>FEV</td> <td>MAR</td> <td>ABR</td> <td>MAI</td> <td>JUN</td> <td>JUL</td> <td>AGO</td> <td>SET</td> <td>OUT</td> <td>NOV</td> <td>DEZ</td> <td>Md. no Per.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>3.182</td> <td>3.104</td> <td>4.166</td> <td>3.453</td> <td>3.897</td> <td>3.062</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3.477</td> </tr> </tbody> </table>		2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.			3.204	4.144	3.785	3.503	4.144	3.700	3.924	4.552	3.702	3.469	3.949		3.825		2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.			3.182	3.104	4.166	3.453	3.897	3.062							3.477
	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.																																															
		3.204	4.144	3.785	3.503	4.144	3.700	3.924	4.552	3.702	3.469	3.949		3.825																																															
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.																																															
		3.182	3.104	4.166	3.453	3.897	3.062							3.477																																															
RESULTADO NO PERÍODO																																																													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	4.150																																																												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	3.477																																																												
META																																																													

MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPTIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO - JANEIRO A JUNHO/2012 -

3.477

■ MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPTIONADAS (3.477)

Ouvidoria
Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

MANIFESTAÇÕES RECEPTIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO - JANEIRO A JUNHO/2012 -

TOTAL: 20.864

5.000
4.000
3.000
2.000

JAN FEV MAR ABR MAI JUN

Ouvidoria
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.

ANÁLISE DE DADOS:	A análise dos dados permite observar, pelo segundo ano consecutivo do número de manifestações recepcionadas (em 2011 a queda acumulada anual foi de 7,9%, em 2012 a queda foi de 19% em relação ao ano anterior. Considerando que a UO conta com 19 pessoas para os processos de recepção, temos uma média de 1.098 manifestações por atendente.
AÇÕES GERENCIAIS:	Nos últimos anos, a Ouvidoria vem conscientizando os usuários sobre seus limites de competência, tendo em vista que diversas solicitações do cidadão, como: dar orientação jurídica, se manifestar acerca de decisões judiciais ou interferir em matéria processual de competência do advogado, não podem ser objeto de atuação da Ouvidoria. Cremos que esta conscientização tem levado o usuário a evitar procurar este órgão em situações semelhantes, o que tem reduzido o número de manifestações.

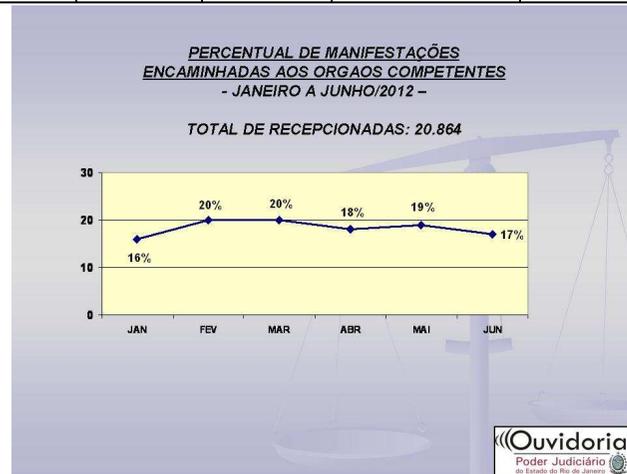
OBS: Os itens relacionados no campo "Resultado no Período" podem ser alterados, a fim de atender às especificidades de medição de cada indicador.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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	$14.2 (\Sigma \text{ Manifestações solucionadas mediante respostas dos órgãos competentes} + \Sigma \text{ Manifestações em processamento nos órgãos competentes} / \Sigma \text{ Manifestações recepcionadas}) \times 100$																																																				
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO DE	Estadística Mensal SENTIDO DE MELHORIA																																																				
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU SENTIDO DE MELHORIA																																																				
META	UNIDADE DE MEDIDA																																																				
PERIODICIDADE	Mensal																																																				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011																																																				
	2012																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <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>13%</td><td>14%</td><td>16%</td><td>20%</td><td>23%</td><td>13%</td><td>17%</td><td>15%</td><td>17%</td><td>17%</td><td>18%</td><td></td><td>16,6%</td> </tr> <tr> <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> <tr> <td>16%</td><td>20%</td><td>20%</td><td>18%</td><td>19%</td><td>17%</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.	13%	14%	16%	20%	23%	13%	17%	15%	17%	17%	18%		16,6%	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.	16%	20%	20%	18%	19%	17%							16%
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.																																									
13%	14%	16%	20%	23%	13%	17%	15%	17%	17%	18%		16,6%																																									
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.																																									
16%	20%	20%	18%	19%	17%							16%																																									
RESULTADO NO PERÍODO																																																					
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	16,6%																																																				
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	18,3%																																																				
META																																																					





RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

ANÁLISE DE DADOS:	<p>Em 2011, notamos uma diminuição do percentual de envio para outros órgãos como 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.</p> <p>No correr do primeiro semestre de 2012, estamos verificando um aumento de quase 2% no encaminhamento para outros órgãos.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>No acordo firmado com a CGJ ficou estabelecido que alguns tipos de manifestação, como por exemplo: falta de urbanidade de servidor, desaparecimento de autos e reclamações contra cartório extrajudiciais, poderiam ser encaminhados aos NUR diretamente, sem a necessidade de filtro. É possível que neste primeiro semestre de 2012 tenha havido um número maior destes tipos de manifestação, o que levou a Ouvidoria a remetê-las diretamente aos NUR, para apreciação.</p>



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:														
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir a Ouvidoria														
INDICADOR	14.3 Percentual de Manifestações Solucionadas							DESEMPENHO					ACOMPANHAMENTO		x	
FINALIDADE DO INDICADOR		Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas														
FÓRMULA		$14.3 (\Sigma \text{ manifestações solucionadas} / \Sigma \text{ manifestações recepcionadas}) \times 100$														
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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.		
		80%	77%	80%	80%	75%	83%	80%	85%	80%	61%	71%		77,4%		
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.		
		75%	79%	79%	81%	83%	77%							72%		
RESULTADO NO PERÍODO																
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	77,4%															
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	72%															
META																

PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS
- JANEIRO A JUNHO/2011 -
TOTAL DE RECEPCIONADAS: 20.864

MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVID
- JANEIRO A JUNHO/2012 -



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

ANÁLISE DE DADOS:	Em 2011, tínhamos 77,4% de manifestações solucionadas, esse valor caiu para 72% no primeiro semestre de 2012. A margem de alteração é considerada dentro de um limite aceitável.
AÇÕES GERENCIAIS:	Geralmente as manifestações não solucionadas são aquelas que foram remetidas a outros órgãos e ainda estão sendo objeto de apreciação. Tendo em vista que neste semestre houve uma remessa maior de manifestações para outros órgãos, conclui-se que houve uma maior concentração de manifestações não solucionadas em um determinado período. Ressaltamos que estamos monitorando constantemente a obtenção de respostas de outros órgãos, tendo estabelecido internamente um prazo máximo de espera e, caso não haja solução, a própria Ouvidoria irá intervir para resolver o problema.



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:																																																																																																																																																																																																												
PROCESSO DE TRABALHO		Gerir a Ouvidoria																																																																																																																																																																																																												
INDICADOR	14.4 Quantidade de Manifestações recebidas por atendente						DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO			x																																																																																																																																																																																																	
FINALIDADE DO INDICADOR		Extrair dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas																																																																																																																																																																																																												
FÓRMULA		Quantitativo Bruto																																																																																																																																																																																																												
CRITÉRIO 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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.																																																																																																																																																																																																
	2012	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela	Dados na Tabela							Web 2086 Tele 616																																																																																																																																																																																																
RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR ATENDENTE - JANEIRO A JUNHO /2012 -</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ATENDENTE</th><th>JAN</th><th>FEV</th><th>MAR</th><th>ABR</th><th>MAI</th><th>JUN</th><th>TOTAL</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>ACP</td><td>86</td><td>133</td><td>150</td><td>25</td><td>92</td><td>130</td><td>604</td></tr> <tr><td>ANLC</td><td>378</td><td>291</td><td>381</td><td>216</td><td>214</td><td>246</td><td>2126</td></tr> <tr><td>CCT</td><td>121</td><td>130</td><td>215</td><td>18</td><td>36</td><td>188</td><td>708</td></tr> <tr><td>CDGL</td><td>113</td><td>85</td><td>80</td><td>155</td><td>106</td><td>67</td><td>606</td></tr> <tr><td>CMB</td><td>0</td><td>330</td><td>456</td><td>365</td><td>412</td><td>520</td><td>1883</td></tr> <tr><td>CNO</td><td>92</td><td>108</td><td>158</td><td>88</td><td>99</td><td>84</td><td>625</td></tr> <tr><td>DAD</td><td>29</td><td>33</td><td>47</td><td>11</td><td>23</td><td>42</td><td>185</td></tr> <tr><td>EBPA</td><td>0</td><td>0</td><td>175</td><td>175</td><td>195</td><td>107</td><td>650</td></tr> <tr><td>EMSA</td><td>20</td><td>6</td><td>0</td><td>27</td><td>60</td><td>41</td><td>154</td></tr> <tr><td>FPAM</td><td>391</td><td>338</td><td>278</td><td>451</td><td>472</td><td>411</td><td>2341</td></tr> <tr><td>IPCR</td><td>80</td><td>63</td><td>127</td><td>97</td><td>180</td><td>107</td><td>654</td></tr> <tr><td>ISA</td><td>159</td><td>75</td><td>154</td><td>77</td><td>26</td><td>48</td><td>549</td></tr> <tr><td>LBV</td><td>212</td><td>245</td><td>259</td><td>317</td><td>125</td><td>65</td><td>1000</td></tr> <tr><td>LJG</td><td>0</td><td>328</td><td>65</td><td>54</td><td>0</td><td>0</td><td>447</td></tr> <tr><td>LPPA</td><td>255</td><td>47</td><td>30</td><td>60</td><td>31</td><td>261</td><td>684</td></tr> <tr><td>MDER</td><td>216</td><td>414</td><td>286</td><td>450</td><td>404</td><td>300</td><td>2370</td></tr> <tr><td>MEJ</td><td>453</td><td>113</td><td>578</td><td>389</td><td>544</td><td>238</td><td>2353</td></tr> <tr><td>MEO</td><td>33</td><td>28</td><td>36</td><td>10</td><td>47</td><td>39</td><td>193</td></tr> <tr><td>NECV</td><td>65</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>65</td></tr> <tr><td>NOQ</td><td>99</td><td>14</td><td>2</td><td>23</td><td>33</td><td>21</td><td>172</td></tr> <tr><td>REVE</td><td>119</td><td>162</td><td>99</td><td>158</td><td>117</td><td>0</td><td>635</td></tr> <tr><td>SMTR</td><td>82</td><td>179</td><td>344</td><td>279</td><td>246</td><td>233</td><td>1463</td></tr> <tr><td>TACE</td><td>71</td><td>90</td><td>124</td><td>80</td><td>111</td><td>68</td><td>544</td></tr> </tbody> </table>													ATENDENTE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	ACP	86	133	150	25	92	130	604	ANLC	378	291	381	216	214	246	2126	CCT	121	130	215	18	36	188	708	CDGL	113	85	80	155	106	67	606	CMB	0	330	456	365	412	520	1883	CNO	92	108	158	88	99	84	625	DAD	29	33	47	11	23	42	185	EBPA	0	0	175	175	195	107	650	EMSA	20	6	0	27	60	41	154	FPAM	391	338	278	451	472	411	2341	IPCR	80	63	127	97	180	107	654	ISA	159	75	154	77	26	48	549	LBV	212	245	259	317	125	65	1000	LJG	0	328	65	54	0	0	447	LPPA	255	47	30	60	31	261	684	MDER	216	414	286	450	404	300	2370	MEJ	453	113	578	389	544	238	2353	MEO	33	28	36	10	47	39	193	NECV	65	0	0	0	0	0	65	NOQ	99	14	2	23	33	21	172	REVE	119	162	99	158	117	0	635	SMTR	82	179	344	279	246	233	1463	TACE	71	90	124	80	111	68	544
ATENDENTE	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL																																																																																																																																																																																																							
ACP	86	133	150	25	92	130	604																																																																																																																																																																																																							
ANLC	378	291	381	216	214	246	2126																																																																																																																																																																																																							
CCT	121	130	215	18	36	188	708																																																																																																																																																																																																							
CDGL	113	85	80	155	106	67	606																																																																																																																																																																																																							
CMB	0	330	456	365	412	520	1883																																																																																																																																																																																																							
CNO	92	108	158	88	99	84	625																																																																																																																																																																																																							
DAD	29	33	47	11	23	42	185																																																																																																																																																																																																							
EBPA	0	0	175	175	195	107	650																																																																																																																																																																																																							
EMSA	20	6	0	27	60	41	154																																																																																																																																																																																																							
FPAM	391	338	278	451	472	411	2341																																																																																																																																																																																																							
IPCR	80	63	127	97	180	107	654																																																																																																																																																																																																							
ISA	159	75	154	77	26	48	549																																																																																																																																																																																																							
LBV	212	245	259	317	125	65	1000																																																																																																																																																																																																							
LJG	0	328	65	54	0	0	447																																																																																																																																																																																																							
LPPA	255	47	30	60	31	261	684																																																																																																																																																																																																							
MDER	216	414	286	450	404	300	2370																																																																																																																																																																																																							
MEJ	453	113	578	389	544	238	2353																																																																																																																																																																																																							
MEO	33	28	36	10	47	39	193																																																																																																																																																																																																							
NECV	65	0	0	0	0	0	65																																																																																																																																																																																																							
NOQ	99	14	2	23	33	21	172																																																																																																																																																																																																							
REVE	119	162	99	158	117	0	635																																																																																																																																																																																																							
SMTR	82	179	344	279	246	233	1463																																																																																																																																																																																																							
TACE	71	90	124	80	111	68	544																																																																																																																																																																																																							
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	0																																																																																																																																																																																																													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	Web 2086 Tele 616																																																																																																																																																																																																													
META		<p style="text-align: center;">MÉDIA DA QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ATENDENTE - JANEIRO A JUNHO /2012 -</p> <p>■ WEB - 2086 ■ TELEATENDIMENTO - 616</p> <p style="text-align: right;"></p>																																																																																																																																																																																																												



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. Verifica-se que, pela natureza do serviço há uma demanda maior de atendimentos pelos canais que usam a web.
AÇÕES GERENCIAIS:	Esforços constantes estão sendo realizados no sentido de manter sempre um número mínimo de funcionários atendendo às manifestações provenientes da web, para que não haja um acúmulo de serviço neste setor. Ex: em casos de afastamentos de funcionários por férias, licença médica e outros, são organizados mutirões onde funcionários de outros setores são convocados para atender às manifestações originárias de formulário eletrônico, de modo a manter sempre em dia as respostas.



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:															
PROCESSO DE TRABALHO	Monitorar Manifestações														
INDICADOR	14.6 Percentual de Manifestações Solucionadas pela OUVID DESEMPENHO ACOMPANHAMENTO														
FINALIDADE DO INDICADOR	Subsidiar política de gestão														
FÓRMULA	$14.6 (\Sigma \text{Manifestações solucionadas diretamente pela OUVID} / \Sigma \text{Manifestações recepcionadas}) \times 100$														
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO DE	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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.	
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	71,7%	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><i>MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVID - JANEIRO A JUNHO/2012 -</i></p> <p style="text-align: center;">72%</p> <p style="font-size: small;">■ MÉDIA MENSAL DO PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS DIRETAMENTE PELA OUVID (72%)</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="text-align: center;"><i>PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS PELA OUVID - JANEIRO A JUNHO/2012 -</i></p> <p style="text-align: center;">TOTAL DE RECEPCIONADAS: 20.864</p> <p style="text-align: center;">69% 71% 72% 75% 73%</p> </div> </div>													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	72,1%														
META															



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

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. Do conjunto que compõem os 72% de manifestações solucionadas, 72,1% são solucionadas pela própria OUVID sendo apenas 27,9% dependente de outras UO do TJ.
AÇÕES GERENCIAIS:	A Ouvidoria tem procurado, na medida do possível, solucionar as manifestações dentro da própria unidade, evitando uma eventual demora na resposta de outros órgãos, contribuindo, assim, para um atendimento mais célere ao usuário.



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:													
PROCESSO DE TRABALHO	Recepcionar e Tratar Manifestações													
INDICADOR	14.3.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestações								DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO		x	
FINALIDADE DO INDICADOR	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	Quantitativo Bruto. São levantados dados quantitativos em relação ao total de Reclamações (R), Dúvidas (DU), Elogios (E), Sugestões (S) e Denúncias (DE)								SENTIDO DE MELHORIA					
ORIGEM DOS DADOS	Sistema Corporativo SOU								SENTIDO DE MELHORIA					
META									UNIDADE DE MEDIDA					
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	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%		
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.
		R 57% DU 40% E 1% S 1% DE 1%	R 60% DU 37% E 1% S 1% DE 1%	R 62% DU 34% E 2% S 1% DE 1%	R 57% DU 39% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 36% E 2% S 1% DE 1%	R 60% DU 37% E 1% S 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 style="text-align: center;"><u>PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO</u> - JANEIRO A JUNHO/2012 -</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>57%</td><td>60%</td><td>62%</td><td>57%</td><td>60%</td><td>60%</td></tr><tr><td>DÚVIDAS</td><td>40%</td><td>37%</td><td>34%</td><td>39%</td><td>36%</td><td>37%</td></tr><tr><td>ELOGIOS</td><td>1%</td><td>1%</td><td>2%</td><td>2%</td><td>2%</td><td>1%</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	57%	60%	62%	57%	60%	60%	DÚVIDAS	40%	37%	34%	39%	36%	37%	ELOGIOS	1%	1%	2%	2%	2%	1%	SUGESTÕES	1%	1%	1%	1%	1%	1%	DENÚNCIAS	1%	1%	1%	1%	1%	1%	
TIPOS	JAN		FEV	MAR	ABR	MAI	JUN																																						
RECLAMAÇÕES	57%		60%	62%	57%	60%	60%																																						
DÚVIDAS	40%	37%	34%	39%	36%	37%																																							
ELOGIOS	1%	1%	2%	2%	2%	1%																																							
SUGESTÕES	1%	1%	1%	1%	1%	1%																																							
DENÚNCIAS	1%	1%	1%	1%	1%	1%																																							
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	R 54,2% D 41,8% E 2% S 1% DE 1%																																												
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	R 59,3% DU 37,1 E 1,5% S 1% DE 1%																																												
META																																													
ANÁLISE DE DADOS:	Observa-se uma elevação de 5% no número de reclamações em desfavor dos demais índices. As serventias judiciais de primeiro grau estão com uma carência enorme de funcionários, o que acarreta morosidades excessivas nos andamentos processuais, levando o usuário a buscar a Ouvidoria na tentativa de solucionar o problema. Este órgão tem levado ao conhecimento da administração superior a relação das serventias mais reclamadas, no intuito de dar ciência dos problemas existentes.																																												
AÇÕES GERENCIAIS:	A Ouvidoria tem mensalmente levado ao conhecimento da Administração Superior relatório constando a relação das serventias mais reclamadas, a fim de que providências sejam tomadas para dirimir os problemas.																																												



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:													
PROCESSO DE TRABALHO	Monitorar Manifestações													
INDICADOR	14.2.1 Média de Tempo de Fechamento das Manifestações					DESEMPENHO			ACOMPANHAMENTO					
FINALIDADE DO INDICADOR	Subsidiar política de gestão													
FÓRMULA														
CRITÉRIO ACOMPANHAMENTO	DE	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	2011	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.
		1	0	1	3	4	2	2	1	1	2	1		1,6
	2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Md. no Per.
		3	2	3	2	2	1							2,1
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2011)	1,6													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2012)	2,1													
META														
ANÁLISE DE DADOS:	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE 30 DIAS - JANEIRO A JUNHO/2012 -</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">■ MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES (2)</p> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">Ouvidoria Poder Judiciário do Estado de São Paulo</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p style="text-align: center; font-size: small;">MÉDIA DE TEMPO DE FECHAMENTO NA OUVID DAS MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE 30 DIAS - JANEIRO A JUNHO/2012 -</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">TOTAL DE RECEPCIONADAS: 20.864</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">5 4 3 2 1 0</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">JAN FEV MAR ABR MAI JUN</p> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">Ouvidoria Poder Judiciário do Estado de São Paulo</p> </div> </div> <p>A OUVID trabalha com um tempo médio de fechamento de 3 (três) dias. Nos meses de janeiro e março, a estatística ficou na linha limítrofe desta meta. A média está mais elevada do que em 2011, mas ainda dentro da conformidade. O quadro comparativo dos dois últimos anos sugerem a possibilidade de diminuição do prazo médio de fechamento para 2,5 dias, estabelecendo este como valor de</p>													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

	conformidade para o processo de trabalho relacionado.
AÇÕES GERENCIAIS:	Os esforços para responder às manifestações em prazo cada vez menor são contínuos na Ouvidoria. Houve momentos neste semestre que as manifestações foram respondidas no mesmo dia em que foram formuladas, fruto de organização interna no sentido de mobilizar um maior número de funcionários possível para responder às manifestações.



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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
GABINETE	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Recepção	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1
Atendimento Pessoal	1	1	2	-	-	-	-	-	-	1	1	2
Formulário Eletrônico	4	6	4	-	-	2	-	-	1	4	6	7
Teleatendimento	4	4	6	3	3	2	2	2	1	9	9	9
Petições e Urnas	1	2	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1
Monitoramento	1	1	-	-	-	-	2	2	2	3	3	2
Medição e Divulgação de Resultado	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Comunicação Social e Projetos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Servidores Afastados	3	2	2	-	-	-	-	-	-	3	2	2
RD	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	17	18	17	3	3	4	5	5	5	25	26	26

- A tabela evidencia diminuição no quadro da equipe OUVID.

- O processo de trabalho “Comunicação Social e Projetos” está suspenso, desde 2010, por falta de servidor disponível para assumir o desenvolvimento e coordenação das atividades. Está em discussão com o DEDOC o procedimento a ser adotado, tendo em



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

vista que a existência da RAD e metas não tem como ser efetivada por carência de pessoal. A medida de gestão prevista é o cancelamento da RAD e respectivos FRMs com a exclusão do processo de trabalho.

- O processo de trabalho “Medição e Divulgação de Resultado” está sem funcionário, tendo sido suas atribuições distribuídas precariamente entre outros servidores para que sejam realizadas minimamente.

- Capacitação

Equipe – OUID							
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	EXCEL I	16	1	16	46	51,1
		POWERPOINT	14	1	14		
		WORD AVANÇADO	16	1	16		
2	Direito e Legislação					0	0
3	Gestão e Qualidade	IMPLEMENTAÇÃO DE RAD	1	1	1	18	20
		MEDIÇÕES FUNDAMENTAIS NO SIGA - PESQUISAS E PNC	8	1	8		
		ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO - UFF	9	1	9		
4	Procedimentos e Rotinas					0	0
5	Técnico- Administrativa	COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTOS	18	1	18	18	20
6	Outros	TJ EM FORMA - PALESTRA	2	2	4	8	8,9
		MOMENTO CULTURAL	2	1	2		
		MONITOR ACADÊMICO	2	1	2		
TOTAL GERAL DE HORAS INVESTIDAS EM CAPACITAÇÃO						90	
Total de servidores da UO				16			
Média de horas em capacitação por servidor = Total de horas em curso / total de servidores da unidade				5,62 horas/servidor			

- Por motivo de férias, não foi possível contabilizar as capacitações de dois servidores.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

- Há uma servidora em licença para fins de aposentadoria, a qual não fará cursos de capacitação, embora seja contabilizada na média final face a divisão da carga horária entre os servidores lotados na OUVID.
- Verifica-se a necessidade de cumprimento de mais horas em conhecimentos alinhados com a matriz de competência, todavia ainda não houve adesão de muitos servidores aos horários disponibilizados pela ESAJ para cursos, por exemplo, horários de cursos fora do horário de expediente. No segundo semestre, será solicitado aos servidores que completem suas horas de curso na ESAJ.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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 adequações e resolução de problemas (falhas de registro e relatórios inconsistentes)

Já foram feitas solicitações à DGTEC para aperfeiçoamento e resolução dos problemas. A mesma tem informado que devido à demanda do TJ, as melhorias estão em fila para serem realizadas, não havendo porém como estipular prazo face a hierarquia de prioridades. O programa virtual vision, utilizado pelos funcionários que apresentam alguma deficiência visual, não atende em sua integralidade às necessidades dos que o utilizam. A DGTEC informou que o Tribunal estará providenciando licitação para substituição do software por outro mais adequado.

- Equipamentos

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

FINAL DE 2011			1º SEMESTRE 2012		
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	25

O quantitativo de computadores e impressoras é suficiente.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- Instalações

As instalações não são adequadas, considerando recorrentes problemas no banheiro do gabinete que fazem com que tanto o gabinete fique com muito mal cheiro, quanto a recepção da OUVID. Tal aspecto além de ser desagradável para os funcionários, sinalizam



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

impressões negativas para o público externo que vem procurar a OUVID. Do ponto de vista gerencial, já foram solicitadas providências, sem contudo chegar a soluções definitivas.

- Materiais de Consumo

Adequados e satisfatórios.

- Materiais Permanentes

Adequados e satisfatórios.

- Segurança

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, que incluem pessoas violentas e, inclusive, pessoas com alterações psicológicas e de comportamento.

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	03	-	Revisada	
RAD-OUVID-003	Gerir a Ouvidoria Geral	00	-	-	Revalidada em 09/04/2012
RAD-OUVID-004	Monitorar Manifestação	01	-	-	Revalidada em 22/05/2012
RAD-OUVID-005	Medir, Avaliar e Divulgar Resultados	00	-	-	Revalidada em 12/08/2011
RAD-OUVID-006	Realizar Inter-Relação Social e Projetos	00	-	-	Revalidada em 29/03/2010

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades



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

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

5 AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA E AUDITORIAS

▪ AUTOAVALIAÇÃO DO SIGA

Na última avaliação, a DGDIN sugeriu:

1. Providenciar cópias controladas dos Direcionadores Estratégicos do TJ, junto ao DEDOC. - **REALIZADO**
2. Abrir Banco de Dados das 5 RADs da OUVID com sugestões de alterações. – **REALIZADO – Na verdade, o diretório de Banco de dados já constava nos arquivos eletrônicos do SIGA.**
3. Agendar com a DGDIN, a elaboração de Quadro de Requisitos Relacionados aos Produtos – **Foi estabelecido contato com o servidor Claudio Heitor, encaminhou e-mail e orientou a fazer a elaboração com base nas diretrizes contidas nos anexos do e-mail. Em estudo.**
4. Incluir pastas relacionadas ao SIGA na relação de acervo documental. – **Realizado.**
5. Registro de ações quando há alteração de RADs.- **Na verdade, as atas de implementação de RADs já se encontrava no arquivo de atas de reuniões, armazenado no armário.**
6. Verificar se o Plano de Ação pode ser reduzido para apenas duas ações. – **Foram reduzidos como sugerido.**
7. Implementar Pesquisa de Satisfação. – **Houve a tentativa de implementar, ocorre que o produto da OUVID é uma informação prestada, cuja solução é encaminhada por e-mail para os usuários. A DGTEC providenciou para que na resposta de fechamento da manifestação, encaminhada ao usuário, consta-se um link direcionando para a Pesquisa de Satisfação, todavia, até o momento nenhum usuário se dispôs a preencher a pesquisa.**
8. Atualizar Objetivos da Qualidade no RIGER – **Foram atualizados.**



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

9. Dar ênfase à ação gerencial e enriquecer o RIGER. – **Implementamos melhorias, esperamos ter atingido o escopo da sugestão.**

▪ AUDITORIAS DE GESTÃO

Não se aplica: unidade não certificada.

TIPO DE AUDITORIA	DATA DE REALIZAÇÃO	APONTAMENTOS

6 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Não se aplica.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

- O quadro de requisitos do usuário está sendo revisto segundo orientação da DGDIN;
- Estão sendo realizadas reuniões de equipes, contando com um funcionário de cada setor para unificar as informações sobre os procedimentos com relação às manifestações, bem como buscar um melhor entrosamento entre os servidores;
- Foi criada uma pasta com orientações gerais para que todos os funcionários do teleatendimento possam ter acesso às informações, nas quais estarão constando atualizações dos procedimentos para que os responsáveis pelo setor possa manter a equipe atualizada (Obs: há dois deficientes visuais nesse setor);
- Incentivo a que os funcionários busquem informações sobre as diversas legislações internas, visando a dar a melhor resposta aos usuários sobre dúvidas com relação aos procedimentos internos do TJ;
- Mutirões organizados para responder às manifestações formuladas pela web, após feriados prolongados ou nos períodos de férias de funcionários, para manter sempre as respostas em dia;
- Organização de rodízio de funcionários que fazem atendimento pessoal, para que este canal esteja sempre funcionando adequadamente, suprimindo problema de carência de servidores específicos para o atendimento por este canal.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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

- Criação de um prazo máximo para resposta a manifestações que ficam aguardando resposta do setor competente, o qual será de 90 dias, passando a compor o quadro de não conformidade a espera por tempo superior a este;
- Envio de relatórios estatísticos aos gestores das serventias mais reclamadas;
- Solicitação ao setor de informática que crie relatórios estatísticos mais detalhados, para que a Ouvidoria possa atender às solicitações das serventias e dos NUR.

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.

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
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 Quantidade de manifestações solucionadas pela OUVID

2º NÍVEL	INDICADORES
P.14.1 Recepcionar e tratar manifestações P.14.2 Monitorar manifestações P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados	ID. 14.1 Percentual dos Diferentes Tipos de Manifestação
	ID. 14.2.1 Média de Tempo de Fechamento
	ID. 14.4.1 Quantidade de ações desenvolvidas



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL 1º SEMESTRE

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