



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre/2022**

Ouvidoria Geral (OUVID)



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

OUVIDORIA GERAL

Período de Referência:

1º SEMESTRE/2022

Emitido em:

15/07/2022

Aprovado por:

Juíza Juliana Kalichsztein

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS.....	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS.....	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS	3-11
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	12
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	12-16
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	17
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE	18
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	19
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	20
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	21
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	21



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

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

<NÃO APLICÁVEL>

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

NOME DO PROJETO	SITUAÇÃO NO PERÍODO		
	Planejado (% Acumulado até o momento)	Realizado (% Acumulado até o momento)	Comentário (Concluído / Em dia / Atrasado. Mencionar as ações atrasadas)
<NÃO APLICÁVEL>			

3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>Gráfico Geral - Manifestações Recepcionadas Respondidas x em Aberto - 1º SEMESTRE/22 Total: 14965</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RESPONDIDAS</td><td>14471</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>494</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RESPONDIDAS	14471	EM ABERTO	494	<p>O Sistema Eletrônico da Ouvidoria Geral (ESOU) – implementado pela atual gestão em 19/04/2021 - continua passando por ajustes a fim de contemplar as necessidades da Ouvidoria. Idealizado para otimizar o processo de trabalho, dar maior transparência e celeridade ao serviço prestado ao usuário, bem como oferecer a possibilidade de serem gerados os mais diversos dados estatísticos relativos ao trabalho realizado. O sistema informatizado registrou, entre recepcionadas respondidas x em aberto, um total de 14.965 manifestações no primeiro semestre de 2022.</p>								
Categoria	Quantidade														
RESPONDIDAS	14471														
EM ABERTO	494														
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações Por Canal de Acesso</p> <table border="1"><thead><tr><th>Canal de Acesso</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>FORMULÁRIO ELETRÔNICO</td><td>9791</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>2954</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>1856</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>303</td></tr><tr><td>PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO</td><td>3</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Canal de Acesso	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	9791	TELE ATENDIMENTO	2954	E-MAIL	1856	ATENDIMENTO PESSOAL	303	PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	3	CORRESPONDÊNCIAS	1	<p>A Ouvidoria Geral dispõe dos seguintes canais de acesso: Formulário Eletrônico, Teleatendimento, E-mail, Atendimento Pessoal, Correspondências, Petição/Processo Administrativo e o Balcão Virtual (implementado neste semestre exclusivamente para orientações dos usuários). Seguindo a tendência do ano passado, o Formulário Eletrônico, com ampla diferença em relação aos demais, foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários.</p>
Canal de Acesso	Quantidade														
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	9791														
TELE ATENDIMENTO	2954														
E-MAIL	1856														
ATENDIMENTO PESSOAL	303														
PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	3														
CORRESPONDÊNCIAS	1														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

INDICADORES OPERACIONAIS																							
GRÁFICO	COMENTÁRIO																						
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações por Tipo de Manifestação</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de Manifestação</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>11581</td></tr><tr><td>DÚVIDA</td><td>1468</td></tr><tr><td>OUIDORIA CNJ</td><td>1199</td></tr><tr><td>ELOGIO/AGRADECIMENTO</td><td>167</td></tr><tr><td>CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>138</td></tr><tr><td>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</td><td>109</td></tr><tr><td>SUGESTÃO</td><td>105</td></tr><tr><td>OUIDORIA MULHER</td><td>57</td></tr><tr><td>DENÚNCIA ANÔNIMA</td><td>53</td></tr><tr><td>DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO</td><td>24</td></tr></tbody></table>	Tipo de Manifestação	Quantidade	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	11581	DÚVIDA	1468	OUIDORIA CNJ	1199	ELOGIO/AGRADECIMENTO	167	CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	138	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	109	SUGESTÃO	105	OUIDORIA MULHER	57	DENÚNCIA ANÔNIMA	53	DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO	24	<p>Observa-se que, quando comparado com os demais tipos de manifestação, as Reclamações/Denúncias continuam como a demanda predominante na Ouvidoria Geral. Ao final deste semestre, esse tipo de manifestação alcançou alto patamar com um total de 11581 manifestações, seguido das Dúvidas (1468), Ouvidoria CNJ (1199), Elogios (167), além dos outros.</p>
Tipo de Manifestação	Quantidade																						
RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	11581																						
DÚVIDA	1468																						
OUIDORIA CNJ	1199																						
ELOGIO/AGRADECIMENTO	167																						
CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	138																						
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	109																						
SUGESTÃO	105																						
OUIDORIA MULHER	57																						
DENÚNCIA ANÔNIMA	53																						
DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO	24																						
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações de Maior Incidência por Tipo de Reclamação</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de Reclamação</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO</td><td>5982</td></tr><tr><td>RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS</td><td>2500</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO</td><td>1013</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS</td><td>535</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS EXTERNOS AO TJ</td><td>273</td></tr><tr><td>INFORMÁTICA / DGTEC</td><td>236</td></tr><tr><td>DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO</td><td>226</td></tr><tr><td>MOROSIDADE DO CONTADOR</td><td>220</td></tr><tr><td>MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA</td><td>193</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS</td><td>173</td></tr></tbody></table>	Tipo de Reclamação	Quantidade	MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	5982	RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	2500	MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1013	MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	535	ÓRGÃOS EXTERNOS AO TJ	273	INFORMÁTICA / DGTEC	236	DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	226	MOROSIDADE DO CONTADOR	220	MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	193	ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	173	<p>Dentre os variados tipos de reclamação ilustrados no gráfico e que foram levados ao conhecimento da Ouvidoria Geral, destacaram-se a Morosidade no Trâmite do Processo (5982), as Reclamações/Denúncias Diversas (2500) e a Morosidade na Abertura de Conclusão (1013).</p>
Tipo de Reclamação	Quantidade																						
MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	5982																						
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	2500																						
MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1013																						
MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	535																						
ÓRGÃOS EXTERNOS AO TJ	273																						
INFORMÁTICA / DGTEC	236																						
DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	226																						
MOROSIDADE DO CONTADOR	220																						
MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	193																						
ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	173																						



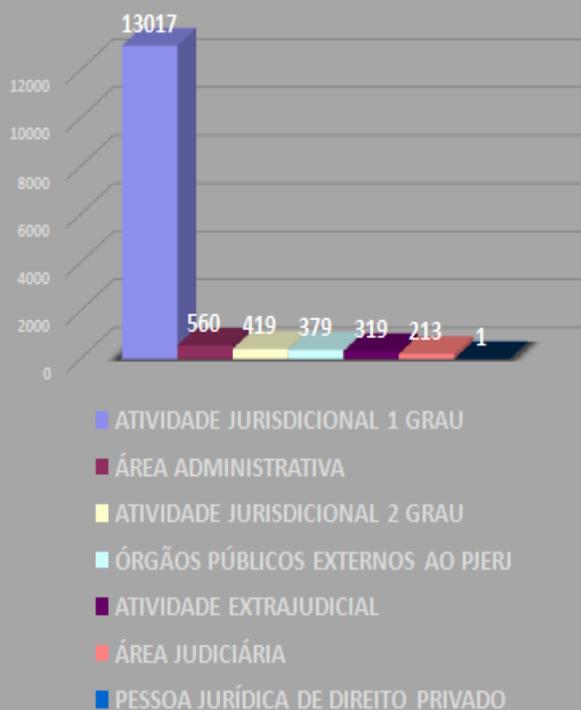
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações de Maior Incidência por Tipo de Dúvida</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de Dúvida</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>1ª INSTÂNCIA</td><td>787</td></tr><tr><td>DÚVIDAS DIVERSAS</td><td>606</td></tr><tr><td>ADMINISTRATIVO</td><td>41</td></tr><tr><td>EXTRAJUDICIAL</td><td>17</td></tr><tr><td>2ª INSTÂNCIA</td><td>16</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Tipo de Dúvida	Quantidade	1ª INSTÂNCIA	787	DÚVIDAS DIVERSAS	606	ADMINISTRATIVO	41	EXTRAJUDICIAL	17	2ª INSTÂNCIA	16	DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL	1	<p>No primeiro semestre, os mais diversos tipos de Dúvidas dos usuários representaram um quantitativo significativo no total de manifestações. Ao serem dirigidas à Ouvidoria, as dúvidas são encaminhadas aos setores com atribuição e, em seguida, o usuário é informado da providência adotada.</p>
Tipo de Dúvida	Quantidade														
1ª INSTÂNCIA	787														
DÚVIDAS DIVERSAS	606														
ADMINISTRATIVO	41														
EXTRAJUDICIAL	17														
2ª INSTÂNCIA	16														
DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL	1														

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

Gráfico Geral - Total de Manifestações
Por Área



No 1º semestre de 2022, o gráfico demonstra que, novamente, a Atividade Jurisdiccional de 1º grau (13017) figurou com ampla diferença em relação às demais como a área de manifestação mais demandada pelos usuários, sendo acompanhada da Área Administrativa e a Atividade Jurisdiccional de 2º grau que também apresentaram números significativos no total de manifestações que tramitaram na Ouvidoria Geral.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

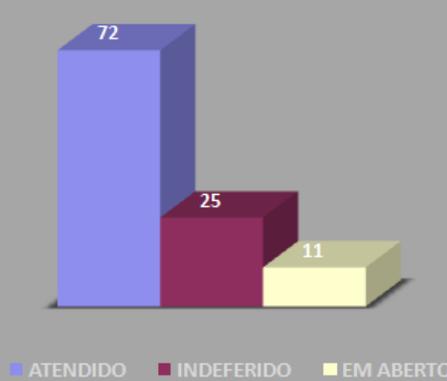
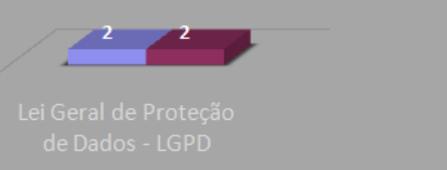
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações Remetidas à CGJ</p> <table border="1"><thead><tr><th>Canal de Atendimento</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>FORMULÁRIO ELETRÔNICO</td><td>505</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>169</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>38</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>21</td></tr><tr><td>PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Canal de Atendimento	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	505	TELE ATENDIMENTO	169	E-MAIL	38	ATENDIMENTO PESSOAL	21	PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	<p>Diversos relatos dirigidos pelos manifestantes à Ouvidoria Geral foram remetidos à Corregedoria Geral da Justiça. Até o final deste semestre, essas demandas representaram um total de 734 manifestações. Além dessas manifestações mencionadas, a Ouvidoria Geral encaminha à CGJ aquelas que não foram respondidas pelos órgãos judiciais, administrativos e extrajudiciais com atribuição para eventual adoção das medidas cabíveis.</p>
Canal de Atendimento	Quantidade												
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	505												
TELE ATENDIMENTO	169												
E-MAIL	38												
ATENDIMENTO PESSOAL	21												
PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	1												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

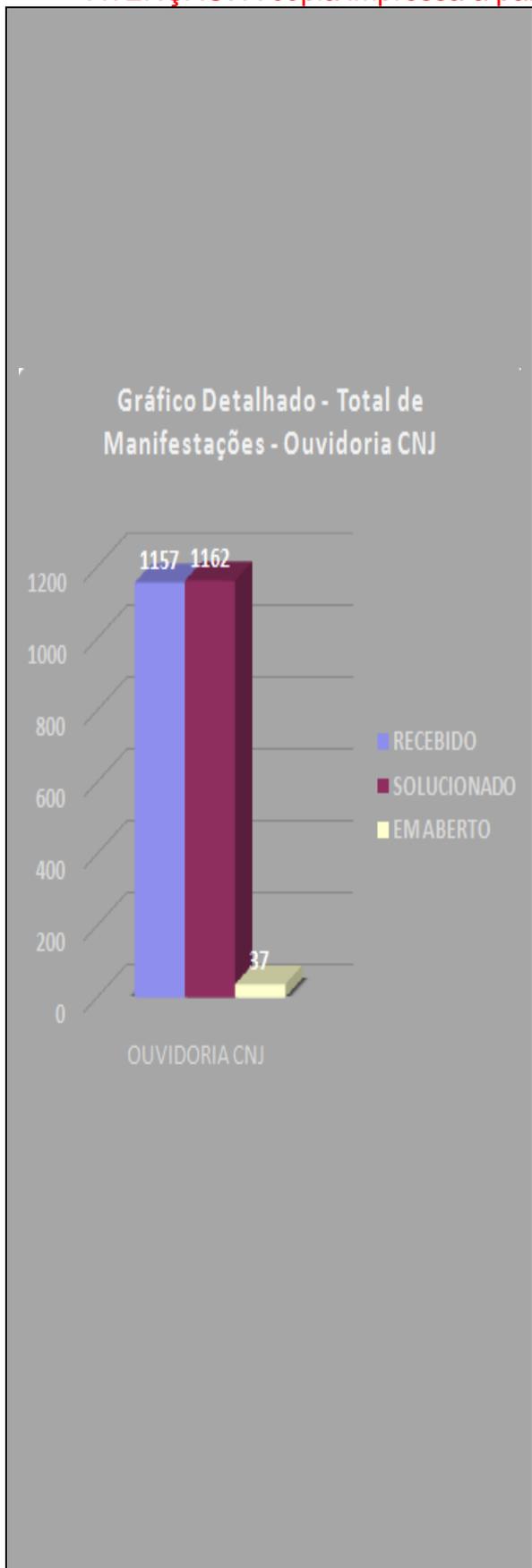
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

<p>Gráfico Geral - Lei de Acesso à Informação</p>  <table border="1"><thead><tr><th>Status</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>ATENDIDO</td><td>72</td></tr><tr><td>INDEFERIDO</td><td>25</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>11</td></tr></tbody></table>	Status	Quantidade	ATENDIDO	72	INDEFERIDO	25	EM ABERTO	11	<p>Com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), qualquer interessado pode apresentar Pedido de Acesso a Informações aos órgãos do Tribunal de Justiça através do formulário eletrônico, pessoalmente, teleatendimento ou por correspondência endereçada ao Serviço de Informações ao Cidadão/Ouvidoria. O gráfico demonstra que, no período de referência de 01/01/2022 a 30/06/2022, 72 pedidos foram atendidos, 25 foram indeferidos e 11 estavam em tramitação.</p>
Status	Quantidade								
ATENDIDO	72								
INDEFERIDO	25								
EM ABERTO	11								
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - LGPD</p>  <table border="1"><thead><tr><th>Status</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>2</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>2</td></tr></tbody></table> <p>Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD</p>	Status	Quantidade	RECEBIDO	2	REMETIDO / SOLUCIONADO	2	<p>Todas as manifestações com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) são inseridas no sistema informatizado da Ouvidoria Geral – ESOU – recebendo número de protocolo único para fins de acompanhamento e tramitam por meio de fluxos de trabalho próprios do órgão, sendo remetidas ao Comitê Gestor de Proteção de Dados, momento em que se encerra a atribuição da Ouvidoria.</p>		
Status	Quantidade								
RECEBIDO	2								
REMETIDO / SOLUCIONADO	2								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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



A partir dos relatos oriundos da Ouvidoria Nacional de Justiça, são geradas as manifestações do tipo Ouvidoria CNJ. Essas demandas representaram parcela expressiva no cômputo das demandas processadas na Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2022. Após o recebimento das respostas dos órgãos com atribuição, a Ouvidoria comunica o resultado ao CNJ e ao usuário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - Ouvidoria Mulher</p> <table border="1"><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM ABERTO</td><td>1</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>56</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>57</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	EM ABERTO	1	REMETIDO / SOLUCIONADO	56	RECEBIDO	57	<p>A Ouvidoria Mulher é um canal para facilitar o acesso à Justiça das mulheres que tenham dúvidas, reclamações ou sugestões relativas a processos já existentes na competência de Violência Doméstica, bem como prestar esclarecimentos pertinentes em caso de não existência de processo em curso.</p>				
Estado	Quantidade												
EM ABERTO	1												
REMETIDO / SOLUCIONADO	56												
RECEBIDO	57												
INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Pesquisa de Satisfação Ouvidoria Geral - Percentual por Respostas</p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Percentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ótimo</td><td>50.27%</td></tr><tr><td>Muito bom</td><td>16.22%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>14.88%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8.56%</td></tr><tr><td>Péssimo</td><td>10.08%</td></tr></tbody></table>	Resposta	Percentual	Ótimo	50.27%	Muito bom	16.22%	Bom	14.88%	Regular	8.56%	Péssimo	10.08%	<p>Ao final da prestação dos serviços, a Ouvidoria Geral disponibiliza a “Pesquisa de Satisfação” para preenchimento voluntário através de correio eletrônico, ou pela página inicial do Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e acesso ao link do “Fale com a Ouvidoria” (http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index). Por meio desse mecanismo é possível aferir a satisfação do usuário. Os dados do primeiro semestre apresentados no gráfico apontam um resultado positivo acima de 80%, o que revela a satisfação do usuário com os serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral.</p>
Resposta	Percentual												
Ótimo	50.27%												
Muito bom	16.22%												
Bom	14.88%												
Regular	8.56%												
Péssimo	10.08%												



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

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

As principais realizações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2022 estão organizadas no presente relatório por três áreas estratégicas de atuação: Comunicação e Tecnologia, Normatização e Ações de Capacitação.

Comunicação e Tecnologia

- Em fevereiro de 2022, com o objetivo de incentivar o acesso aos seus canais de comunicação direta com o cidadão, a Ouvidoria Geral elaborou novos cartazes com informações sobre como entrar em contato com a Ouvidoria para apresentar dúvidas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, inclusive manifestações baseadas na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados. Um dos materiais foi idealizado exclusivamente para questões relacionadas à violência contra mulher, inclusive baseadas na Lei Maria da Penha. Com ampla divulgação, inclusive através de matéria veiculada na Página do PJERJ, os cartazes foram distribuídos no Fórum Central, prédios adjacentes, comarcas do interior, regionais e serventias extrajudiciais de todo o Estado;
- Seguindo os ditames da Resolução 432 do CNJ e da Resolução OE 02/2022, foi criado um novo canal de acesso: o Balcão Virtual. Através da página eletrônica da Ouvidoria Geral, via PLATAFORMA TEAMS, o usuário é atendido pela equipe da Ouvidoria para orientações. Ao final do semestre, foram computados 829 atendimentos;
- Foram criados na página eletrônica da Ouvidoria espaços destinados à divulgação da estatística anual da Ouvidoria Mulher e dos atendimentos realizados através do Balcão Virtual;
- Foram geradas e divulgadas mensalmente estatísticas baseadas nas manifestações dos usuários perante a Ouvidoria Geral, para melhor compreensão das demandas e possibilitar eventuais tomadas de providências pela administração superior;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

- Em permanente processo de valorização do usuário, implementou-se no Sistema Eletrônico da Ouvidoria importante melhoria: A cada remessa, reiteração e recurso (interposto para manifestações do tipo Lei de Acesso à Informação), o manifestante passou a receber, via e-mail, o histórico com informações de toda tramitação de sua manifestação. Ressalte-se que a mesma informação com todos andamentos anteriores também passou a ser encaminhada aos destinatários das manifestações por meio de tabela detalhada, proporcionando maior entendimento das demandas, transparência e celeridade no envio das respostas ao cidadão;
- Criação de espaço na página eletrônica contendo a relação dos magistrados com atuação na Ouvidoria desde a sua criação até a atual gestão da Ouvidora Geral do PJERJ, Juíza Juliana Kalichsztein;
- Em parceria entre a EMERJ e a Rádio Roquette-Pinto, a Ouvidora Geral do PJERJ, Dra. Juliana Kalichsztein, foi indicada para participar do “PODCAST” Roteiros do Direito. Durante o programa, a Ouvidora explanou sobre o tema “O que é a Ouvidoria da Justiça?”;
- Acompanhando a política institucional de valorização do servidor planejada pela Alta Administração do TJRJ, foi criada a Ouvidoria Interna. Operacionalizado para início em julho, esse novo canal de comunicação direta com o Tribunal de Justiça permite que magistrados, funcionários, terceirizados, estagiários, colaboradores e demais prestadores de serviço junto à instituição interajam com os órgãos administrativos, judiciais e extrajudiciais, apresentando sugestões, reclamações, críticas, elogios e solicitações de informações relacionadas às atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro com vistas ao eficaz atendimento das suas demandas. Para divulgação desse novo trabalho foram tomadas as seguintes medidas:

Matéria publicada pela AMAERJ em 05/07/2022 do TJRJ;

Divulgação através dos meios de comunicação interna do TJRJ;

Atualização da página da Ouvidoria com espaço destinado à Ouvidoria Interna contendo informações tais como: atribuições, canais de acesso, tipos de manifestações e o processamento dos serviços oferecidos pela Ouvidoria Interna e;

Confecção do cartaz da Ouvidoria Interna com ampla distribuição no Fórum Central, prédios adjacentes, comarcas do interior e regionais;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

- Remodelação da página eletrônica com informações atualizadas e exibição dos cartazes da Ouvidoria Geral, Ouvidoria Mulher e Ouvidoria Interna;
- Ao longo deste semestre, a nova gestão realizou junto com a equipe técnica da DGTEC um total de 10 “SPRINTS” (reuniões periódicas), para planejamento, entrega e implementação de melhorias no sistema ESOU, a fim de atender às necessidades da Ouvidoria Geral, conforme calendário descrito abaixo:

CALENDÁRIO DAS SPRINTS TRABALHADAS PELA OUVIDORIA NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2022:

SPRINT	INÍCIO	FIM
44	03-jan	17-jan
45	17-jan	31-jan
53	01-fev	11-fev
54	14-fev	28-fev
55	03-mar	18-mar
56	21-mar	31-mar
58	22-abr	05-mai
59	05-mai	20-mai
61	06-jun	20-jun
62	21-jun	05-jul

TOTAL: 10 SPRINTS



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

Normatização

- Seguindo as diretrizes estabelecidas pela Resolução 432 do CNJ, a Ouvidoria Geral, com apoio do Gabinete da Presidência, elaborou a minuta da Resolução OE nº 02/2022. Após aprovação por unanimidade pelo Órgão Especial do Tribunal de Justiça, o ato que dispõe sobre a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e revoga as disposições em contrário, foi publicado em 22 de fevereiro de 2022;
- Após o mapeamento de todo processo de trabalho, a Ouvidoria Geral, com o suporte da equipe da Divisão de Gestão de Processos de Trabalho (DIGEP), elaborou sua nova rotina administrativa (RAD). Em sintonia com os novos fluxos de trabalho, a RAD estabelece detalhadamente critérios e procedimentos para recepcionar, tratar e responder manifestações dos usuários providas dos canais de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. Além de possibilitar uma maior compreensão e transparência de cada etapa do processo de trabalho, a RAD – com vigência a partir de 15/07/2022 - permite a padronização de todo procedimento definido pela atual gestão da Ouvidoria.

Ações de Capacitação

- No dia 30/03/2022, em parceria com a Escola de Administração Judiciária, a Ouvidoria Geral promoveu a ação de capacitação “Atendimento de Excelência” com participação de servidores, terceirizados e estagiários. Dentre os objetivos planejados para o curso destacaram-se:

O entendimento da importância do atendimento de excelência para a valorização do usuário e do servidor público;

A reflexão de modo crítico sobre as atitudes que favorecem a oferta do atendimento de excelência;

A compreensão das expectativas do usuário e o desenvolvimento de técnicas eficazes no desenvolvimento do bom relacionamento com o usuário;

O conhecimento de técnicas e atitudes importantes para o atendimento de excelência e;

O desenvolvimento de habilidades para lidar com situações de insatisfação do usuário.

- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, no 4º Encontro de Ouvidores Judiciais, realizado nos dias 23 e 24 de Junho no Tribunal de Justiça



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

do Estado de São Paulo. Temas relevantes foram tratados no evento, notadamente:

A Ouvidoria nas cortes superiores;

A Justiça do Trabalho e o papel da Ouvidoria Judicial;

Os cartórios extrajudiciais e os reflexos da Ouvidoria;

Palestra sobre a Resolução CNJ nº 432/2021;

A Ouvidoria Nacional da Mulher e os canais de comunicação – função e efetividade.

No segundo dia do evento, foi realizada a II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais com palestra do Conselheiro e Ouvidor Nacional do Conselho Nacional de Justiça, Dr. Luiz Fernando Bandeira de Melo Filho.

- Reuniões semanais da Ouvidora Geral com os gestores para capacitação, orientação, planejamento e desenvolvimento de idéias e soluções que melhor atendam aos objetivos da gestão;
- Em nova parceria, a Ouvidoria Geral do TJRJ e a Escola de Administração Judiciária promoveram o Curso “Escuta Ativa e Respeito: um Curso muito além da Inclusão”, tendo como convidados os servidores da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Ceará. Com início no dia 04 de julho, a ação de capacitação que se estende até o dia 25 de julho através de encontros semanais pela Plataforma ZOOM, conta com a participação da Ouvidora Geral do TJRJ, Dra. Juliana Kalichsztein, e da Ouvidora do TJCE, Desembargadora Tereze Neumann Duarte Chaves. Visando a qualidade no padrão de atendimento e buscando a garantia dos direitos do cidadão e a excelência dos serviços prestados, a iniciativa teve por finalidade proporcionar aos participantes conceitos e ferramentas para a formulação, implementação e exercício de suas atividades no eixo da acessibilidade, desenvolvendo competências relacionadas à gestão pública e à formação de um novo modelo que exige servidores mais cooperativos e sensíveis às questões sociais do nosso tempo, em especial aos grupos vulneráveis, com abordagem da ética da alteridade;
- No dia 29/06, a Ouvidora Geral ministrou uma aula no 37º Curso Oficial de Formação Inicial para os Magistrados Recém Empossados no XLVIII Concurso para Ingresso na Magistratura de Carreira do Estado do Rio de Janeiro.
Tema da aula: **A atuação da Ouvidoria do TJRJ** .



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

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

- Conclusão do Curso “Escuta Ativa e Respeito: um Curso muito além da Inclusão”
- Realização da Aula Magna no Curso de Pós Graduação Integridade na Gestão Pública e Direitos Humanos na sede da ESAJ no dia 05/08/2022, em comemoração ao aniversário da Lei Maria da Penha. O evento contará com a participação dos Desembargadores Fernando Cerqueira Chagas e Claudio Brandão de Oliveira, Presidente e Membro do Conselho Consultivo da ESAJ, respectivamente, das Juízas Adriana Ramos de Mello, titular do I Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra Mulher do RJ, Juliana Kalichsztein, Ouvidora Geral do PJERJ, bem como da Desembargadora Tânia Reckziegel, Conselheira do CNJ e Ouvidora Nacional da Mulher.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O encaminhamento mensal da Estatística da Ouvidoria é feita por e-mail, bem como todos os relatórios solicitados.	Redução de gasto com papel para impressão e hora/servidor para entrega dos expedientes.
A Ouvidoria Geral encaminha por e-mail, sempre que possível, ofícios digitalizados aos seus destinatários.	Redução de gastos com papel e tarifas de correio.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2022

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			Os servidores, terceirizados e estagiários atendem à demanda. Recursos Humanos: somando 21 servidores, entre eles: Ouvidor Geral (1), gestores (3), servidores (4), terceirizados (4), estagiários (9). Desde o início do ano, a servidora Elaine de Souza Medeiros não exerce mais suas atividades, estando seu pedido de aposentadoria em processamento junto à Administração do TJERJ.
Tecnologia da Informação	X			O atual sistema informatizado – ESOU – está realizando as melhorias para atender a todas as necessidades pendentes, demandando contato permanente com a DGTEC para reparos necessários.
Infraestrutura	X			Espaço físico com salas, maquinário, divisórias e visão global facilitada, localização atual no 4º ANDAR, SALA 430, ANEXO F, LAMINA I, FÓRUM CENTRAL. Espaço totalmente adequado ao exercício da função.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

A análise do RIGER do 1º Semestre de 2022 nos permite observar que:

- As diversas realizações deste semestre revelam que foram somadas novas medidas àquelas iniciadas no ano passado pela atual gestão. Norteadas suas ações tendo como diretrizes o aprimoramento dos processos de trabalho, a busca pela excelência no atendimento e o fortalecimento da relação institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro com a sociedade, a Ouvidoria Geral continua passando por importante mudança que vem representando avanços relevantes e efetivos nos serviços prestados.
- Os Indicadores Operacionais referentes à produtividade da Ouvidoria continuam bastante satisfatórios. Neste semestre, a Ouvidoria Geral do TJRJ recebeu e processou aproximadamente 15.000 manifestações, estando a equipe empenhada diariamente na consecução da sua finalidade.

A Ouvidoria Geral é uma ferramenta de Gestão à disposição da Administração do PJRJ, que auxilia na transparência institucional e na qualidade do serviço público:

- A Administração recebe mensalmente relatórios estatísticos gerenciais sobre as reclamações e sugestões dos nossos usuários, baseando inclusive, procedimentos específicos para maior eficiência do Poder Judiciário.
 - Encaminha à CGJ relatórios estatísticos das Serventias sempre que solicitados para instruírem as devidas fiscalizações.
-



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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

11. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

<NÃO APLICÁVEL>