



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

---

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

**OUVIDORIA GERAL**



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)  
DO 1º SEMESTRE  
OUVIDORIA GERAL**

Período de Referência:

**1º Semestre 2015**

Emitido em:

**30/07/2015**

Aprovado por:

**Juiza Andrea Pachá**

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

## SUMÁRIO

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



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

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

### 1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ 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

---

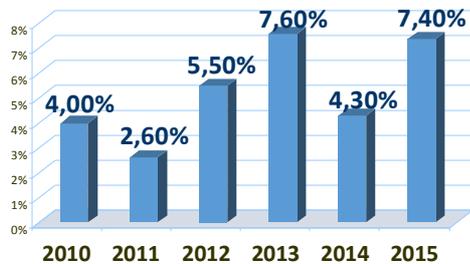
INDICADORES ESTRATÉGICOS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<NÃO APLICÁVEL>	
INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO



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

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

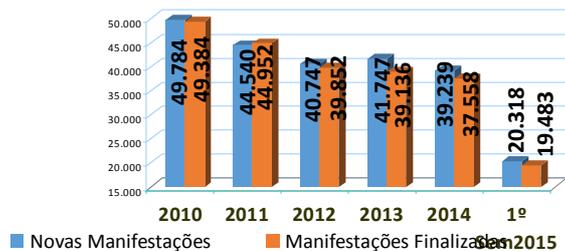
### Taxa de Congestionamento das Manifestações



A taxa de congestionamento do período aumentou em relação ao ano de 2014.

No entanto é importante observar que o valor registrado é baixíssimo, demonstrando eficiência no trabalho da Ouvidoria Geral.

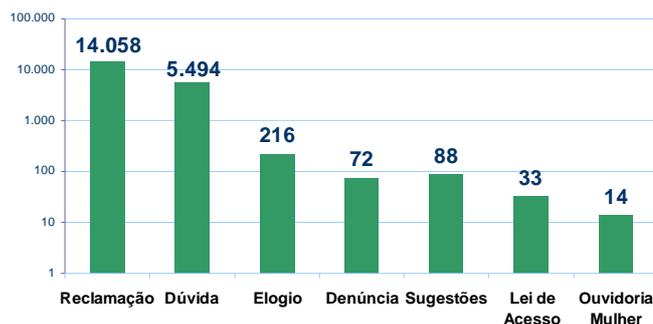
### Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas



O percentual entre as manifestações segue o padrão alcançado no ano de 2014 – 95%.

Verifica-se, no primeiro semestre/2015, uma tendência de aumento do número de manifestações em relação ao ano de 2014.

### Manifestações por Assunto 1º Semestre/2015



O Primeiro semestre de 2015 mantém a tendência dos anos anteriores registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos.

Observa-se também tendência de queda das manifestações baseadas na LAI.

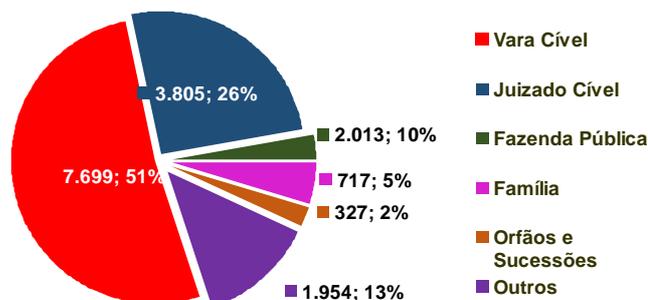
Além disso estão registradas as primeiras manifestações feitas através do novo canal de acesso: ‘OUVIDORIA MULHER’



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

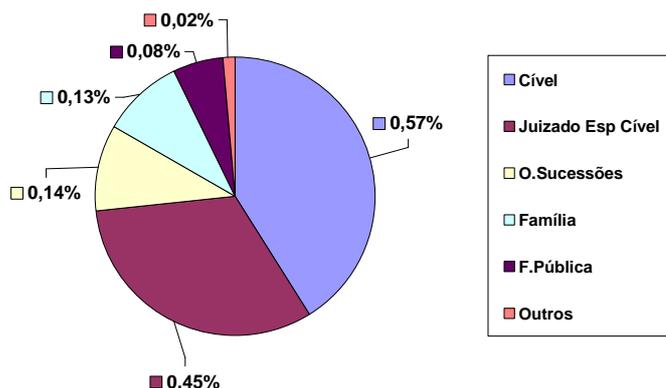
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

**Competências Mais Reclamadas**  
1º Semestre/2015



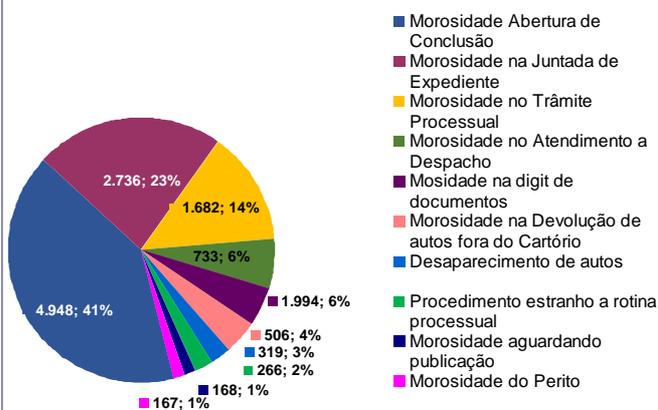
As Varas Cíveis e os Juizados Especiais Cíveis liderando expressivamente o ranking das competências mais reclamadas. Juntos representam quase 80% do total de reclamações.

**Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento**  
1º Semestre/2015



Este relatório deriva do anterior, estabelecendo relação entre a quantidade de reclamações de cada segmento e a quantidade de processos em andamento daquele segmento. O que observa é que o ranking das competências mais reclamadas se altera ao se estabelecer esta comparação.

**Reclamações de Maior Incidência**  
1º Semestre/2015

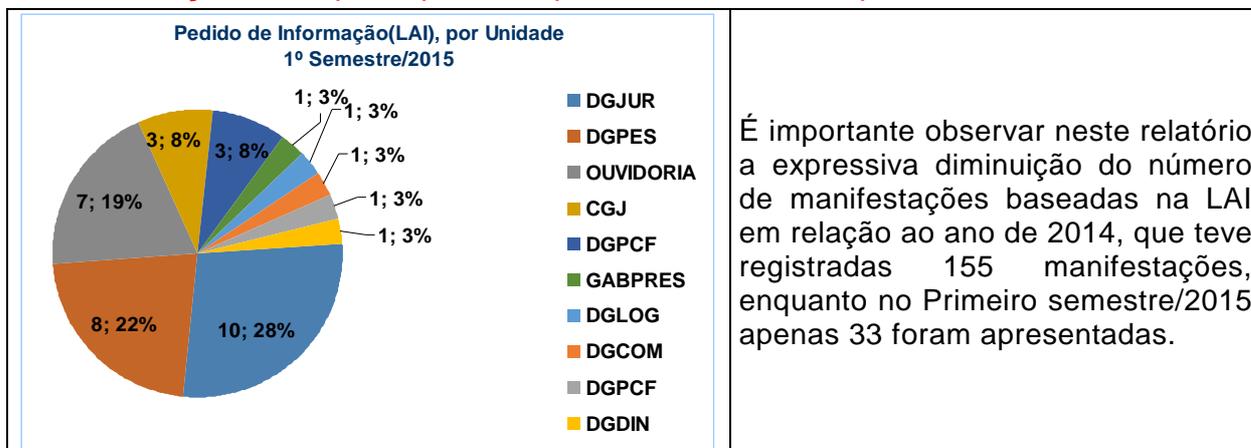


No primeiro semestre/2015 as reclamações derivadas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 95% do total de reclamações.



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

**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

- Criação, em Março/2015 de um novo canal de recepção de manifestações - "OUIDORIA MULHER" - voltado exclusivamente à Mulher vítima de violência doméstica, com a disponibilização do email [ouvidoriawulher@tjrj.ius.br](mailto:ouvidoriawulher@tjrj.ius.br) e do tel. 3133-4730, exclusivos para este canal
- Realização na Ouvidoria Geral TJRJ, em 18 de junho de 2015, da Reunião da Executiva do Colégio de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, com a presença de Magistrados-Ouvidores do Ceará, Pará, Mato Grosso e Rio Grande do Sul

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



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

**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 passou a ser feita por email	Redução de gasto com papel para impressão e hora/servidor para a entrega dos expedientes
A Ouvidoria Geral passou a encaminhar por email, sempre que possível Ofícios digitalizados aos seus destinatários	Redução de gastos com papel e tarifas de correio

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		X		A despeito de pequeno aumento em nosso efetivo, ainda não temos o número ideal de servidores
Tecnologia da Informação		X		As mudança na sistemática de solicitação de modificações no Sistema tem prejudicado o atendimento especialmente com relação ao tempo
Infraestrutura	X			As instalações são satisfatórias, bem como os equipamentos de iformática e o material de trabalho

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do Primeiro Semestre de 2015 nos permite observar que:



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

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

- Os Indicadores Operacionais referentes a produtividade da Ouvidoria, continuam bastante satisfatórios. Enquanto os indicadores relativos às informações gerenciais do PJERJ mantiveram-se nos mesmos patamares do ano passado;
- Em razão da modificação da Sistemática Interna da DGTEC, temos encontrado muitas dificuldades nas propostas relacionadas com ajustes e melhorias do Sistema SOU;
- Esta Ouvidoria Geral apresentou proposta de Projeto “**Atualização do Sistema da Ouvidoria – SOU, atualmente em MUMPS**”, para a Plataforma ORACLE”.
  - O mencionado projeto foi encampado pela DGTEC e está contemplado pelo Projeto “REESTRUTURAÇÃO E UNIFICAÇÃO DAS PLATAFORMAS DOS SISTEMAS DO PJERJ” Daquela Diretoria Geral.



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

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

## 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b> <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA				OBJETIVO ESTRATÉGICO										
INDICADOR				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE										
FINALIDADE										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO				
PERIODICIDADE	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA										SENTIDO DE MELHORIA				
META							ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA				
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:				Responsável (aprovação e divulgação):					Data:					



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

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

## 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES														
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE			
TEMA				OBJETIVO ESTRATÉGICO										
INDICADOR				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE										
FINALIDADE											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			
PERIODICIDADE	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO				INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE			
FÓRMULA											SENTIDO DE MELHORIA			
META								ORIGEM DOS DADOS			UNIDADE DE MEDIDA			
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					Data:				