



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER)
2018
OUVIDORIA GERAL**

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) OUVIDORIA GERAL		
	Período de Referência: 2018	Emitido em: 16/01/2019	Aprovado por: Andréa Maciel 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.....	6
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)

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														
<p style="text-align: center;">Taxa de Congestionamento das Manifestações 2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa de Congestionamento (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>7,60%</td></tr><tr><td>2014</td><td>4,30%</td></tr><tr><td>2015</td><td>4,30%</td></tr><tr><td>2016</td><td>16,00%</td></tr><tr><td>2017</td><td>4,70%</td></tr><tr><td>2018</td><td>4,50%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2013	7,60%	2014	4,30%	2015	4,30%	2016	16,00%	2017	4,70%	2018	4,50%	<p>A taxa de congestionamento do ano de 2018 teve uma queda em relação ao ano de 2017.</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)														
2013	7,60%														
2014	4,30%														
2015	4,30%														
2016	16,00%														
2017	4,70%														
2018	4,50%														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

Gráfico	Descrição																					
<p>Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas 2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Novas Manifestações</th><th>Manifestações Finalizadas</th></tr></thead><tbody><tr><td>2013</td><td>41.747</td><td>39.136</td></tr><tr><td>2014</td><td>39.239</td><td>37.558</td></tr><tr><td>2015</td><td>40.667</td><td>39.310</td></tr><tr><td>2016</td><td>41.367</td><td>36.819</td></tr><tr><td>2017</td><td>42.765</td><td>45.000</td></tr><tr><td>2018</td><td>45.685</td><td>43.630</td></tr></tbody></table>	Ano	Novas Manifestações	Manifestações Finalizadas	2013	41.747	39.136	2014	39.239	37.558	2015	40.667	39.310	2016	41.367	36.819	2017	42.765	45.000	2018	45.685	43.630	<p>O ano de 2018 teve um aumento significativo no número de manifestações em relação ao ano de 2017. As manifestações finalizadas somaram 95,50% do total de manifestações.</p>
Ano	Novas Manifestações	Manifestações Finalizadas																				
2013	41.747	39.136																				
2014	39.239	37.558																				
2015	40.667	39.310																				
2016	41.367	36.819																				
2017	42.765	45.000																				
2018	45.685	43.630																				
<p>Manifestações por Assunto 2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Assunto</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>Reclamação</td><td>31.483</td></tr><tr><td>Dúvida</td><td>10.370</td></tr><tr><td>Elogio</td><td>547</td></tr><tr><td>Denúncia</td><td>328</td></tr><tr><td>LAI</td><td>206</td></tr><tr><td>Sugestões</td><td>148</td></tr><tr><td>Ouv. Mulher</td><td>50</td></tr></tbody></table>	Assunto	Quantidade	Reclamação	31.483	Dúvida	10.370	Elogio	547	Denúncia	328	LAI	206	Sugestões	148	Ouv. Mulher	50	<p>O ano de 2018 manteve a tendência dos anos anteriores registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos. Observa-se também o crescimento das manifestações baseadas na LAI e Ouvidoria Mulher, quando comparadas ao ano de 2017.</p>					
Assunto	Quantidade																					
Reclamação	31.483																					
Dúvida	10.370																					
Elogio	547																					
Denúncia	328																					
LAI	206																					
Sugestões	148																					
Ouv. Mulher	50																					
<p>Competências Mais Reclamadas 2018</p> <table border="1"><thead><tr><th>Competência</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cível</td><td>15.826</td><td>53%</td></tr><tr><td>Juizado Cível</td><td>4.531</td><td>15%</td></tr><tr><td>Família</td><td>2.986</td><td>10%</td></tr><tr><td>Fazenda Pública</td><td>2.373</td><td>8%</td></tr><tr><td>Órfãos e Sucessões</td><td>753</td><td>3%</td></tr><tr><td>Outros</td><td>3.297</td><td>11%</td></tr></tbody></table>	Competência	Quantidade	Porcentagem	Cível	15.826	53%	Juizado Cível	4.531	15%	Família	2.986	10%	Fazenda Pública	2.373	8%	Órfãos e Sucessões	753	3%	Outros	3.297	11%	<p>As Varas Cíveis seguem liderando o ranking das competências mais reclamadas, porém os Juizados especiais Cíveis tiveram uma queda das manifestações na média de 5 pontos percentuais se comparado ao ano de 2017.</p>
Competência	Quantidade	Porcentagem																				
Cível	15.826	53%																				
Juizado Cível	4.531	15%																				
Família	2.986	10%																				
Fazenda Pública	2.373	8%																				
Órfãos e Sucessões	753	3%																				
Outros	3.297	11%																				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

<p style="text-align: center;">Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento 2018</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Sector</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cível</td> <td>0,94%</td> </tr> <tr> <td>Juizado Esp Cível</td> <td>0,94%</td> </tr> <tr> <td>Faz.Pública</td> <td>0,92%</td> </tr> <tr> <td>Família</td> <td>0,48%</td> </tr> <tr> <td>O.Sucessões</td> <td>0,38%</td> </tr> </tbody> </table>	Sector	Porcentagem	Cível	0,94%	Juizado Esp Cível	0,94%	Faz.Pública	0,92%	Família	0,48%	O.Sucessões	0,38%	<p>Este relatório deriva do anterior, estabelecendo relação entre a quantidade de reclamações de cada segmento e a quantidade de processos em andamento daquele segmento. Observa-se que as três primeiras competências se equilibram em percentual.</p>																								
Sector	Porcentagem																																				
Cível	0,94%																																				
Juizado Esp Cível	0,94%																																				
Faz.Pública	0,92%																																				
Família	0,48%																																				
O.Sucessões	0,38%																																				
<p style="text-align: center;">Reclamações de Maior Incidência 2018</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Modalidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Morosidade na Abertura de Conclusão</td> <td>12.823</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Trâmite Processual</td> <td>8.257</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>1.051</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Digitação de Documentos</td> <td>1.632</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>1.215</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório</td> <td>1.280</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Procedimento Estranho a Rotina Processual</td> <td>573</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Leitura de Sentença</td> <td>439</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância</td> <td>724</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Modalidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade na Abertura de Conclusão	12.823	46%	Morosidade no Trâmite Processual	8.257	29%	Morosidade na Juntada de Expediente	1.051	4%	Morosidade na Digitação de Documentos	1.632	6%	Morosidade no Atendimento a Despacho	1.215	4%	Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	1.280	5%	Procedimento Estranho a Rotina Processual	573	2%	Morosidade na Leitura de Sentença	439	1%	Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância	724	3%	<p>No ano de 2018 as reclamações derivadas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 98% do total de reclamações.</p>						
Modalidade	Quantidade	Porcentagem																																			
Morosidade na Abertura de Conclusão	12.823	46%																																			
Morosidade no Trâmite Processual	8.257	29%																																			
Morosidade na Juntada de Expediente	1.051	4%																																			
Morosidade na Digitação de Documentos	1.632	6%																																			
Morosidade no Atendimento a Despacho	1.215	4%																																			
Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	1.280	5%																																			
Procedimento Estranho a Rotina Processual	573	2%																																			
Morosidade na Leitura de Sentença	439	1%																																			
Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância	724	3%																																			
<p style="text-align: center;">Pedido de Informação (LAI), por Unidade 2018</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Unidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ouvidoria</td> <td>46</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>DGPES</td> <td>39</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>CGJ</td> <td>46</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>DGJUR</td> <td>24</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>DGLOG</td> <td>4</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>DGTEC</td> <td>22</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>DGCOM</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>GABPRES</td> <td>17</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>DGPCF</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGSEI</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>3. V.P</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	Ouvidoria	46	22%	DGPES	39	19%	CGJ	46	22%	DGJUR	24	12%	DGLOG	4	2%	DGTEC	22	11%	DGCOM	1	1%	GABPRES	17	8%	DGPCF	3	1%	DGSEI	3	1%	3. V.P	1	1%	<p>Para o ano de 2018, tivemos um aumento no número de manifestações baseadas na LAI em relação ao ano de 2017, com um total de 206 manifestações.</p>
Unidade	Quantidade	Porcentagem																																			
Ouvidoria	46	22%																																			
DGPES	39	19%																																			
CGJ	46	22%																																			
DGJUR	24	12%																																			
DGLOG	4	2%																																			
DGTEC	22	11%																																			
DGCOM	1	1%																																			
GABPRES	17	8%																																			
DGPCF	3	1%																																			
DGSEI	3	1%																																			
3. V.P	1	1%																																			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

- A mudança de endereço da Ouvidoria para o primeiro andar da lamina I, trouxe maior acessibilidade a quem nos procura pessoalmente.

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

- Implementação do novo Sistema da Ouvidoria em ambiente Web.

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O encaminhamento mensal da Estatística da Ouvidoria é feito por e-mail, bem como todos os relatórios solicitados.	Redução de gasto com papel para impressão e hora/servidor para a entrega dos expedientes
A Ouvidoria Geral passou a encaminhar 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)

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal			X	Tivemos uma diminuição no número de servidores lotados nesta Ouvidoria. Fator que vem prejudicando o atendimento nesta Ouvidoria.
Tecnologia da Informação		X		O atual sistema informatizado carece de inúmeras melhorias, e em virtude do desenvolvimento do novo sistema, o atual não recebe melhorias.
Infraestrutura	X			A Ouvidoria mudou seu endereço de atendimento para o 1º andar da lamina I, o que trouxe maior acessibilidade para quem nos procura pessoalmente, sem a necessidade de uso de elevadores e rampas.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do ano de 2018 nos permite observar que:
 - 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, com destaque para a quantidade de reclamações derivadas das mais diversas modalidades de morosidade na marcha dos processos judiciais;
 - A Lei de Acesso a Informação, LAI, vem em movimento crescente nos últimos anos. Se compararmos com o ano de 2017, tivemos um aumento de 51% nos pedidos de LAI.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

- O canal de atendimento “OUVIDORIA MULHER”, teve um crescimento expressivo no ano de 2018. Os funcionários desta Ouvidoria, responsáveis pelo atendimento ao canal, estão participando de inúmeros cursos e palestras para um atendimento diferenciado à quem nos procura.

- A Ouvidoria Geral, assim como no último ano, consolidou-se como uma ferramenta de Gestão a disposição da Administração do PJERJ.
 - A Administração recebe mensalmente relatórios estatísticos gerenciais sobre as reclamações e sugestões dos nossos usuários, norteando inclusive, procedimentos específicos para maior eficiência do Poder Judiciário.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

PLANILHA DE INDICADORES														
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE		
TEMA					OBJETIVO ESTRATÉGICO PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
INDICADOR														
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	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>													
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)

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

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

PLANILHA DE INDICADORES																
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.																
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	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="text-align: center; width: 50%;"> <p>RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="text-align: center; width: 50%;"> <p>EVOLUÇÃO COMPARATIVA DO RESULTADO - FONTE:</p> </div> </div>															
RESULTADO ATUAL																
META																
ANÁLISE CRÍTICA																
AÇÕES GERENCIAIS																
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					Data:						