



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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER)  
Anual/2020  
OUVIDORIA GERAL**



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL  
(RIGER)  
OUVIDORIA GERAL**

Período de Referência:

**Anual/2020**

Emitido em:

**01/03/2021**

Aprovado por:

**Flavio Citro Vieira de Mello**

*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.....	5
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES .....	6
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....	6
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	6
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	6
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) ANUAL

**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

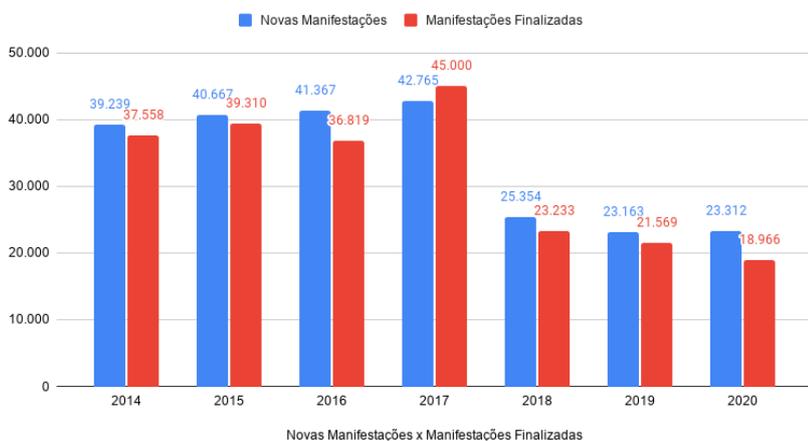
INDICADORES ESTRATÉGICOS																	
GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<NÃO APLICÁVEL>																	
INDICADORES OPERACIONAIS																	
GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<p>Taxa de Congestionamento das Manifestações</p> <table border="1"><caption>Taxa de Congestionamento das Manifestações</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa (%)</th></tr></thead><tbody><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>8,00%</td></tr><tr><td>2019</td><td>6,88%</td></tr><tr><td>2020</td><td>33,87%</td></tr></tbody></table> <p style="text-align: center;">Taxa de Congestionamento das Manifestações</p>	Ano	Taxa (%)	2014	4,30%	2015	4,30%	2016	16,00%	2017	4,70%	2018	8,00%	2019	6,88%	2020	33,87%	<p>A taxa de congestionamento do segundo semestre de 2020 teve um aumento em relação ao 1º semestre de 2020, conforme se observa no gráfico da Taxa de Congestionamento das Manifestações.</p>
Ano	Taxa (%)																
2014	4,30%																
2015	4,30%																
2016	16,00%																
2017	4,70%																
2018	8,00%																
2019	6,88%																
2020	33,87%																



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

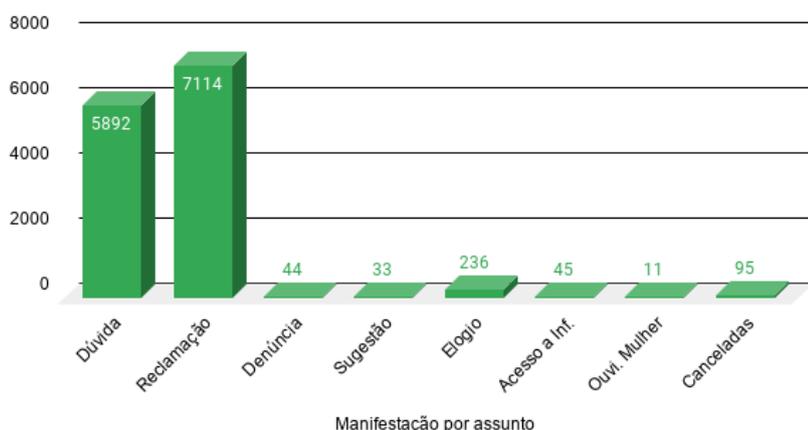
**ATENÇÃO:** A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

### Novas Manifestações e Manifestações Finalizadas



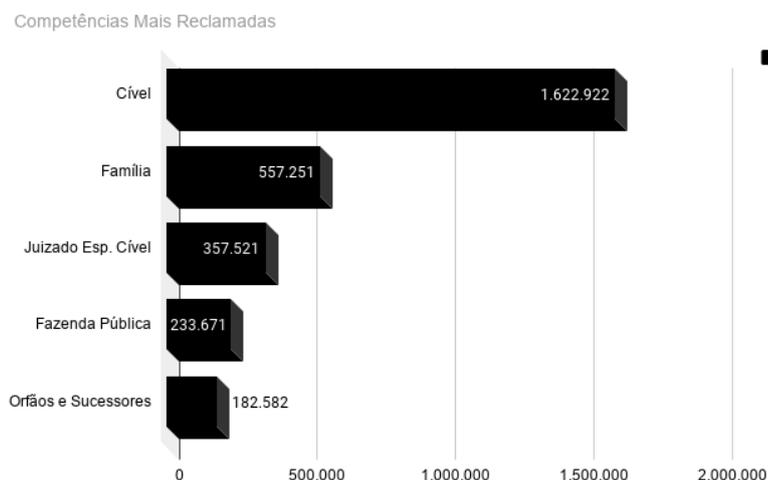
O segundo semestre de 2020 teve um aumento 4% no número de manifestações em relação ao primeiro. Em função da pandemia do Covid-19 e o trabalho Home Office as demandas das manifestações foram atendidas mais rapidamente.

### Manifestação por assunto



O primeiro semestre de 2020 teve uma diminuição nas manifestações referentes às Reclamações e Denúncias, havendo um aumento com relação às manifestações relacionadas às Dúvidas, Elogios, LAI e Sugestão. Com relação às manifestações relativas a Ouvidoria Mulher o número permaneceu estável. Por um erro no sistema ocorreram 165 cancelamentos de manifestações.

### Competências Mais Reclamadas Anual/2020



As Varas Cíveis seguem liderando o ranking das competências mais reclamadas, porém as Varas de Família tiveram um aumento significativo, decorrente do advento da Pandemia. O número total de reclamações recebidas durante o ano de 2020 teve um aumento considerável, em relação ao período anterior.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

<p><b>0</b></p> <p>Reclamações de Maiores Incidencia</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Reclamações de Maiores Incidencia</caption> <thead> <tr> <th>Modalidade</th> <th>Quantidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>MOROSIDADE NO TRAMITE DO PROCESSO</td><td>3.014</td></tr> <tr><td>MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO</td><td>1.198</td></tr> <tr><td>MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTO</td><td>333</td></tr> <tr><td>MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO</td><td>287</td></tr> <tr><td>MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO</td><td>207</td></tr> <tr><td>PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL</td><td>282</td></tr> <tr><td>MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS PRIMEIRA INSTANCIA</td><td>151</td></tr> <tr><td>RECLAMAÇÃO CONTRA A INFORMATICA</td><td>180</td></tr> <tr><td>MOROSIDADE NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS</td><td>149</td></tr> </tbody> </table>	Modalidade	Quantidade	MOROSIDADE NO TRAMITE DO PROCESSO	3.014	MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1.198	MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTO	333	MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO	287	MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO	207	PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL	282	MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS PRIMEIRA INSTANCIA	151	RECLAMAÇÃO CONTRA A INFORMATICA	180	MOROSIDADE NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS	149	<p>No segundo semestre de 2020 as reclamações oriundas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis pela maioria das reclamações recebidas pela Ouvidoria. Todos os tipos de morosidade tiveram uma diminuição considerável em relação ao 1º semestre. Período que antecedeu a Pandemia</p>						
Modalidade	Quantidade																										
MOROSIDADE NO TRAMITE DO PROCESSO	3.014																										
MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1.198																										
MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTO	333																										
MOROSIDADE NO ATENDIMENTO A DESPACHO	287																										
MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS FORA DO CARTÓRIO	207																										
PROCEDIMENTO ESTRANHO A ROTINA PROCESSUAL	282																										
MOROSIDADE NA DEVOLUÇÃO DE AUTOS PRIMEIRA INSTANCIA	151																										
RECLAMAÇÃO CONTRA A INFORMATICA	180																										
MOROSIDADE NA EXPEDIÇÃO DE DOCUMENTOS	149																										
<p><b>MANIFESTAÇÕES POR SETOR</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>Manifestações por Setor</caption> <thead> <tr> <th>Setor</th> <th>Manifestações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>GABPRES</td><td>5</td></tr> <tr><td>DGPES</td><td>22</td></tr> <tr><td>DGFEX</td><td>1</td></tr> <tr><td>DGPCF</td><td>4</td></tr> <tr><td>VEP</td><td>5</td></tr> <tr><td>OUID</td><td>1</td></tr> <tr><td>DGJUR</td><td>22</td></tr> <tr><td>CGJ</td><td>4</td></tr> <tr><td>COJES</td><td>1</td></tr> <tr><td>NUPEMEC</td><td>1</td></tr> <tr><td>DGTEC</td><td>2</td></tr> <tr><td>1º NUR</td><td>2</td></tr> </tbody> </table>	Setor	Manifestações	GABPRES	5	DGPES	22	DGFEX	1	DGPCF	4	VEP	5	OUID	1	DGJUR	22	CGJ	4	COJES	1	NUPEMEC	1	DGTEC	2	1º NUR	2	<p>Para o segundo semestre de 2020, observamos um aumento no número de manifestações para diversas unidades organizacionais do TJRJ.</p>
Setor	Manifestações																										
GABPRES	5																										
DGPES	22																										
DGFEX	1																										
DGPCF	4																										
VEP	5																										
OUID	1																										
DGJUR	22																										
CGJ	4																										
COJES	1																										
NUPEMEC	1																										
DGTEC	2																										
1º NUR	2																										

### 4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

### 5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

---

- A Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro tem a precípua missão de servir como canal de comunicação direto entre o cidadão e a Justiça, acolhendo e atuando por meio de mediação e diálogo franco e aberto entre a parte, o Jurisdicionado, o Advogado, o Defensor, o Promotor e os Órgãos Jurisdicionais e Administrativos do Tribunal de Justiça. Cabendo à esta Ouvidoria Geral encaminhar os problemas trazidos pelo cidadão aos órgãos competentes. Com efeito, essa realização tem sido desenvolvida pela Ouvidoria com muito esmero e profissionalismo atingindo um percentual de 96% (noventa e seis por cento) de casos atendidos e com a satisfação do cidadão.
- A DGTEC em conjunto com a Ouvidoria desenvolveu um novo sistema que se encontra em fase final de homologação para atender todas as necessidades pendentes, inclusive a acessibilidade total do sistema contemplando os nossos funcionários deficientes visuais.

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

---

- Implementação do novo Sistema de Informática: e-SOU.
- Lotação de novos serventuários e contratação de terceirizados.

### 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

**OBS.:** Houve uma acentuada economia de resma de papel, a qual pode ser auferida em torno de 50% (cinquenta por cento).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

**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 a demanda recebida na Ouvidoria até a presente data apenas 1 serventúria foi lotada na respectiva Unidade Organizacional.
Tecnologia da Informação		X		O atual sistema informatizado carece de inúmeras melhorias, o novo sistema, encontra-se em fase final de homologação e irá atender, as necessidades pendentes, inclusive a acessibilidade total do sistema contemplando os nossos funcionários deficientes visuais.
Infraestrutura	X			A Ouvidoria continua funcionando no primeiro andar do Fórum Central, Lâmina I, sala 111-B, sendo de fácil acesso para os cidadãos e o espaço é bem distribuído, tanto para atendimento ao público quanto para disponibilizar salas para os serventúrios, terceirizados e estagiários.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

### 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do segundo semestre de 2020 nos permite observar que:
  - Os Indicadores Operacionais referentes a produtividade da Ouvidoria, continuam bastante satisfatórios, 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 decrescente nesse último semestre de 2020. Se compararmos com o segundo semestre de 2019.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- A Ouvidoria Geral é uma ferramenta de Gestão à 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.
  - Encaminha à CGJ relatórios estatísticos das Serventias sempre que solicitados para instruírem as devidas fiscalizações.



# 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														
<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)

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

## 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

 <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:						