



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

---

## **Relatório de Informações Gerenciais**

---

**OUVIDORIA GERAL  
OUVID**

**1º Semestre de 2008**



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

Unidade Organizacional:  
OUVIDORIA GERAL (OUVID)

Aprovado por:  
Des. Amaury Arruda de  
Souza  
Ouvidor Geral

Período:  
1º Semestre de 2008

Emissão:  
10/07/2008

### SUMÁRIO

1	RESUMO EXECUTIVO .....	3
2	AVALIAÇÃO da GESTÃO estratégica.....	3
2.1	Avaliação dos direcionadores estratégicos .....	3
2.2	Objetivos Estratégicos.....	4
3	AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL .....	7
3.1	Indicadores e Análise de Dados da Ouvidoria Geral .....	7
4	GESTÃO DOS RECURSOS .....	14
4.1	Situação do Quadro de Pessoal .....	14
4.2	Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	15
4.3	Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura .....	17
5	AUDITORIAS DE GESTÃO .....	17
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	17
7	aNEXOS.....	18
7.1	Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores .....	18



### 1 RESUMO EXECUTIVO

Este documento tem como objetivo apresentar a gestão estratégica e operacional no âmbito da **Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)**, relativa ao primeiro semestre de 2008.

### 2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

#### 2.1 Avaliação dos direcionadores estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da OUVID foram definidos a partir da missão e da visão do Poder Judiciário.

**Missão da OUVID:** “Ouvir o cidadão e prover com informações os órgãos competentes do Poder Judiciário para a criação de políticas públicas de atendimento à população, objetivando o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional”.

**Visão da OUVID:** “Consolidar-se como instrumento de cidadania, visando ao fortalecimento da Instituição”.

#### Valores da OUVID:

##### Foco no cidadão-usuário

“A Ouvidoria representa o cidadão dentro da Instituição, zelando pelos seus legítimos interesses e necessidades”.

##### Credibilidade

“A Ouvidoria busca desenvolver a confiabilidade como elemento fundamental em suas relações”.

##### Presteza

“A Ouvidoria tem o compromisso de oferecer um serviço de qualidade, com agilidade no atendimento”.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

### Acessibilidade

“A Ouvidoria dispõe de diferentes meios de acesso aos seus serviços, para bem atender ao usuário”.

### Universalidade

“A Ouvidoria trata de maneira igual, objetiva e imparcial todos os cidadãos”.

**Política da OUVID:** “Realizar a gestão da recepção das manifestações oriundas dos usuários internos e externos do TJERJ de forma eficiente e eficaz, na perspectiva de subsidiar melhorias contínuas dos processos de trabalho e do fortalecimento do exercício da cidadania no PJERJ”.

## 2.2 Objetivos Estratégicos

FOCO I	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planej	Real		
<b>MELHORAR A CELERIDADE NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL</b>	1.1 Convergir as manifestações referentes ao PJERJ na Ouvidoria Geral	Integrar a Administração Superior e as Diretorias Gerais no sentido de reconhecerem a Ouvidoria como canal de acesso nas manifestações oriundas da sociedade	100	90	JAN/07-AGO/07	Parcialmente implementada Redirecionada para o 2º semestre de 2008
		Publicar ato oficial acerca do direcionamento para a Ouvidoria da recepção de todas as manifestações	100	0	JAN/07-AGO/07	Redirecionada para o 2º semestre de 2008
	1.2 Ampliar a capacidade operativa na recepção das manifestações do público interno e externo.	Ampliar o canal de acesso do Teleatendimento por meio do 159	100	100	MAI/07-DEZ/2007	Implementada em 2007
		Implementar o sistema integrado de controle de manifestações.	100	100	MAI/07-DEZ/2007	Implementada em ago/07



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

		Disseminar urnas coletoras de manifestações em todas as Comarcas	100	0	MAI/07-DEZ/2007	Atividade suspensa provisoriamente
--	--	--	-----	---	-----------------	------------------------------------

### Análise de Dados:

1.1- Para o desenvolvimento deste objetivo estratégico é necessário um trabalho de conscientização junto às Unidades Organizacionais. A integração se fez em 90% em função da parceria firmada com a Corregedoria Geral da Justiça - CGJ. Os 10% restantes se devem a formalização junto aos demais órgãos de administração que deverá ocorrer até dez/08, com a publicação do correspondente ato.

1.2- O desenvolvimento da última meta está atrelado à aprovação de projeto de Ouvidorias Regionais, visto que a instalação de urnas requer trabalho logístico de recolhimento e abastecimento dos formulários, possível apenas com o apoio de parcerias.

### Ações Gerenciais:

1.1. Estão sendo feitos levantamentos pertinentes à elaboração de minuta a ser submetida à Presidência.

1.2 - Está em estudo o projeto de Ouvidorias Regionais.

<b>FOCO 9</b>  FOMENTAR RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E PARCERIAS EXTERNAS	AMPLIAR A REDE DE RELACIONAMENTO COM OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS	Promover intercâmbio com Ouvidorias Públicas e Privadas	100	40	JUN/07-DEZ/08	Implementada 20% em cada semestre de 2007 A meta restante foi redirecionada para o 2º semestre de 2008.
		Participar de Encontros de Ouvidorias Públicas e Privadas	100	0	JUN/07-DEZ/08	Redirecionada para o 2º semestre de 2008
		Promover de Encontros de Ouvidorias Judiciais	100	0	JUN/07-DEZ/08	Redirecionada para o 2º semestre de 2008

### Análise de Dados:

Recebemos a visita de Ouvidoria privada e quanto à participação em encontros, aguardávamos o trâmite do processo de ingresso à Associação Brasileira de Ouvidores/OMBUDSMAN - ABO para participação e promoção de eventos.

### Ações Gerenciais:

A Ouvidoria do PJERJ ingressou na Associação Brasileira de Ouvidores/OMBUDSMAN - ABO, visando ao intercâmbio almejado. Aguardamos apenas algumas formalizações pendentes (entrega de carteiras, etc).



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

<b>FOCO 11</b>  MODELAR, DOCUMENTAR E MEDIR OS PROCESSOS DE TRABALHO.	MAPEAR PROCESSOS TRABALHO	OS DE	Reavaliar a Árvore do Processo de Trabalho da Ouvidoria	100	100	OUT/07-DEZ/08	Realizada no 1º sem//08
			Identificar os processos e sub-processos de trabalho	100	100	OUT/07-DEZ/08	Realizada no 1º semestre /08
			Elaborar fluxogramas do processo de trabalho	100	0	OUT/07-DEZ/08	Redirecionada para o 2º semestre
			Elaborar Rotinas Administrativas - RAD	100	0	OUT/07-DEZ/08	Redirecionada para o 2º semestre
	IMPLEMENTAR RELATÓRIO INFORMAÇÕES GERENCIAIS (RIGER)	O DE	Levantar os dados gerenciais e operacionais	100	100	ABR/07-JUL/08	Realizada no 1º sem//08
			Compilar as informações estatísticas	100	100	ABR/07-JUL/08	Realizada no 1º sem//08
			Avaliar os resultados obtidos	100	100	ABR/07-JUL/08	Realizada no 1º sem//08
			Elaborar o RIGER	100	100	ABR/07-JUL/08	Realizada no 1º sem//08
			Submeter à aprovação do Ouvidor-Geral	100	100	ABR/07-JUL/08	Realizada no 1º sem//08

### Análise de Dados:

A elaboração dos fluxogramas e das Rotinas Administrativas - RADs restou prejudicada em função das mudanças ocorridas nos procedimentos internos, necessárias a atender parceria com a Corregedoria Geral da Justiça – CGJ e que atualmente estão em fase de reavaliação, dependendo de ajustes no sistema SOU.

### Ações Gerenciais:

Já foi solicitado aperfeiçoamento no sistema SOU que estenderá seu alcance aos NURs.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

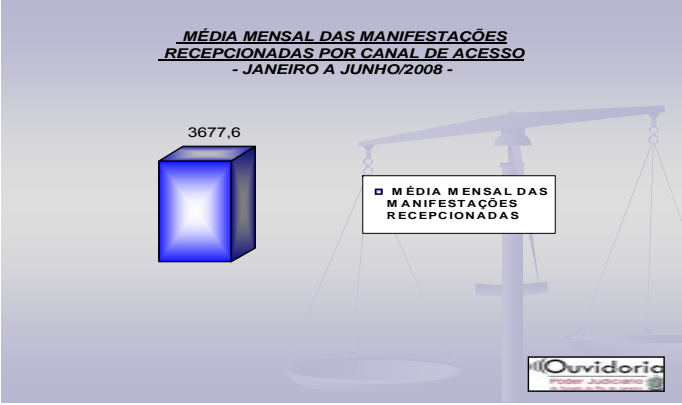
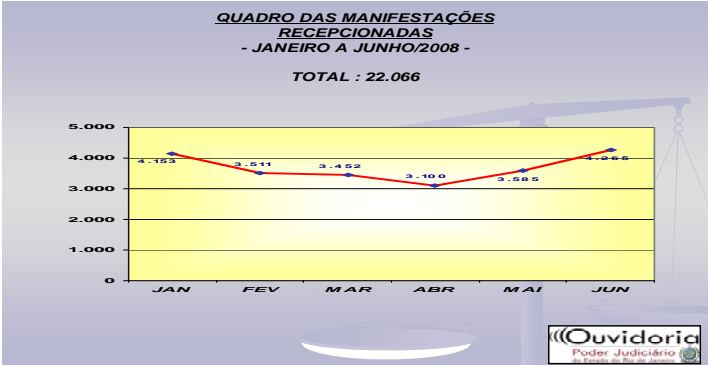
### 3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

#### 3.1 Indicadores e Análise de Dados da Ouvidoria Geral

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:							OUVID						
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Recepcionar manifestações													
<b>INDICADOR</b>		Quantidade de manifestações recebidas por canal de acesso													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>		Mensurar a quantidade de manifestações por canal de acesso no período mensal.													
<b>FÓRMULA</b>		Total de manifestações recepcionadas = $\sum$ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição)													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Estatística mensal							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>						
<b>META</b>		-							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.	
4.153		3.511	3.452	3.100	3.585	4.265									



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

RESULTADO NO PERÍODO			
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	-		
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	3677.6		
META	Não aplicável		
ANÁLISE DE DADOS:	Em relação ao 1º semestre de 2008, foi registrado um percentual 15% maior de manifestações recepcionadas no último mês. Acreditamos que esta deve ser a tendência a partir de então, considerando a ocorrência de feriados prolongados até maio/08 e a diminuição destes a partir do mês de julho/08.		
AÇÕES GERENCIAIS:	A Ouvidoria vem aperfeiçoando seus serviços, visando a ampliar o acesso dos usuários ao órgão, bem como vem promovendo reuniões sistemáticas com a equipe, na busca do eficaz atendimento ao público.		





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL



### PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

**UNIDADE ORGANIZACIONAL:**

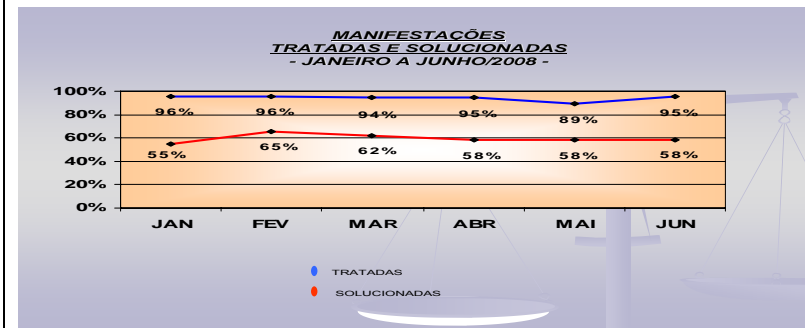
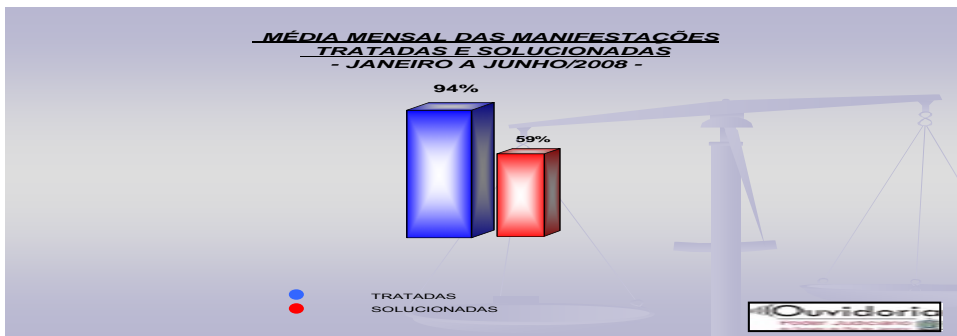
**OUVID**

<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Tratar manifestações													
<b>INDICADOR</b>	Percentual de manifestações tratadas Percentual de manifestações solucionadas													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	Mensurar a quantidade de manifestações tratadas e selecionadas no período mensal.													
<b>FÓRMULA</b>	Percentual de manifestações tratadas = (manifestações tratadas / manifestações recepcionadas) X 100 Percentual de manifestações solucionadas = (manifestações solucionadas / manifestações recepcionadas) X 100													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal									<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>				
<b>META</b>	-									<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>		percentual		
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.
T 3.983 S 2.883		3.354 2.289	3.257 2.148	2.944 1.805	3190 2.092	4.062 2.489								



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

RESULTADO NO PERÍODO	
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	-
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	T94% S59%
META	T90% S60%
ANÁLISE DE DADOS:	<p>O percentual de manifestações tratadas, 94% neste semestre, está ligado diretamente à atuação da Ouvidoria. O seu aumento depende de nossa gestão interna, mas também, de um número maior de serventários, de equipamentos, da manutenção do sistema SOU e de uma reestruturação organizacional compatível com o volume de atividades do órgão. Por este motivo, fixamos a meta em 90%.</p> <p>Quanto ao percentual de manifestações solucionadas, 59% neste semestre, a maior parte dos casos, em média 65%, são resolvidos diretamente na Ouvidoria. Em geral, apenas 35% das manifestações são enviadas aos demais órgãos. Desta forma, registramos como 60% a meta de solucionadas, visto que dependemos da atuação das demais unidades organizacionais.</p>
AÇÕES GERENCIAIS:	Há reuniões periódicas com a equipe para discussão de procedimentos, elucidação de dúvidas e estabelecimento de metas; há solicitações de equipamentos não atendidas; há pendências de rotinas no SOU registradas em atas; há projeto de reestruturação organizacional em análise.





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
UNIDADE ORGANIZACIONAL:		OUVID													
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>		Avaliar manifestações e divulgar resultados													
<b>INDICADOR</b>		Temporariamente sem indicador													
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	DO	-													
<b>FÓRMULA</b>		-													
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>		Estatística mensal							<b>SENTIDO DE MELHORIA</b>						
<b>META</b>		-							<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>						
<b>PERIODICIDADE</b>		Mensal													
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2008	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>		GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)							GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)						
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>	-														
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>	-														
<b>META</b>	-														

<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	<p>A avaliação das manifestações é feita através da interpretação dos relatórios gerados pelo sistema SOU e a divulgação de seus resultados através de estatística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhada por ofício ao Presidente, 1º, 2º e 3º Vice-Presidentes, Corregedor-Geral, membros do Conselho da Magistratura, Presidente da COJES, Presidente da Comissão de Legislação e Normas, Diretora Geral da DGDIN e Diretor do DEIGE;</li> <li>Publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro - Poder Judiciário;</li> <li>Divulgada na página do TJERJ – Publicações Oficiais ; e</li> </ul>
--------------------------	--



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgada no link da Ouvidoria</li></ul>
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Estão sendo aperfeiçoadas as rotinas no SOU para fins estatísticos, de consultas e de levantamentos de manifestações.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES																																																					
UNIDADE ORGANIZACIONAL: OUVID																																																					
<b>PROCESSO DE TRABALHO</b>	Realizar inter-relação social																																																				
<b>INDICADOR</b>	Temporariamente sem indicador																																																				
<b>FINALIDADE DO INDICADOR</b>	-																																																				
<b>FÓRMULA</b>	-																																																				
<b>ORIGEM DOS DADOS</b>	Estatística mensal																																																				
<b>META</b>	-																																																				
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal																																																				
<b>EVOLUÇÃO DO INDICADOR</b>	2007																																																				
	2008																																																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th>JAN/07</th><th>FEV/07</th><th>MAR/07</th><th>ABR/07</th><th>MAI/07</th><th>JUN/07</th><th>JUL/07</th><th>AGO/07</th><th>SET/07</th><th>OUT/07</th><th>NOV/07</th><th>DEZ/07</th><th>Md. no Per.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <th>JAN/08</th><th>FEV/08</th><th>MAR/08</th><th>ABR/08</th><th>MAI/08</th><th>JUN/08</th><th>JUL/08</th><th>AGO/08</th><th>SET/08</th><th>OUT/08</th><th>NOV/08</th><th>DEZ/08</th><th>Md. no Per.</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td><td style="text-align: center;">-</td> </tr> </tbody> </table>	JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JAN/07	FEV/07	MAR/07	ABR/07	MAI/07	JUN/07	JUL/07	AGO/07	SET/07	OUT/07	NOV/07	DEZ/07	Md. no Per.																																									
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																									
JAN/08	FEV/08	MAR/08	ABR/08	MAI/08	JUN/08	JUL/08	AGO/08	SET/08	OUT/08	NOV/08	DEZ/08	Md. no Per.																																									
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																									
<b>RESULTADO NO PERÍODO</b>																																																					
<b>MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)</b>	-																																																				
<b>MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)</b>	-																																																				
<b>META</b>	-																																																				
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)</p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)</p> </div> </div>																																																				
<b>ANÁLISE DE DADOS:</b>	A Ouvidoria Geral proferiu palestra e concedeu entrevistas a rádios, TVs e jornais, visando a divulgar o órgão.																																																				
<b>AÇÕES GERENCIAIS:</b>	Houve o ingresso da Ouvidoria na ABO com o fim de ampliar a realização de inter-relação social.																																																				



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

### 4 GESTÃO DOS RECURSOS

#### 4.1 Situação do Quadro de Pessoal

##### 4.1.1 Quadro de Pessoal

Unidade/Processo De Trabalho	Magistrado	Servidor	Requisitado	Estagiário	Terceirizado	Projeto JPJ(*)	Total Geral
Gabinete	01	-	03	-	-	-	04
Departamento de Gestão de Manifestações e Apoio à Cidadania (Virtual)	-	02	-	-	01	01	04
Divisão de Processamento de Manifestações e Projetos (Virtual)	-	01	-	-	-	-	01
Serviço de Atendimento a Manifestações(Virtual)	-	05	-	04	03	-	12
Serviço de Análise e Tratamento de Manifestações(Virtual)	-	10	-	-	01	-	11
Serviço de Inter-relação Social e Projetos(Virtual)	-	03	-	-	-	-	03
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>21</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>01</b>	<b>35</b>

(\*) Projeto Justiça pelos Jovens

A estrutura organizacional da Ouvidoria foi citada como virtual, tendo em vista não existir de forma oficial, mas fática. A Resolução 46/2006 extinguiu-a, porém as rotinas de trabalho seguiram seu curso como se a estrutura de cargos e hierarquia ainda existisse. Há projeto de reestruturação em análise nos termos do registrado, visando à retomada da plena capacidade operativa da Ouvidoria Geral em nível de igualdade com as demais áreas da instituição e a fim de que haja uma estrutura compatível com as atribuições e atividades constitucionais que foram destinadas ao órgão.

No tocante aos serventuários, vislumbra-se a necessidade de ampliar seu número, considerando a abrangência dos serviços afetos à Ouvidoria que requerem profissionais



dotados de especializações, para atender eficazmente às manifestações de um público cada vez mais exigente e conscientizado. Além disso, há projetos a serem realizados, que exigirão um número maior de serventuários, vez que a estrutura do instituto deve ser acompanhada na mesma proporção de sua divulgação.

### **4.1.2 Capacitação**

- ✓ Alterações no Processo de execução com base na Lei 11.382/06, ESAJ/2008;
- ✓ Capacitação em Rotinas administrativas – RAD. FGV/ 2008;
- ✓ Desenvolvimento das relações interpessoais, FGV/2008;
- ✓ Direito Constitucional, ESAJ/2008;
- ✓ Noções de Responsabilidade Civil, ESAJ/2008;
- ✓ Organização Judiciária, ESAJ/2008;
- ✓ Português Jurídico, ESAJ/2008;
- ✓ Projeto de Fortalecimento e Modernização da Gestão do PJERJ. Como elaborar o Quadro de Requisitos dos Usuários. FGV/ 2008;
- ✓ Treinamento de Implementação do Sistema de Ouvidoria – SOU.

## **4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação**

**4.2.1** A Ouvidoria implantou, em agosto de 2007, seu sistema informatizado denominado SOU. Esta ferramenta agilizou a recepção e o processamento das manifestações, possibilitando a geração de dados estatísticos; transparência dos dados, através de seu detalhamento; confiabilidade, com a geração de relatórios e arquivamento automático; agilidade na informação, com o recebimento automático do número de manifestações, possibilitando seu acompanhamento através da internet e proporcionou, também, economia de papel, apresentando-se como um sistema próximo ao virtual, já que a maioria das manifestações é enviada aos órgãos competentes por meio do sistema.



**- Equipamentos**

Por meio do processo nº 2007.208072, foram solicitados equipamentos e substituição de alguns microcomputadores por se encontrarem lentos, em desacordo com a agilidade necessária ao desenvolvimento dos serviços. A DGTEC não pôde atender ao solicitado. Registrou o pedido para futura licitação e aumentou a memória dos existentes.

O processo nº 2008-064884 solicita, por meio do ofício nº 36/2008, a remessa de um microcomputador para o Chefe de Gabinete da Ouvidoria Geral em substituição ao existente. Em 31/03/2008, a DGTEC em despacho informa que, devido à escassez de equipamentos pela qual o PJERJ passava no momento, não tinha como atender.

Solicitamos, através do ofício nº 38/2008 à DGTEC - processo nº 2008.069467, um Pentium 4 em substituição ao micro nº 15.827-5, que apresentou defeito por três vezes consecutivas. Em 25 de abril de 2008, recebemos a resposta que havia escassez de equipamentos e foi feita manutenção no defeituoso.

No processo nº 2008.103617 - ofício nº 36/2008, enviamos a solicitação de aumento de memória para 1GB, bem como a troca de HD para no mínimo 80 GB de 12 microcomputadores e fomos atendidos.

Atualmente, há seis funcionários e uma sala de atendimento pessoal sem microcomputadores.

A falta de equipamentos impacta negativamente no desenvolvimento de nossos serviços, prejudicando o atendimento célere e o alcance de metas operacionais.





### 4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- **Instalações** – há necessidade de se ampliar todos os setores e, de forma premente, o serviço de teleatendimento em função do exíguo espaço e problemas de acústica.

- **Materiais de Consumo** – atendidos de forma satisfatória.

- **Materiais Permanentes** – atendidos de forma satisfatória.

- **Segurança** – tendo em vista o atendimento ao público, é necessária a permanência de um segurança de forma ostensiva nas proximidades da Ouvidoria.

## 5 AUDITORIAS DE GESTÃO

A Ouvidoria não passou por nenhuma auditoria no período. Todavia, foi submetida à primeira avaliação do seu Sistema Integrado de Gestão Administrativa (SIGA-OUVID) pela DGDIN. No mês de julho, a unidade realizará uma avaliação interna objetivando eliminar eventuais não conformidades.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados neste relatório revelam as ações adotadas pela Ouvidoria no intuito de alinhar a execução de suas atividades ao sistema de gestão do PJERJ. Os resultados já obtidos revelam a consolidação da Ouvidoria Geral do PJERJ como um órgão reconhecido pela sociedade.

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 um Poder Judiciário profícuo e atuante.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

### 7 ANEXOS

#### 7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

(OUVIDORIA)			
MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
<b>P.14 Gerenciar Ouvidoria</b>	ID. 14.1 Acompanhamento de manifestações	<b>P.14.1 Recepcionar manifestações</b>	ID. 14.1.1 Quantidade de manifestações recebidas por canal de acesso.
		<b>P.14.2 Tratar manifestações</b>	ID. 14.1.2 Percentual de manifestações tratadas ID. 14.1.3 Percentual de manifestações solucionadas
		<b>P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados</b>	
	ID. 14.2 Acompanhamento de inter-relação social e projetos	<b>P.14.4 Realizar inter-relação social</b>	