



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER)**

2016

OUVIDORIA GERAL



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

Período de Referência:

2016

Emitido em:

17/01/2017

Aprovado por:

Andrea 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.....	8
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	9



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

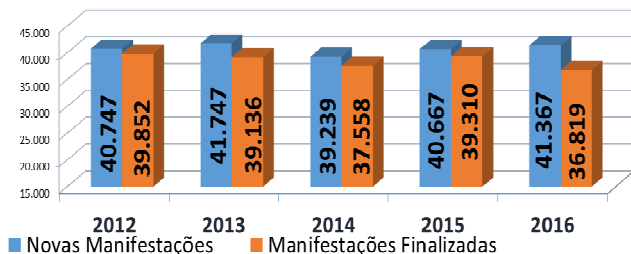
INDICADORES ESTRATÉGICOS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<NÃO APLICÁVEL>													
INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Taxa de Congestionamento das Manifestações</p> <table border="1"><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa de Congestionamento (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2012</td><td>5,50%</td></tr><tr><td>2013</td><td>7,60%</td></tr><tr><td>2014</td><td>4,30%</td></tr><tr><td>2015</td><td>5,00%</td></tr><tr><td>2016</td><td>16,00%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2012	5,50%	2013	7,60%	2014	4,30%	2015	5,00%	2016	16,00%	<p>A taxa de congestionamento do período aumentou em relação ao ano de 2015. Importante observar que ao longo do ano a Ouvidoria teve diminuição do número de funcionários, além de muitos feriados em razão da realização da Olimpíada, o que prejudicou bastante o trabalho.</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)												
2012	5,50%												
2013	7,60%												
2014	4,30%												
2015	5,00%												
2016	16,00%												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

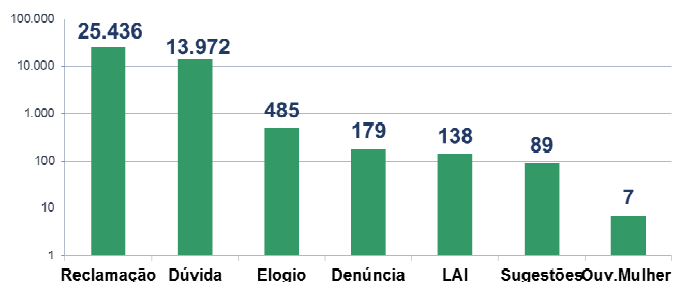
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

**Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas
2016**



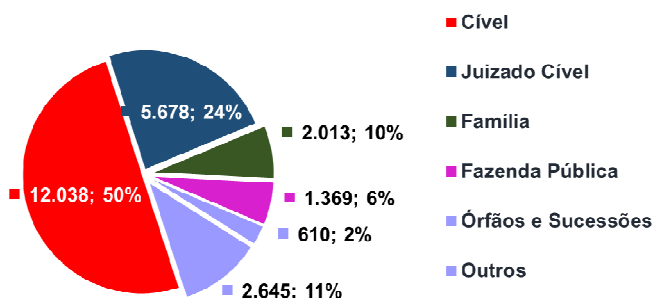
Verifica-se, no ano de 2016, aumento do número de manifestações em relação ao ano de 2015.

**Manifestações por Assunto
2016**



O ano de 2016 manteve a tendência dos anos anteriores registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos. Observa-se também tendência de alta das manifestações baseadas na LAI.

**Competências Mais Reclamadas
2016**



As Varas Cíveis e os Juizados Especiais Cíveis seguem liderando expressivamente o ranking das competências mais reclamadas. Juntos representam 74% do total de reclamações.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

<p>Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento 2016</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Segmento</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cível</td> <td>0,8%</td> </tr> <tr> <td>Juizado Esp Cível</td> <td>0,8%</td> </tr> <tr> <td>Faz.Pública</td> <td>0,3%</td> </tr> <tr> <td>Família</td> <td>0,3%</td> </tr> <tr> <td>O.Sucessões</td> <td>0,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Segmento	Porcentagem	Cível	0,8%	Juizado Esp Cível	0,8%	Faz.Pública	0,3%	Família	0,3%	O.Sucessões	0,5%	<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. O que observa é que o ranking das competências mais reclamadas se altera ao se estabelecer esta comparação.</p>																					
Segmento	Porcentagem																																	
Cível	0,8%																																	
Juizado Esp Cível	0,8%																																	
Faz.Pública	0,3%																																	
Família	0,3%																																	
O.Sucessões	0,5%																																	
<p>Reclamações de Maior Incidência 2016</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Modalidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Morosidade na Abertura de Conclusão</td> <td>10.683</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade No Trâmite Processual</td> <td>4.183</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>2.268</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Digitação de Documentos</td> <td>979</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>857</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartórios</td> <td>599</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Procedimento Estranho a Rotina Processual</td> <td>436</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos na 1ª Instância</td> <td>430</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Leitura de Sentença</td> <td>430</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Modalidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade na Abertura de Conclusão	10.683	50%	Morosidade No Trâmite Processual	4.183	19%	Morosidade na Juntada de Expediente	2.268	11%	Morosidade na Digitação de Documentos	979	5%	Morosidade no Atendimento a Despacho	857	4%	Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartórios	599	3%	Procedimento Estranho a Rotina Processual	436	2%	Morosidade na Devolução de Autos na 1ª Instância	430	2%	Morosidade na Leitura de Sentença	430	2%	<p>No primeiro semestre/2016 as reclamações derivadas das mais variadas modalidades de morosidade foram responsáveis por 97% do total de reclamações.</p>			
Modalidade	Quantidade	Porcentagem																																
Morosidade na Abertura de Conclusão	10.683	50%																																
Morosidade No Trâmite Processual	4.183	19%																																
Morosidade na Juntada de Expediente	2.268	11%																																
Morosidade na Digitação de Documentos	979	5%																																
Morosidade no Atendimento a Despacho	857	4%																																
Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartórios	599	3%																																
Procedimento Estranho a Rotina Processual	436	2%																																
Morosidade na Devolução de Autos na 1ª Instância	430	2%																																
Morosidade na Leitura de Sentença	430	2%																																
<p>Pedido de Informação(LAI), por Unidade 2016</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Unidade</th> <th>Quantidade</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ouvidoria</td> <td>60</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>DGPES</td> <td>27</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>CGJ</td> <td>23</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>DGJUR</td> <td>16</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>DGLOG</td> <td>7</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>DGTEC</td> <td>6</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>DGCOM</td> <td>4</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>DGSEI</td> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>DGENG</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGESP</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	Ouvidoria	60	41%	DGPES	27	18%	CGJ	23	16%	DGJUR	16	11%	DGLOG	7	5%	DGTEC	6	4%	DGCOM	4	3%	DGSEI	1	0%	DGENG	1	1%	DGESP	1	1%	<p>É importante observar neste relatório o aumento do número de manifestações baseadas na LAI em relação ao ano de 2015. E ainda a expressiva quantidade de manifestações respondidas pela Ouvidoria Geral</p>
Unidade	Quantidade	Porcentagem																																
Ouvidoria	60	41%																																
DGPES	27	18%																																
CGJ	23	16%																																
DGJUR	16	11%																																
DGLOG	7	5%																																
DGTEC	6	4%																																
DGCOM	4	3%																																
DGSEI	1	0%																																
DGENG	1	1%																																
DGESP	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

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 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



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		A despeito de pequeno aumento em nosso efetivo, ainda não temos o número ideal de servidores
Tecnologia da Informação		X		As mudanças 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 informática e o material de trabalho

LEGENDA: Atende Atende em Parte Não Atende

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER de 2016 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 Ouvidoria Geral consolidou-se neste Ano de 2016 como uma ferramenta de Gestão a disposição da Administração do PJERJ.
 - Foram expedidas comunicações a Administração a respeito do aumento significativo dos indicadores dos nossos relatórios quanto a “Morosidade do Contador” e “Morosidade na abertura de conclusão”.



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									
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; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: x-small;">RESULTADO NO PERÍODO - Período: Fonte:</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p style="font-size: x-small;">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:				



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 <small style="color: red;">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:				