




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre
2017**

OUVIDORIA GERAL

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) OUVIDORIA GERAL		
	Período de Referência: 1º semestre 2017	Emitido em: 26/07/2017	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.....	8
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	9



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														
<p>Taxa de Congestionamento das Manifestações 1º Semestre/2017</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><tr><td>2017</td><td>6,60%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2012	5,50%	2013	7,60%	2014	4,30%	2015	5,00%	2016	16,00%	2017	6,60%	<p>A taxa de congestionamento do período se manteve no mesmo patamar em relação ao 1º Semestre de 2016.</p> <p>Ressaltamos que, além da diminuição de funcionários de 2016, a Ouvidoria perdeu mais um funcionário no 1º Semestre de 2017.</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)														
2012	5,50%														
2013	7,60%														
2014	4,30%														
2015	5,00%														
2016	16,00%														
2017	6,60%														

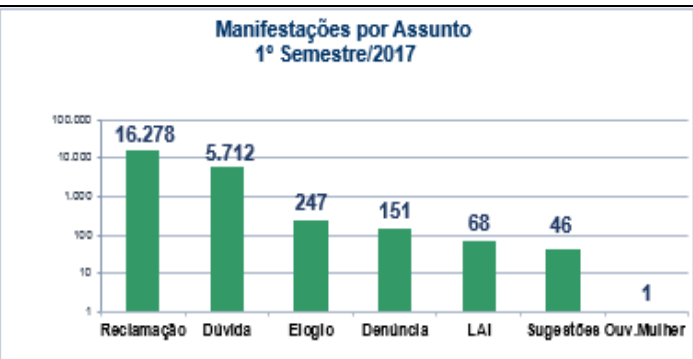


RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE

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

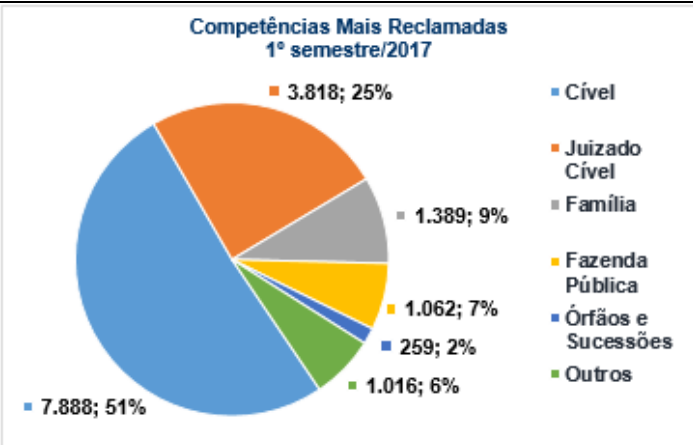


Para o 1º Semestre de 2017, verifica-se um aumento no número de novas manifestações, porém, seguindo o padrão de 94% finalizadas.



O 1º Semestre de 2017 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, quando comparadas ao mesmo período de 2016.



As Varas Cíveis e os Juizados Especiais Cíveis seguem liderando expressivamente o ranking das competências mais reclamadas. Juntos representam 76% 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.

<p style="text-align: center;">Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento 1º Semestre/2017</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Segmento</th> <th>Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cível</td> <td>0,51%</td> </tr> <tr> <td>Juizado Esp Cível</td> <td>0,59%</td> </tr> <tr> <td>Faz.Pública</td> <td>0,23%</td> </tr> <tr> <td>Família</td> <td>0,36%</td> </tr> <tr> <td>O. Sucessões</td> <td>0,12%</td> </tr> </tbody> </table>	Segmento	Porcentagem	Cível	0,51%	Juizado Esp Cível	0,59%	Faz.Pública	0,23%	Família	0,36%	O. Sucessões	0,12%	<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	0,51%																																																			
Juizado Esp Cível	0,59%																																																			
Faz.Pública	0,23%																																																			
Família	0,36%																																																			
O. Sucessões	0,12%																																																			
<p style="text-align: center;">Reclamações de Maior Incidência 1º Semestre/2017</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>7.116</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade No Trâmite Processual</td> <td>3.515</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>812</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartórios</td> <td>968</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Digitação de Documentos</td> <td>742</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>372</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância</td> <td>184</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância</td> <td>207</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade Aguardando Publicação</td> <td>266</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Procedimento Estranho a Rotina Processual</td> <td>184</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Abertura de Conclusão</td> <td>1</td> <td>1,5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade No Trâmite Processual</td> <td>1</td> <td>1,5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>1</td> <td>1,5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Digitação de Documentos</td> <td>5</td> <td>7,4%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>6</td> <td>8,8%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância</td> <td>12</td> <td>17,6%</td> </tr> </tbody> </table>	Modalidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade na Abertura de Conclusão	7.116	50%	Morosidade No Trâmite Processual	3.515	25%	Morosidade na Juntada de Expediente	812	6%	Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartórios	968	7%	Morosidade na Digitação de Documentos	742	5%	Morosidade no Atendimento a Despacho	372	3%	Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	184	1%	Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	207	1%	Morosidade Aguardando Publicação	266	2%	Procedimento Estranho a Rotina Processual	184	1%	Morosidade na Abertura de Conclusão	1	1,5%	Morosidade No Trâmite Processual	1	1,5%	Morosidade na Juntada de Expediente	1	1,5%	Morosidade na Digitação de Documentos	5	7,4%	Morosidade no Atendimento a Despacho	6	8,8%	Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	12	17,6%	<p>No primeiro semestre/2017 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	7.116	50%																																																		
Morosidade No Trâmite Processual	3.515	25%																																																		
Morosidade na Juntada de Expediente	812	6%																																																		
Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartórios	968	7%																																																		
Morosidade na Digitação de Documentos	742	5%																																																		
Morosidade no Atendimento a Despacho	372	3%																																																		
Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	184	1%																																																		
Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	207	1%																																																		
Morosidade Aguardando Publicação	266	2%																																																		
Procedimento Estranho a Rotina Processual	184	1%																																																		
Morosidade na Abertura de Conclusão	1	1,5%																																																		
Morosidade No Trâmite Processual	1	1,5%																																																		
Morosidade na Juntada de Expediente	1	1,5%																																																		
Morosidade na Digitação de Documentos	5	7,4%																																																		
Morosidade no Atendimento a Despacho	6	8,8%																																																		
Morosidade na Devolução de Autos Conclusos 1ª Instância	12	17,6%																																																		
<p style="text-align: center;">Pedido de Informação (LAI), por Unidade 1º Semestre/2017</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>23</td> <td>33,8%</td> </tr> <tr> <td>DGPES</td> <td>12</td> <td>17,6%</td> </tr> <tr> <td>CGJ</td> <td>19</td> <td>27,9%</td> </tr> <tr> <td>DGJUR</td> <td>6</td> <td>8,8%</td> </tr> <tr> <td>DGLOG</td> <td>5</td> <td>7,4%</td> </tr> <tr> <td>DGTEC</td> <td>1</td> <td>1,5%</td> </tr> <tr> <td>DGCOM</td> <td>1</td> <td>1,5%</td> </tr> <tr> <td>GABPRES</td> <td>1</td> <td>1,5%</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	Ouvidoria	23	33,8%	DGPES	12	17,6%	CGJ	19	27,9%	DGJUR	6	8,8%	DGLOG	5	7,4%	DGTEC	1	1,5%	DGCOM	1	1,5%	GABPRES	1	1,5%	<p>Para o 1º Semestre de 2017, tivemos um aumento no número de manifestações baseadas na LAI em relação ao 1º Semestre de 2016, com um total de 68 manifestações para esse período, contra 59 do período passado.</p>																								
Unidade	Quantidade	Porcentagem																																																		
Ouvidoria	23	33,8%																																																		
DGPES	12	17,6%																																																		
CGJ	19	27,9%																																																		
DGJUR	6	8,8%																																																		
DGLOG	5	7,4%																																																		
DGTEC	1	1,5%																																																		
DGCOM	1	1,5%																																																		
GABPRES	1	1,5%																																																		



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

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.
 - Embora ainda não implementado, já começamos a fazer os testes no novo sistema em ambiente web.

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O encaminhamento mensal da Estatística da Ouvidoria é feita 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 email, sempre que possível Ofícios digitalizados aos seus destinatários	Redução de gastos com papel e tarifas de correio



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

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			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 do 1º Semestre de 2017 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, 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) DO 1º SEMESTRE

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) 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:					