




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

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER)  
2017  
OUVIDORIA GERAL**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)</b> <b>OUVIDORIA GERAL</b>		
	Período de Referência: <b>2017</b>	Emitido em: <b>16/01/2018</b>	Aprovado por: <b>Andréa Maciel Pachá</b>

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

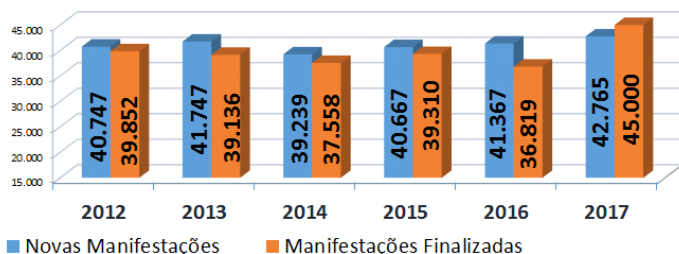
INDICADORES ESTRATÉGICOS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<NÃO APLICÁVEL>															
INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p style="text-align: center;"><b>Taxa de Congestionamento das Manifestações</b> Ano 2017</p> <table border="1"><caption>Taxa de Congestionamento das Manifestações (2012-2017)</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa (%)</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>4,70%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa (%)	2012	5,50%	2013	7,60%	2014	4,30%	2015	5,00%	2016	16,00%	2017	4,70%	<p>A taxa de congestionamento do ano de 2017 teve uma queda acentuada em relação ao ano de 2016.</p>
Ano	Taxa (%)														
2012	5,50%														
2013	7,60%														
2014	4,30%														
2015	5,00%														
2016	16,00%														
2017	4,70%														



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

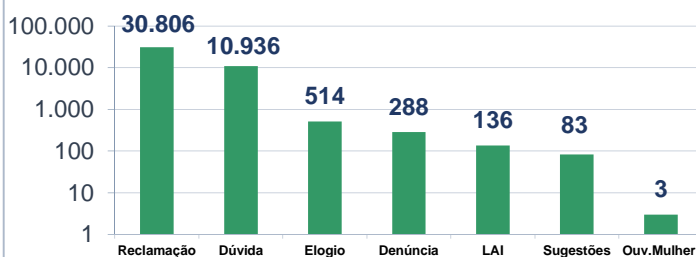
**Manifestações Novas X Manifestações Finalizadas  
Ano 2017**



O ano de 2017 teve um aumento no número de manifestações em relação ao ano de 2016.

Na virada de 2016 para 2017 ficaram 4.548 manifestações abertas, por esse motivo acabamos finalizando mais do que o número de novas manifestações.

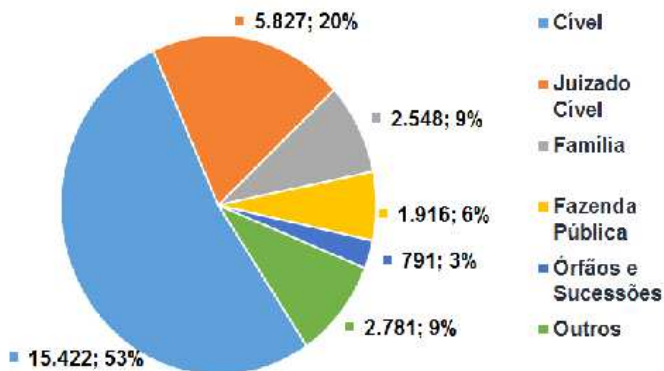
**Manifestações por Assunto  
Ano 2017**



O ano de 2017 manteve a tendência dos anos anteriores registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos.

Observa-se também a estabilidade das manifestações baseadas na LAI, quando comparadas ao ano de 2016.

**Competências Mais Reclamadas  
Ano 2017**



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

Juntos representam 73% do total de reclamações.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

<p style="text-align: center;"><b>Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento Ano 2017</b></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>0,96%</td> </tr> <tr> <td>Juizado Esp Cível</td> <td>1,02%</td> </tr> <tr> <td>Faz.Pública</td> <td>0,42%</td> </tr> <tr> <td>Familia</td> <td>0,74%</td> </tr> <tr> <td>O.Sucessões</td> <td>0,39%</td> </tr> </tbody> </table>	Sector	Porcentagem	Cível	0,96%	Juizado Esp Cível	1,02%	Faz.Pública	0,42%	Familia	0,74%	O.Sucessões	0,39%	<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 se observa é que o ranking das competências mais reclamadas se altera ao se estabelecer esta comparação.</p>																		
Sector	Porcentagem																														
Cível	0,96%																														
Juizado Esp Cível	1,02%																														
Faz.Pública	0,42%																														
Familia	0,74%																														
O.Sucessões	0,39%																														
<p style="text-align: center;"><b>Reclamações de Maior Incidência Ano 2017</b></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>12.976</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Trâmite Processual</td> <td>6.764</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Juntada de Expediente</td> <td>1.469</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Digitação de Documentos</td> <td>1.444</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade no Atendimento a Despacho</td> <td>1.740</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório</td> <td>939</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Procedimento Estranho a Rotina Processual</td> <td>648</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade do Contador</td> <td>419</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância</td> <td>479</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Modalidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade na Abertura de Conclusão	12.976	48%	Morosidade no Trâmite Processual	6.764	25%	Morosidade na Juntada de Expediente	1.469	6%	Morosidade na Digitação de Documentos	1.444	5%	Morosidade no Atendimento a Despacho	1.740	7%	Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	939	4%	Procedimento Estranho a Rotina Processual	648	2%	Morosidade do Contador	419	2%	Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância	479	2%	<p>No ano de 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	12.976	48%																													
Morosidade no Trâmite Processual	6.764	25%																													
Morosidade na Juntada de Expediente	1.469	6%																													
Morosidade na Digitação de Documentos	1.444	5%																													
Morosidade no Atendimento a Despacho	1.740	7%																													
Morosidade na Devolução de Autos Fora do Cartório	939	4%																													
Procedimento Estranho a Rotina Processual	648	2%																													
Morosidade do Contador	419	2%																													
Morosidade na Devolução de Autos Concluídos 1ª Instância	479	2%																													
<p style="text-align: center;"><b>Pedido de Informação (LAI), por Unidade Ano 2017</b></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>48</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>DGPES</td> <td>20</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>CGJ</td> <td>37</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>DGJUR</td> <td>10</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>DGLOG</td> <td>8</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>DGTEC</td> <td>8</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>EMERJ</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>GABPRES</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>DGPCF</td> <td>5</td> <td>3%</td> </tr> </tbody> </table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	Ouvidoria	48	35%	DGPES	20	14%	CGJ	37	27%	DGJUR	10	7%	DGLOG	8	6%	DGTEC	8	6%	EMERJ	1	1%	GABPRES	1	1%	DGPCF	5	3%	<p>Para o ano de 2017, tivemos uma estabilidade no número de manifestações baseadas na LAI em relação ao ano de 2016, com um total de 138 manifestações.</p>
Unidade	Quantidade	Porcentagem																													
Ouvidoria	48	35%																													
DGPES	20	14%																													
CGJ	37	27%																													
DGJUR	10	7%																													
DGLOG	8	6%																													
DGTEC	8	6%																													
EMERJ	1	1%																													
GABPRES	1	1%																													
DGPCF	5	3%																													



## 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.
  - 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)

**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 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;
  - Em razão das novas diretrizes da atual gestão do PJERJ, a Ouvidoria Geral intensificou o relacionamento com a Corregedoria Geral e com as Diretorias Gerais, de forma a dirimir com maior celeridade as dúvidas ou reclamações dos manifestantes que procuram este canal.  
A Dr<sup>a</sup> Andréa Pachá, Ouvidora Geral, em contato com os Juízes auxiliares da Corregedoria e o Juiz da Vara de execuções penais, abriu um canal direto para responder as manifestações recebidas. Desta forma, tivemos um ganho significativo no tempo de tramitação das manifestações. Essa



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

diminuição no tempo vem valorizando e gerando credibilidade para quem nos procura.

- A Ouvidoria Geral, assim como no último ano, consolidou-se como uma ferramenta de Gestão a disposição da Administração do PJRJ.
  - 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>

<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:						



## 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 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:					