



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

**OUVIDORIA GERAL
OUVID**

Anual - 2008

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: OUVIDORIA GERAL (OUVID)	Aprovado por: Des. Amaury Arruda de Souza Ouvidor-Geral	Período: Anual - 2008

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	4
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	4
2.2 Objetivos Estratégicos	5
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	8
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)	8
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)	10
4 GESTÃO DOS RECURSOS	15
4.1 Situação do Quadro de Pessoal	15
4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação.....	18
4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura.....	18
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)	19
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	19
4.6 Atividades Complementares.....	19
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO	20
5.1 Auditorias de Gestão.....	20
5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA.....	20
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	20
7 ANEXO.....	21
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....	21

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: OUVIDORIA GERAL (OUVID)	Aprovado por: Des. Amaury Arruda de Souza Ouvidor-Geral	Período: Anual - 2008

1 RESUMO EXECUTIVO

Este Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) tem por finalidade apresentar os resultados do desempenho da gestão da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, relativos ao período compreendido entre os meses de janeiro a dezembro de 2008.

No que diz respeito à gestão estratégica, a Ouvidoria previu para o ano 2008 a realização de (05) cinco Objetivos Estratégicos. Até a data de emissão deste RIGER, 01(um) Objetivo foi integralmente cumprido conforme o planejamento inicial e os demais se encontram atrasados tendo em vista os fatos posteriormente esclarecidos.

No que diz respeito à gestão operacional, a análise dos indicadores e os resultados apresentados mostram que a Ouvidoria está realizando os seus processos de gestão com a eficiência e a eficácia esperadas.

No que se refere aos recursos pertinentes a pessoal, verifica-se que o provimento não foi satisfatório, tendo em vista que há necessidade de aumento do quadro de serventuários, conforme descrito no item específico deste relatório. Quanto aos recursos materiais, constata-se que houve provimento satisfatório. Os recursos de informática referentes a equipamentos não atenderam a necessidade da Ouvidoria, conforme apresentado no item específico. Os recursos pertinentes à manutenção e ao aperfeiçoamento do sistema SOU mostraram-se deficitários e precários.

No que se refere à documentação e ao registro dos processos de trabalho, a Ouvidoria está em fase de elaboração das rotinas administrativas, com apoio da DGDIN. Para a organização dos documentos pertencentes ao Arquivo Corrente, a Ouvidoria necessitará do apoio do DEGEA.

A Ouvidoria não possui sob sua responsabilidade contratos de manutenção e serviços.

A Ouvidoria não passou por Auditorias de Gestão no período, porém realizou três Avaliações do SIGA, obtendo o seguinte resultado:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

Avaliação	Grau de Implementação	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
1ª	26,76	148	39,6
2ª	59,46	148	88
3ª	53,57	140	75

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 ANUAL

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 1	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planej	Real		
MELHORAR A CELERIDADE NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	CONVERGIR AS MANIFESTAÇÕES REFERENTES AO PJERJ NA OUVIDORIA GERAL	Integrar a Administração Superior e as Diretorias Gerais no sentido de reconhecerem a Ouvidoria como único canal de acesso nas manifestações oriundas da sociedade	100	90	JAN/07- DEZ/2008	Redirecionada para o biênio 2009/2010
		Publicar ato oficial acerca do direcionamento para a Ouvidoria da recepção de todas as manifestações	100	0	JAN/07- DEZ/2008	Redirecionada para o biênio 2009/2010
Análise de dados: 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 à formalização junto aos demais órgãos da administração que deverá ocorrer com a publicação do correspondente ato.						
Ações Gerenciais: Estão sendo reiterados os contatos com as Unidades Organizacionais envolvidas neste processo.						
FOCO 9		Promover intercâmbio com Ouvidorias Públicas e Privadas	100	100	JAN/07- DEZ/2008	Realizada de acordo com a meta estabelecida



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

FOMENTAR RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E PARCERIAS EXTERNAS	AMPLIAR A REDE DE RELACIONAMENTO COM AS OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS	Participar de Encontros de Ouvidorias Públicas e Privadas	100	100	JAN/07- DEZ/2008	Realizada de acordo com a meta estabelecida
		Promover Encontros de Ouvidorias Judiciais	100	0	JAN/07- DEZ/2008	Redirecionada para o Biênio 2009/2010

Análise de dados:

No ano de 2008, houve a promoção de intercâmbio através da participação deste órgão no II Encontro de Ouvidores e no curso de Gestão e Implantação de Ouvidorias. Eventos estes específicos para integrantes da área, que contaram com uma gama de Ouvidorias Públicas e Privadas deste e de outros Estados do Brasil.

Quanto à promoção de encontros de Ouvidorias Judiciais, não foi possível sua realização, por se tratar de evento carecedor de grande logística, envolvendo outros órgãos da Administração, a ser proposto no biênio 2009-2010.

Ações Gerenciais:

Pretende-se aumentar a participação da Ouvidoria em eventos que versem sobre a área, visando ao aprofundamento do aprendizado e à atualização do assunto. Para tanto, foi feito o credenciamento junto à Associação Brasileira de Ouvidores - Ombudsman e contatos com outras instituições.

FOCO 11 MODELAR, DOCUMENTAR E MEDIR PROCESSOS DE TRABALHO	11.1 MAPEAR OS PROCESSOS DE TRABALHO	Reavaliar a Árvore do processo de trabalho da Ouvidoria	100	100	OUT/07 – DEZ/08	Realizada no 1º semestre de 2008
		Identificar os processos de trabalho	100	100	OUT/07 – DEZ/08	Realizada no 1º semestre de 2008
		Elaborar os fluxogramas dos processos de trabalho	100	0	OUT/07 – DEZ/08	Redirecionada para o biênio 2009/2010
		Elaborar as Rotinas Administrativas RAD	100	0	OUT/07 – DEZ/08	Redirecionada para o biênio 2009/2010
	11.2 IMPLEMENTAR O RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES	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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

	GERENCIAIS (RIGER)	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 a 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, dependendo de aprovação de sistema já esboçado, a ser concedida pelo órgão competente.

Ações Gerenciais:

A DGTEC já providenciou a extensão do SOU aos NURs e aguarda a aprovação da CGJ para conclusão da rotina.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

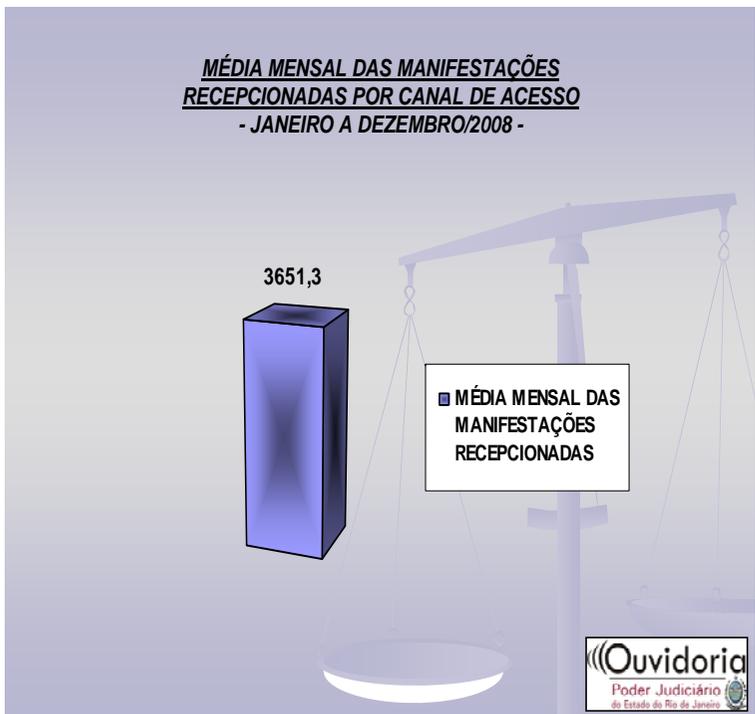
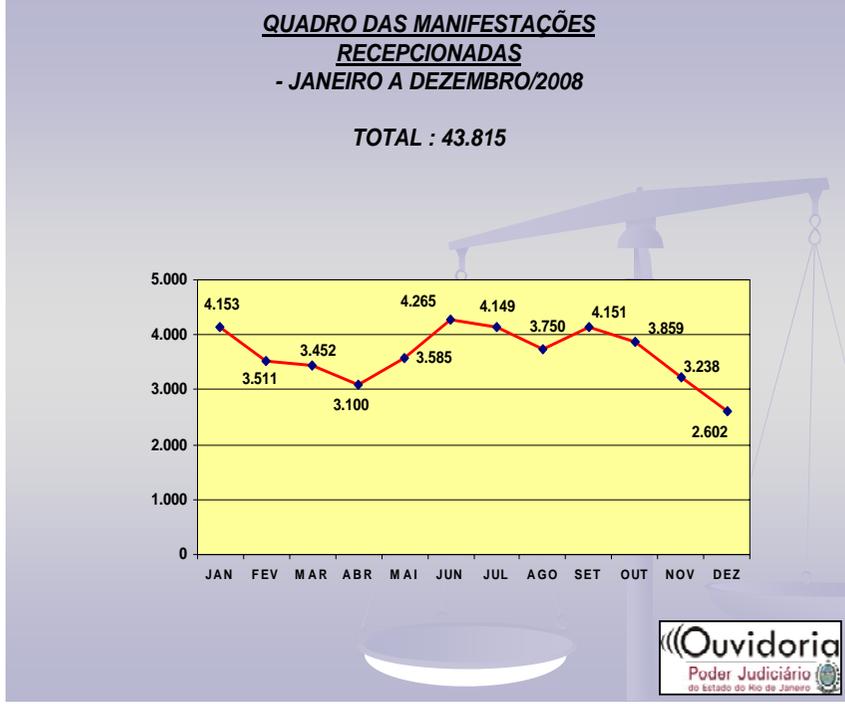
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES														
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:						OUVIDORIA								
PROCESSO DE TRABALHO	Recepcionar manifestações															
INDICADOR	Quantidade de manifestações recebidas por canal de acesso								DESEMPENHO				ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Mensurar a quantidade de manifestações por canal de acesso no período mensal.															
FÓRMULA	Total de manifestações recepcionadas = \sum (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição)															
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal								SENTIDO DE MELHORIA							
META									UNIDADE DE MEDIDA							
PERIODICIDADE	Mensal															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	4.149	3.750	4.151	3.859	3.238	2.602	3.651,3			



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADO NO PERÍODO			
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR 2007			
MÉDIA PERÍODO ATUAL Anual - 2008	3.651,3		
META	Não aplicável		
ANÁLISE DE DADOS:	No ano de 2008, percebeu-se, particularmente nos meses de janeiro, junho, julho e setembro, uma elevação nos números de manifestações recebidas, o que pode ser atribuído, em parte, ao gozo de férias de uma camada da sociedade, que disporia de maior tempo para interagir e buscar informações junto ao Poder Judiciário. Registrou-se nos meses de outubro e novembro uma queda na recepção de manifestações, que tem como possível causa a greve de serventuários, ocorrida no período de 23/9 a 26/11/08. Quanto ao mês de dezembro, observa-se o menor nº de manifestações recebidas, fato gerado, muito provavelmente, em razão do recesso forense.		
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. No ano de 2008, a Ouvidoria também participou de cursos e seminários específicos da área, visando ao aprofundamento do aprendizado e à atualização no assunto.		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL



3.1.1.1 PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL:

OUVID

3.1.2 PROCESSO DE TRABALHO		Avaliar manifestações e divulgar resultados													
INDICADOR		Temporariamente sem indicador													
FINALIDADE DO INDICADOR		-													
FÓRMULA		-													
ORIGEM DOS DADOS		Estatística mensal								SENTIDO DE MELHORIA					
META		-								UNIDADE DE MEDIDA					
PERIODICIDADE		Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.	
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
RESULTADO NO PERÍODO															
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	-	GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)								GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)					
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	-														
META	-														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

ANÁLISE DE DADOS:	<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">• 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;• Publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro - Poder Judiciário e atualmente no DJERJ.• Divulgada na página do TJERJ – Publicações Oficiais, atualmente extinta.• Divulgada no link da Ouvidoria
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Estão registradas em atas as solicitações à DGTEC de aperfeiçoamento das rotinas no SOU para fins estatísticos, de consultas e de levantamentos de manifestações.</p>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

		3.1.2.1 PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:						OUVID						
3.1.3 PROCESSO DE TRABALHO		Realizar inter-relação social												
INDICADOR		Temporariamente sem indicador												
FINALIDADE DO INDICADOR		-												
FÓRMULA		-												
ORIGEM DOS DADOS		Estatística mensal						SENTIDO DE MELHORIA						
META		-						UNIDADE DE MEDIDA						
PERIODICIDADE		Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.
RESULTADO NO PERÍODO														
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	-	GRÁFICO COM O RESULTADO NO PERÍODO (Conforme Tabela à Esquerda)						GRÁFICO COM A EVOLUÇÃO DO INDICADOR (Conforme Tabela Acima)						
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	-													
META	-													
ANÁLISE DE DADOS:		A Ouvidoria Geral proferiu palestras e concedeu entrevistas a rádios, TVs e jornais, visando a divulgar o órgão.												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

AÇÕES GERENCIAIS:

Houve o ingresso da Ouvidoria na ABO com o fim de ampliar a realização de inter-relação social, bem como a participação, deste órgão, no II Encontro de Ouvidores e no curso de Gestão e Implantação de Ouvidorias. Eventos estes específicos para integrantes da área, que contaram com uma gama de Ouvidorias Públicas e Privadas deste e de outros Estados do Brasil.

3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES												
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:						OUVIDORIA						
PROCESSO DE TRABALHO	Tratar manifestações													
INDICADOR	Percentual de manifestações tratadas Percentual de manifestações solucionadas								DESEMPENHO		ACOMPANHAMENTO			
FINALIDADE DO INDICADOR	Mensurar a quantidade de manifestações tratadas e selecionadas no período mensal.													
FÓRMULA	Percentual de manifestações tratadas = (manifestações tratadas / manifestações recepcionadas) X 100 Percentual de manifestações solucionadas = (manifestações solucionadas / manifestações recepcionadas) X 100													
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal								SENTIDO DE MELHORIA					
META	-								UNIDADE DE MEDIDA					
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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	3.190 2.092	4.062 2.489	3.719 2.349	3.381 2.142	3.914 2.331	3.675 2.324	2.977 1.934	2.436 1.599	3.407 2.198



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

RESULTADO NO PERÍODO			
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)			
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	T 93% S 60%		
META	T 90% S 60%		
		<p>MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES TRATADAS E SOLUCIONADAS - JANEIRO A DEZEMBRO/2008</p> <p>■ TRATADAS ■ SOLUCIONADAS</p> <p>Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p>	<p>MANIFESTAÇÕES TRATADAS E SOLUCIONADAS - JANEIRO A DEZEMBRO/2008 -</p> <p>● TRATADAS ● SOLUCIONADAS</p> <p>Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p>
ANÁLISE DE DADOS:	<p>O percentual de manifestações tratadas, 93% no ano de 2008, está ligado diretamente à atuação da Ouvidoria. O seu aumento depende de sua gestão interna, mas também, de um número maior de serventuários, de equipamentos, da manutenção do sistema SOU e de uma reestruturação organizacional compatível com o volume de atividades do órgão. Por este motivo, fixou-se a meta em 90%.</p> <p>Quanto ao percentual de manifestações solucionadas, registrou-se como 60% o percentual de manifestações solucionadas, visto que depende-se, em parte, da atuação das demais unidades organizacionais para o alcance do resultado.</p>		
AÇÕES GERENCIAIS:	<p>Considerando um número elevado de manifestações represadas nos órgãos competentes, a partir de outubro/2008, a Ouvidoria procedeu a levantamento e estudo de cada caso que culminou com o resgate eletrônico das manifestações solucionadas. Com isto, foi possível dar ciência ao usuário e finalizar manifestações pendentes de respostas à Ouvidoria.</p>		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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 Justiça pelos Jovens	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)	-	11	-	03	02	-	16
Serviço de Análise e Tratamento de Manifestações (Virtual)	-	03	-	-	02	-	05
Serviço de Inter-relação Social e Projetos(Virtual)	-	03	-	-	-	-	03
Total	01	20	03	03	05	01	33

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 existissem. Há projeto de reestruturação em análise nos termos do registrado, visando a 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 lhes foram destinadas.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

No tocante aos serventuários, vislumbra-se a necessidade de ampliar seu número, considerando a abrangência e especificidade 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;
- ✓ Atributos pessoais do Auditor Interno, ESAJ/nov.2008;
- ✓ Aula Inaugural do Curso de Mediação, EMERJ/dez.2008;
- ✓ Bem de Família do Fiador e do Direito Humano, ESAJ/nov.2008;
- ✓ Capacitação em Rotinas Administrativas – RAD. FGV/ 2008;
- ✓ Como definir e analisar indicadores de processo de trabalho, FGV/ ago.2008;
- ✓ Como elaborar o Quadro de Requisitos dos Usuários. FGV/ 2008;
- ✓ Como identificar e controlar produtos não-conformes, FGV/set.2008;
- ✓ Como realizar reunião de análise crítica, FGV/set.2008;
- ✓ Curso de Auditoria de Gestão da Qualidade, ESAJ/set.2008;
- ✓ Curso de Capacitação dos Instrutores do Virtual Vision 6.0, São Paulo/ MicroPower/out. 2008;
- ✓ Desenvolvimento das relações interpessoais, FGV/2008;
- ✓ Direito Constitucional, ESAJ/2008;
- ✓ Direito Constitucional, ESAJ/fev.2008;
- ✓ Estatuto dos Servidores Públicos Civis do Estado do Rio de Janeiro, ESAJ/out.2008;
- ✓ EXCEL I, ESAJ/dez.2008;
- ✓ Gestão Contemporânea – On-Line, ago.2008;
- ✓ Gestão e Implantação de Ouvidoria, IBRC/SP, nov.2008;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

- ✓ Gestão do capital Intelectual. ESAJ/out.2008;
- ✓ História e Direito, ESAJ/mar.2008;
- ✓ I Congresso Brasileiro do Trabalho da Pessoa com Deficiência, CONDEF/2008;
- ✓ I Congresso Brasileiro do Trabalho da Pessoa com Deficiência, Florianópolis/nov. 2008;
- ✓ I Congresso Muito Especial de Tecnologias Assistivas e Inclusão Social das Pessoas com Deficiência do Rio de Janeiro;
- ✓ I Seminário Sensibilizar – Um novo olhar sobre a acessibilidade, DGPEs/jun.2008;
- ✓ II Encontro de Ouvidores, 2., ABERJ/ABO-RJ/nov./2008;
- ✓ II Feira Nacional de Acessibilidade e Reabilitação, Florianópolis/nov.2008;
- ✓ Implementação de RAD, ESAJ/nov/2008;
- ✓ Interpretação da Norma ISO 9001:2000, ESAJ/ago. 2008;
- ✓ Noções de Direito Civil, ESAJ/jul.2008;
- ✓ Noções de Responsabilidade Civil, ESAJ/2008;
- ✓ Organização Judiciária, ESAJ/2008;
- ✓ Português Jurídico, ESAJ/2008;
- ✓ Português: colocação dos pronomes atónos, ESAJ/dez.2008;
- ✓ Português: oração e pontuação, ESAJ/jan.2008;
- ✓ Português Instrumental, ESAJ/nov.2008;
- ✓ Produzindo documentos no word, ESAJ/fev.2008;
- ✓ Programa Arte e Educação, ESAJ/out.2008;
- ✓ Seminário de Gestão Estratégica no Serviço Público, Hotel Guanabara/out.2008;
- ✓ Seminário Ver e Sentir Através do Toque, Museu nacional de Belas Artes/nov.2008;
- ✓ Treinamento de Implementação e Aperfeiçoamento do Sistema de Ouvidoria – SOU.



4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

Tentou-se, sem êxito, no ano de 2008, o aperfeiçoamento do Sistema Integrado de Manifestações da Ouvidoria (SOU). Além disso, a manutenção do sistema foi precária, trazendo inúmeros transtornos no cotidiano e retrabalhos na busca de respostas imediatas aos órgãos internos e externos.

O aperfeiçoamento do SOU depende necessariamente do cumprimento de solicitações, oriundas da Ouvidoria, cujas ações foram praticamente interrompidas no 2º semestre de 2008, por parte da DGTEC, sob alegação de possuir prioridades outras que não contemplaram o aperfeiçoamento do sistema, em que pesem os registros e compromissos firmados em atas.

- Equipamentos

Houve atendimento parcial das solicitações, através do aumento da memória dos equipamentos. Contudo, o envio de computadores novos não ocorreu seja para substituição como para acréscimo, restando pendente a necessidade de sete microcomputadores, sendo dois novos e cinco para substituições de máquinas existentes.

A falta de equipamentos impacta negativamente no desenvolvimento dos 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 uma segurança de forma ostensiva nas proximidades da Ouvidoria.



4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

No que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a Ouvidoria está em processo de elaboração das rotinas administrativas com o apoio da DGDIN. Ressalte-se que a confecção das RAD(s) restou prejudicada em função de mudanças ocorridas nos procedimentos internos, necessárias a atender parceria estabelecida e que atualmente estão em fase de reavaliação, dependendo de aprovação de sistema já esboçado, a ser concedida pelo órgão competente.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

A Ouvidoria não possui sob sua responsabilidade contratos de manutenção e de serviços.

4.6 Atividades Complementares

- Conclusão do curso de Gestão Contemporânea – On-Line;
- Conclusão do Curso de Gestão e Implantação de Ouvidoria;
- Participação na aula inaugural para formação de Mediadores;
- Participação no Curso de Auditor Interno - nível 1;
- Participação no I Congresso Brasileiro do Trabalho da Pessoa com Deficiência do CONDEF;
- Participação no I Congresso Brasileiro do Trabalho da Pessoa com Deficiência em Florianópolis;
- Participação no I Congresso Muito Especial de Tecnologias Assistivas e Inclusão Social das Pessoas com Deficiência do Rio de Janeiro;
- Participação no II Encontro de Ouvidores;
- Participação no I Seminário Sensibilizar – Um novo olhar sobre a acessibilidade;
- Participação no Seminário Ver e Sentir Através do Toque;
- Visita à Feira Nacional de Acessibilidade e Reabilitação de Florianópolis.



5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO

5.1 Auditorias de Gestão

Até o momento a Ouvidoria não foi submetida a auditorias internas, bem como a nenhuma certificação.

5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA

A Ouvidoria não passou por Auditores de Gestão no período, porém realizou a Avaliações do SIGA, obtendo o seguinte resultado:

Avaliação	Grau de Implementação	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
1ª	26,76	148	39,6
2ª	59,46	148	88
3ª	53,57	140	75

6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

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 ANUAL

7 ANEXO

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

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