



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

**OUVIDORIA GERAL
OUVID**

Anual - 2009

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL		
	Unidade Organizacional: OUVIDORIA GERAL (OUVID)	Aprovado por: Des. Amaury Arruda de Souza Ouvidor-Geral	Período: Anual - 2009

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

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	3
2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA	4
2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos	4
2.2 Objetivos Estratégicos	4
3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL.....	7
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)	7
3.2 Indicadores e Análise de Dados (2º nível dos Processos de Trabalho)	12
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.....	16
4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)	16
4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades	16
5 AVALIAÇÃO DA GESTÃO	17
5.1 Auditorias de Gestão.....	17
5.2 Avaliação do Grau de Implementação do SIGA.....	17
6 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	17
7 ANEXO	17
7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores.....	17



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

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 (OUVID) relativos ao ano de 2009.

No que toca à gestão estratégica, a OUVID promoveu alterações nos Direcionadores Estratégicos, segundo orientação da DGDIN, redefinindo sua Missão e Visão. A elaboração das RADs encontra-se em processo de finalização, já tendo sido concluída a fase de exclusiva competência da OUVID. Atualmente, as RADs elaboradas estão sob análise do DEDOC. A OUVID também deu início à aplicação e tratamento de Pesquisa de Opinião no segundo semestre de 2009, com excelente retorno na apuração da percepção dos usuários.

Quanto à gestão operacional, a análise dos indicadores e os resultados apresentados mostram que a Ouvidoria realizou os processos afins com eficiência e eficácia esperadas.

Quanto à gestão de recursos a Ouvidoria procurou desenvolver seu trabalho de forma objetiva, embora sem contar com formal hierarquização funcional, suprida pelo esforço e dedicação de seus servidores. Em contrapartida, a UO dispõe de equipamento de informática ágil e acessível a toda a equipe, bem como conta com satisfatório provimento de material de consumo e permanente.

Quanto ao sistema de informática desenvolvido especificamente para a Ouvidoria – SOU -, cabe informar que o mesmo tem se mostrado bastante precário, com falhas constantes que prejudicam o rendimento dos serviços prestados aos usuários. Neste aspecto, a OUVID manteve diálogo com a DGTEC na busca da implementação de novos recursos. Algumas medidas foram efetivadas, tais como a melhoria de comunicação entre a OUVID, a CGJ e os NUR através do SOU. Foram solicitadas melhorias em relação aos relatórios produzidos pelo sistema.

Quanto à documentação e registro dos processos de trabalho, a unidade elaborou 6 (seis) rotinas administrativas, em fase de análise pela DGDIN / DEDOC, com vistas à futura implementação. A OUVID recebeu suporte técnico da DGCON /DEGEA no que tange à organização da documentação.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

Esta UO não possui sob sua responsabilidade contratos de manutenção e serviços.

A Ouvidoria não passou por Auditorias de Gestão no período.

2 AVALIAÇÃO DA GESTÃO ESTRATÉGICA

2.1 Avaliação dos Direcionadores Estratégicos

Os Direcionadores Estratégicos da OUVID foram redefinidos a partir da Missão e da Visão do Poder Judiciário, assim permanecendo durante o exercício de 2009.

MISSÃO da OUVID

Formar um canal de comunicação eficiente entre o TJRJ e o cidadão, por meio das melhores práticas de atendimento às manifestações dos usuários, buscando soluções adequadas no âmbito de suas atribuições.

VISÃO da OUVID

Consolidar-se como instrumento de cidadania de referência, visando o fortalecimento institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

2.2 Objetivos Estratégicos

FOCO 1	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	META	%		PERÍODO DE IMPLEMENTAÇÃO DO OBJETIVO	OBSERVAÇÃO
			Planej	Real		
APRIMORAR A PRESTAÇÃO JURISDICIONAL	Buscar parcerias com os órgãos competentes objetivando a redução do tempo de resposta ao usuário manifestante	Redução do tempo de resposta ao usuário	100%	100%	MAI/2009 A DEZ/2009	Seis deliberações implementadas

Análise de dados: Com o fim de atingir a meta, foram firmados, ao longo de 2009, protocolos de intenções com a Corregedoria Geral de Justiça (CGJ), por meio de reuniões, a partir das quais foram implementadas seis deliberações, visando a redução do tempo de resposta ao usuário. Para o integral aproveitamento da parceria proposta OUVID / CGJ, foi aperfeiçoado pela DGTEC o sistema de atendimento eletrônico da Ouvidoria (SOU), criando condições para que as manifestações recebidas na UO fossem remetidas às providências da CGJ via sistema, estendendo a possibilidade de tal



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

entrosamento, ainda no exercício, aos NUR. Dessa forma, o tratamento dispensado às manifestações tornou-se mais célere, possibilitando o integral cumprimento da meta estabelecida.

Ações Gerenciais: Contatos permanentes com a CGJ e demais órgãos da administração foram mantidos no sentido do alcance da meta proposta.

FOCO 2 APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Ampliar a rede de relacionamento com Ouvidorias Públicas e Privadas	Desenvolver ações de aproximação e troca de experiências com outras ouvidorias, para o aperfeiçoamento da prestação de seus serviços.	100%	70%	MAI/2009 A DEZ/2009	O percentual não implementado de 30% será incluído no Plano de Ação de 2010
	Documentar os processos de trabalho	Elaboração das Rotinas Administrativas – RAD, até o final de dezembro de 2009.	100%	100%	MAI/2009 A DEZ/2009	O percentual diz respeito à elaboração e não à implementação que depende de outras UO

Análise de dados: A lotação de um colaborador com perfil adequado a atender o cumprimento das metas assumidas foi sanada recentemente. Os assuntos de interesse estão sendo mapeados para aplicação oportuna, dentro dos prazos estabelecidos. Dentre as medidas analisadas com vistas a atender a participação de encontros de Ouvidorias públicas e privadas mereceu destaque o Fórum Brasileiro de Ouvidoria/Ombudsman, em São Paulo, nos dias 20 e 21 de outubro de 2009, para o que se faria necessária a aprovação da Administração Superior. Esta providência foi inviabilizada em razão dos custos que envolviam o procedimento. A carência de pessoal e o acúmulo de funções que recaíram sobre os componentes da equipe prejudicaram a realização dos contatos e visitas planejados.

Em que pese a ausência de estrutura organizacional da Ouvidoria, as Rotinas Administrativas demandam criteriosa análise em sua elaboração. Tais documentos, de vital importância para o bom desempenho dos diversos serviços prestados pela UO, foram elaborados conforme a meta estabelecida e sua consolidação e implementação dependem, neste momento, da ação de outras UO, tendo sido concluídas em 100% as fases que dependiam, exclusivamente, da ação da OUVID.

Ações Gerenciais: Viabilizar contatos através do desenvolvimento do Projeto “Fórum de Ouvidorias Públicas” em 2010. Promover o estabelecimento de contatos permanentes com Ouvidores externos, preferencialmente na própria UO; a verificação da disponibilidade de cursos pela ESAJ que possam atender aos interesses da equipe na prestação de seus serviços. Acompanhar e auxiliar as demais UO envolvidas no processo de consolidação das RADs até sua efetiva implementação.

FOCO 4 APERFEIÇOAR A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Ampliar a capacidade operativa da Ouvidoria Geral na recepção das manifestações do público interno e externo	Promover melhorias para ampliação do campo de ação da OUVID	100%	100%	MAI/2009 A DEZ/2009	Realizada de acordo com a meta estabelecida
		Integração dos NUR ao Sistema da Ouvidoria (SOU), até o final de dezembro de 2009.	100%	75%	MAI/2009 A DEZ/2009	Está dentro da meta estabelecida

Análise de dados: A ampliação do atendimento pessoal para até três manifestantes por vez tornou-se inviável, tendo em vista a exiguidade de espaço físico e falta de pessoal nos quadros da UO. Optou-se, como alternativa, pelo atendimento pessoal com hora marcada, o que veio reduzir expressivamente o tempo de espera do usuário. Duas providências adotadas em conjunto com a CGJ permitiram que a OUVID se tornasse o primeiro setor do PJ a ouvir o manifestante que entende contatar a Jutiza Estadual. São elas: (i) o acesso automático ao “fale conosco” da Ouvidoria toda vez que o



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

usuário procurar a página da CGJ na internet para enviar sua mensagem e (ii) a implantação de uma unidade de resposta audível-URA, que orienta o usuário a escolher o número "X", ligado automaticamente ao serviço de Teleatendimento da OUVID, quando quiser levar à Justiça a sua reclamação, dúvida, elogio ou sugestão. Tais medidas vieram propiciar significativa redução de tempo na recepção de manifestações que impropriamente chegavam à CGJ, liberando-a para poder se dedicar às providências de sua competência, demandadas pela OUVID. O serviço de Teleatendimento conta, atualmente, com melhor distribuição da equipe que presta serviço no setor, bem como com novo equipamento de informática, o que permitiu que a meta fosse alcançada. A integração OUVIDORIA-NUR através do sistema SOU está finalizada e em execução, contribuindo bastante na prestação dos serviços propostos pela OUVID junto a seus usuários.

Ações Gerenciais: Manter permanente contato com a DGTEC, na perspectiva de desenvolver novas rotinas para melhor resultado junto aos serviços da Ouvidoria.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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 GERAL DO PODER JUDICIÁRIO – OUVID													
PROCESSO DE TRABALHO	Recepcionar e tratar manifestações													
INDICADOR	Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso. Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes. Percentual de manifestações solucionadas													
FINALIDADE DO INDICADOR	DO Extraír dados que possam subsidiar medidas de gestão para promover melhorias contínuas.													
FÓRMULA	Quantidade de manifestações recebidas pelos canais de acesso = \sum (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição) Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes = \sum (de manifestações solucionadas mediante resposta dos órgãos competentes + em processamento nos órgãos competentes / total de manifestações recepcionadas) X 100 Percentual de manifestações solucionadas = \sum (de manifestações solucionadas / total de manifestações recepcionadas) X 100													
ORIGEM DOS DADOS	Estatística mensal													
META	SENTIDO DE MELHORIA													
PERIODICIDADE	UNIDADE DE MEDIDA													
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.
	2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.
	T - 3.636 E - 36% S - 58%	T - 3.475 E - 42% S - 54%	T - 4.004 E - 40% S - 50%	T - 2.720 E - 40% S - 57%	T - 2.821 E - 41% S - 49%	T - 2495 E - 41% S - 56%	T - 2.972 E - 42% S - 54%	T - 2.529 E - 46% S - 51%	T - 3.704 E - 39% S - 54%	T - 4.130 E - 30% S - 65%	T - 3.926 E - 39% S - 60%	T - 2.743 E - 40% S - 67%	T. 39.155 E - 40% S - 56%	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

RESULTADO NO PERÍODO		<p>MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPTIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO - JANEIRO A DEZEMBRO/2009 -</p> <p>3.263</p> <p>■ MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPTIONADAS</p> <p>Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p>	<p>MANIFESTAÇÕES RECEPTIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO - JANEIRO A DEZEMBRO/2009-</p> <p>TOTAL : 39.155</p> <p>JAN FEB MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ</p> <p>Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p>
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR ANO 2008	3.651,3		
MÉDIA PERÍODO ATUAL ANO 2009	3.263		
META	Não aplicável		
ANÁLISE DE DADOS:	<p>A estimativa mensal de manifestações encaminhadas à Ouvidoria situa-se na faixa de 3 a 3,5 mil manifestações/mês. Alguns fatores podem concorrer para as oscilações apontadas no quadro acima. Assim, no primeiro trimestre observou-se uma demanda maior por parte do usuário, a revelar uma possível vontade de solucionar suas pendências. Nos meses de setembro a novembro podemos notar outro aumento no volume de manifestações, sobre o qual nos arriscamos a atribuir como uma das causas o descontentamento provocado pelos atrasos na prestação jurisdicional em razão da necessidade do cumprimento da Meta 2, preconizada pelo CNJ. Outra leitura para este acréscimo pode ser feita a partir das alterações implementadas pela CGJ, seja através de sua página na internet, seja através da implantação da unidade de resposta audível – URA, nas comunicações telefônicas, direcionando previamente o manifestante à OUVID para ingressar com suas mensagens, em ambas as opções. Outro fator a considerar no aumento da demanda junto à OUVID se deveu à possibilidade da UO ser acessada de forma simples e direta, pelo usuário de internet, a partir da página inicial do site do TJERJ.</p>		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

AÇÕES GERENCIAIS:	A Ouvidoria deverá manter-se em permanente sintonia com a DGTEC, na busca das melhores alternativas técnicas, com vistas a resultados operacionais que possam ser reconhecidos como de essencial importância para a melhoria da prestação jurisdicional.
--------------------------	--

	3.1.1.1 PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES	
	UNIDADE ORGANIZACIONAL:	OUVID

3.1.2	PROCESSO TRABALHO	DE	Monitorar manifestações												
INDICADOR			Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID. Percentual de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes												
FINALIDADE DO INDICADOR			Subsidiar política de gestão.												
FÓRMULA			Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID = \sum (de manifestações resgatadas / manifestações residuais do mês anterior) X 100 Percentual de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes = \sum (de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes / manifestações enviadas aos órgãos competentes) X 100												
ORIGEM DOS DADOS			Relatório extraído do sistema para elaboração das estatísticas mensais									SENTIDO DE MELHORIA			
META			-									UNIDADE DE MEDIDA		percentual	
PERIODICIDADE			Mensal												
EVOLUÇÃO DO INDICADOR		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.
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.
		41% 2%	31% 2%	32% 2%	20% 2%	17% 2%	5% 4%	31% 5%	56% 4%	43% 4%	26% 10%	41% 20%	53% 24%	33% 6,8%-	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

RESULTADO NO PERÍODO		<p style="text-align: center;">MANIFESTAÇÕES MONITORADAS – DETALHAMENTO - JANEIRO A DEZEMBRO/2009 -</p> <p style="text-align: center;">TOTAL : 21.435</p> <p>20.365;95%</p> <p>1.070;5%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS PELA OUVIDORIA (20.365) ■ SOLUCIONADAS MEDIANTE RESPOSTA DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (1.070) <p style="text-align: right;">Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p>
MÉDIA MENSAL PERÍODO ANTERIOR (2008)	-	
MÉDIA MENSAL PERÍODO ATUAL (2009)	1.786	
META	-	

<p style="text-align: center;">MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS NA CIVID - JANEIRO A DEZEMBRO/2009 -</p> <p style="text-align: center;">TOTAL : 20.365</p> <p>2.231;41%</p> <p>1.845;31%</p> <p>2.214;32%</p> <p>1.514;20%</p> <p>946;17%</p> <p>188;5%</p> <p>1.333;31%</p> <p>2.041;56%</p> <p>2.993;43%</p> <p>1.597;26%</p> <p>1.849;41%</p> <p>1.614;53%</p> <p style="text-align: center;">JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ</p> <p style="text-align: right;">Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro</p>
--

ANÁLISE DE DADOS:	A solução criada resultante de entendimentos entre a CGJ e Ouvidoria para solucionar o fechamento de cerca de sete mil manifestações em análise na Corregedoria resultou em salutar providência no atendimento ao objetivo perseguido, como se depreende da leitura dos presentes gráficos. A continuar com tais resultados em 2010, a medição não justificará comentários analíticos.
AÇÕES GERENCIAIS:	A equipe da Ouvidoria se dedicou com afinco e competência para resgatar, reanalisar e dar fechamento às manifestações efetivamente solucionadas ou devolver à CGJ aquelas que não atendiam aos propósitos do usuário. A medida pode ser concretizada através de nova rotina desenvolvida pela DGTEC para tal finalidade.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

	3.1.2.1 PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
	UNIDADE ORGANIZACIONAL:		OUVID											
3.1.3 PROCESSO DE TRABALHO	Avaliar manifestações e divulgar resultados													
INDICADOR	Avaliar o percentual dos diferentes tipos de manifestações. Tempo médio de elaboração e divulgação de dados estatísticos.													
FINALIDADE DO INDICADOR	Servir de suporte à Administração Superior para implementar, se entender conveniente, alterações que possam contribuir para a melhor prestação jurisdicional													
FÓRMULA	-													
ORIGEM DOS DADOS	Relatórios gerados pelo sistema SOU / Estatística mensal									SENTIDO DE MELHORIA				
META	-									UNIDADE DE MEDIDA				
PERIODICIDADE	Mensal													
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.
		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.
DU 1876 R 1394 DE 28 E 25 S 18		R 1566 DU 1528 DE 91 E 45 S 26	R 1765 DU 1726 E 26 S 23 DE 22	DU 1353 R 1176 E 33 S 24 DE 19	R 1236 DU 1196 E 36 DE 29 S 21	DU 1168 R 1096 E 37 S 26 DE 21	R 1317 DU 1316 E 46 S 39 DE 38	DU 1035 R 1200 E 50 S 38 DE 36	DU 1663 R 1602 E 53 DE 41 S 31	DU 2038 R 1687 E 72 DE 43 S 31	R 1853 DU 1674 E 56 DE 39 S 24	R 1320 DU 1273 E 72 DE 28 S 24	DU 1487 R 1434 E 46 DE 36 S 27	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

RESULTADO NO PERÍODO		<p>MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS POR TIPO - ANO 2009 -</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>DÚVIDAS</td><td>49%</td></tr><tr><td>RECLAMAÇÕES</td><td>48%</td></tr><tr><td>ELOGIOS</td><td>1%</td></tr><tr><td>DENÚNCIAS</td><td>1%</td></tr><tr><td>SUGESTÕES</td><td>1%</td></tr></tbody></table>	Tipo	Porcentagem	DÚVIDAS	49%	RECLAMAÇÕES	48%	ELOGIOS	1%	DENÚNCIAS	1%	SUGESTÕES	1%
Tipo	Porcentagem													
DÚVIDAS	49%													
RECLAMAÇÕES	48%													
ELOGIOS	1%													
DENÚNCIAS	1%													
SUGESTÕES	1%													
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	-													
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	DU 1487 R 1434 E 46 DE 36 S 27													
META	-													
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, Diretor-Geral da DGDIN• Publicada no Diário da Justiça Eletrônico do Rio de Janeiro.• Divulgada no link da Ouvidoria													
AÇÕES GERENCIAIS:	Solicitar à DGTEC, registrando em ata, providências ao aperfeiçoamento das rotinas do SOU, para fins estatísticos, consultas e levantamentos de manifestações.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:												OUVIDORIA	
PROCESSO DE TRABALHO		Realizar inter-relação social e elaborar projetos													
INDICADOR		Prejudicado, tendo em vista a recente reativação deste processo de trabalho.													
FINALIDADE DO INDICADOR		Prejudicado, tendo em vista a recente reativação deste processo de trabalho.													
FÓRMULA															
ORIGEM DOS DADOS												SENTIDO DE MELHORIA			
META												UNIDADE DE MEDIDA			
PERIODICIDADE															
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	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.	
		-	--	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2009	JAN/09	FEV/09	MAR/09	ABR/09	MAI/09	JUN/09	JUL/09	AGO/09	SET/09	OUT/09	NOV/09	DEZ/09	Md. no Per.	
ANÁLISE DE DADOS:		Tendo em vista que este processo de trabalho foi reativado em 2009, não houve ainda a plena operacionalização do mesmo, motivo pelo qual a descrição dos indicadores encontra-se prejudicada. Em 2009, o processo de trabalho foi estruturado, atribuindo-se servidor para exercer, organizar e estabelecer as diretrizes para sua implantação. Por este motivo, ainda não existem indicadores disponíveis.													
AÇÕES GERENCIAIS:		Foram realizadas as seguintes ações como piloto para os projetos a serem desenvolvidos em 2010: 1) projeto de melhoria da comunicação da OUVID com a comunidade, através de ação integrada com o DEAPE para divulgar o acesso do cidadão à OUVID; 2) para o projeto de divulgação da OUVID junto aos usuários internos estão sendo realizadas ações para divulgação do papel da OUVID junto aos servidores, com encaminhamento de material para a Revista Interação; e 3) para projeto de elaboração de um Banco de Boas Idéias, a partir da troca de experiências com outras Ouvidorias já foram mapeadas as Ouvidorias de outros órgãos e serão agendadas visitas para confecção do Banco de Idéias. Foram elaborados dois projetos ("Fórum de Ouvidorias Públicas" e "Ouvidoria-Cidadã"), os quais serão operacionalizados ao longo do ano 2010.													



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

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	01	-	-			02 ^a
Departamento de Gestão de Manifestações e Apoio à Cidadania (Virtual)	-		-	-	01	01	02
Divisão de Processamento de Manifestações (Virtual)	-	03	-	-	02	-	05
Divisão de Recepção de Manifestações (Virtual)	-	12	-	04	02	-	18
Divisão de Inte- relação Social e (Virtual)	-	01	-		-	-	01
Total	01	17	-	04	05	01	28

A estrutura organizacional da Ouvidoria foi citada como virtual, tendo em vista não existir de forma oficial, mas fática. Extinta pela Resolução 46/2006, as rotinas de trabalho seguem seu curso como se a estrutura de cargos e hierarquia se mantivesse. Cabe ao Assessor de Gabinete exercer as funções de Chefe de Gabinete e Gestor da UO.

No tocante aos serventuários, vislumbra-se a necessidade de ampliar seus conhecimentos, considerando-se que a abrangência e especificidade dos serviços afetos à Ouvidoria requerem servidores com especializações, para que possam atender eficazmente a demanda de um público cada vez mais exigente e conscientizado.



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

4.1.2 Capacitação

A OUVID elaborou sua Matriz de Competência, auxiliada pelo DEDEP, o que resultou na identificação dos conhecimentos necessários para o desempenho das funções. A Matriz servirá para o planejamento de inscrição dos servidores em cursos de capacitação no ano de 2010.

4.2 Situação dos Recursos de Tecnologia da Informação

- Sistemas

O Sistema Integrado de Manifestações da Ouvidoria (SOU) atende precariamente suas necessidades. O programa criado tem recursos limitados, impondo restrições ao pleno desempenho das atividades da UO.

Algumas alterações foram implementadas no período, na tentativa de melhores resultados. Elencamos as principais:

- Através de nova rotina do sistema SOU, tornou-se possível separar o quantitativo de manifestações devolvidas pela CGJ para fechamento na Ouvidoria daquelas resgatadas pela equipe da Ouvidoria, para análise da situação da demanda e conveniência ou não de seu encerramento. Esta providência foi resultado de entendimentos mantidos com a CGJ, na tentativa de reduzir o volume de manifestações em processamento naquele órgão.

- A DGTEC providenciou limitar em 1700 o número de caracteres permitido no campo da descrição da manifestação, evitando com tal medida que manifestações muito extensas ficassem prejudicadas em sua leitura, eis que o programa não recebia textos mais longos em sua íntegra, prejudicando o atendimento pretendido.

- Foi introduzida alteração no sistema SOU para permitir sua utilização pelos diversos NUR, interagindo diretamente com a Ouvidoria. Trabalho com elevado grau de complexidade, segundo os analistas responsáveis pelo projeto, a rotina tem permitido um atendimento mais célere, reduzindo consideravelmente o tempo de resposta ao manifestante quanto aos assuntos de competência da CGJ.



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

- Equipamentos

A Ouvidoria conta presentemente com moderno equipamento de informática, permitindo que a equipe desempenhe suas atividades com conforto e qualidade, o que contribui para dignificar e motivar o servidor nas tarefas que lhe são atribuídas.

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- **Instalações** - A Ouvidoria recebeu apoio logístico em suas novas instalações, estando plenamente apta a desenvolver seus trabalhos.

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

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

- **Segurança** – A Ouvidoria dispõe de botões de pânico nas salas de atendimento pessoal, tendo em vista as características do serviço e a exposição dos servidores a toda sorte de usuários. Seria recomendável a permanência de um segurança durante o período de atendimento, a saber, de 11h às 18h.

4.4 Documentação e Informação (RAD e Registro)

No que se refere à documentação e registro dos processos de trabalho, a Ouvidoria elaborou 6 (seis) rotinas administrativas, e presentemente recebe o apoio da DGDIN / DEDOC para análise e ajustes necessários à sua implementação.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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



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

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 ações de implementação de Matriz de Competência, ações de Capacitação dos servidores para o SIGA (Arquivo, Noções da Norma ISO, Interpretação da Norma ISO, Workshop da NBR ISO 9001:2008), elaboração de 6 (seis) RAD, dentre outras.

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 estatísticos divulgados mensalmente pela OUVID, elaborados à luz das informações aqui prestadas, são fontes que podem contribuir para tomada de providências que resultem no aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

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.

7 ANEXO

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL ANUAL

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

OUVIDORIA GERAL DO PODER JUDICIÁRIO - OUVID

MACROPROCESSO	INDICADOR DE MACROPROCESSO	PROCESSO	INDICADOR DE PROCESSO
P.14 Gerir a Ouvidoria	ID. 14.1 Acompanhamento de manifestações	P.14.1 Recepcionar e tratar manifestações	ID. 14.1.1 Quantidade de manifestações recebidas por canal de acesso. ID. 14.1.2 Percentual de manifestações encaminhadas aos órgãos competentes. ID. 14.1.3 Percentual de manifestações solucionadas
		P.14.2 Monitorar manifestações	ID. 14.2.1 Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID. ID. 14.2.2 Percentual de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes.
		P.14.3 Avaliar manifestações e divulgar resultados	ID. 14.3.1 Avaliar o percentual dos diferentes tipos de manifestações. ID. 14.3.2 Tempo médio de elaboração e divulgação de dados estatísticos.
	ID. 14.2 Acompanhamento de interrelação social e projetos	P.14.4 Realizar inter-relação social e elaborar projetos.	ID. 14.4.1 Quantidade de contatos e eventos realizados. ID. 14.4.2 Quantidade de projetos elaborados.