



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório de Informações Gerenciais

**OUVIDORIA GERAL
OUVID**

1º Semestre - 2009

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL		
	Unidade Organizacional: OUVIDORIA GERAL (OUVID)	Aprovado por: Des. Amaury Arruda de Souza Ouvidor-Gera	Período: 1º semestre de 2009
			Emissão: 10/07/2009

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	16
5.1 Auditorias de Gestão.....	16
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.....	18



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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 período compreendido entre janeiro e junho de 2009.

No que toca à gestão estratégica, entendeu a nova administração promover alterações nos objetivos estratégicos para o biênio 2009-2010.

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.

A Resolução 01/2006 do Conselho da Magistratura fixou em 28 servidores efetivos a lotação ideal do órgão. Esse contingente só é alcançado por contar a Ouvidoria com quatro estagiários, cinco terceirizados e uma participante do Projeto Justiça para os Jovens. Neste semestre, a UO assim constituída, cumpriu satisfatoriamente as demandas sob sua responsabilidade.

Cabe ressaltar a grave situação quanto à distribuição de chefias a atender o pleno gerenciamento do órgão. Destituída de estrutura organizacional, a Ouvidoria vem desenvolvendo seu trabalho de forma objetiva, sem contar com formal hierarquização funcional, suprida pelo esforço e dedicação de seus servidores.

A Ouvidoria foi dotada de novos equipamentos de informática, o que veio atender, por ora, a demanda de seus serviços, conforme apresentado no item específico.

No campo referente a recursos materiais, observou-se provimento satisfatório. O mesmo não sucedeu à manutenção e ao aperfeiçoamento do sistema SOU, ainda precários.

Quanto à documentação e registro dos processos de trabalho, a Ouvidoria está em fase de elaboração das rotinas administrativas, com apoio da DGDIN. Para a organização do Arquivo Corrente, a Ouvidoria está sendo orientada pelo DEGEA.

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

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.

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 JURISDICCIONAL	Buscar parcerias com os órgãos competentes objetivando a redução do tempo de resposta ao usuário manifestante	Solicitar cooperação da Corregedoria Geral de Justiça e firmar protocolo de intenções até o final de dezembro de 2009.	100%	90%	MAI/2009 A DEZ/2009	Cinco deliberações implementadas Está dentro da meta estabelecida
Análise de dados: As manifestações enviadas às providências de outros órgãos são dirigidas, em sua maioria, à CGJ. Para o integral aproveitamento da parceria proposta, se faz necessário receber da CGJ as manifestações encaminhadas às suas providências na gestão anterior, com as respostas adequadas para repasse aos usuários. Tal providência esbarra em dificuldades operacionais da CGJ, impedindo o alcance integral da meta.						
Ações Gerenciais: Contatos permanentes serão mantidos no sentido do alcance da meta proposta.						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

FOCO 2 APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	Realização de intercâmbio com Ouvidorias públicas e privadas, até final de dezembro de 2009	Levantamento das principais Ouvidorias judiciárias do Brasil	100%	100%	Concluído	Realizada de acordo com a meta estabelecida
		Seleção das Ouvidorias, contato e Agendamento (TRT, TCE, Alerj e Outras)	100%	20%	MAI/2009 A DEZ/2009	Está dentro da meta estabelecida
	Participação de Encontros de Ouvidorias públicas e privadas até dezembro de 2009	Levantamento dos cursos e eventos afins.	100%		MAI/2009 A DEZ/2009	
		Análise e seleção dos cursos de interesse da Ouvidoria.	100%		MAI/2009 A OUT/2009	
		Inscrição de servidores selecionados em cursos para posterior multiplicação	100%		MAI/2009 A DEZ/2009	
	Documentar os processos de trabalho	Elaboração das Rotinas Administrativas – RAD, até o final de dezembro de 2009.	100%	20%	MAI/2009 A DEZ/2009	

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, a se realizar em São Paulo, nos dias 20 e 21 de outubro de 2009, para o que se fará necessária a aprovação da Administração Superior.

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, deverão ser embora canhestamente, consolidados no prazo estabelecido.

Ações Gerenciais: Promover o estabelecimento de contatos permanentes com Ouvidores externos; a verificação da disponibilidade de cursos pela ESAJ que possam atender aos interesses da equipe na prestação de seus serviços; o encaminhamento formal à apreciação da Administração Superior de avaliação sobre os benefícios que possam ser auferidos no encontro acima mencionado.

FOCO 4 APERFEIÇOAR A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Ampliar a capacidade operativa da Ouvidoria Geral na recepção das manifestações do público interno e externo	Ampliação da capacidade operacional, do atendimento pessoal para 3 manifestantes recepcionados por vez;	100%		MAI/2009 A DEZ/2009	Não implementada
		Ampliação do quadro funcional do teleatendimento para operar com um atendente por linha "159" e "0800" até o final de dezembro de 2009;	100%	100%	MAI/2009 A DEZ/2009	Realizada de acordo com a meta estabelecida
		Aperfeiçoamento do Sistema Integrado de Manifestações da Ouvidoria (SOU), até o final de dezembro de 2009.	100%	100%	MAI/2009 A DEZ/2009	Realizada de acordo com a meta estabelecida



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

		Integração 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. A Ouvidoria conta atualmente com atendimento telefônico melhor distribuído entre a equipe que presta serviço no setor. A meta foi possível ser alcançada em face da instalação de novo equipamento de informática, permitindo a mais um colaborador atuar no teleatendimento. As principais dificuldades apontadas no sistema SOU foram satisfatoriamente sanadas pela DGTEC, instada a alterar e/ou introduzir alternativas para melhor desempenho do sistema. A integração OUVIDORIA-NUR através do sistema SOU está finalizada, restando aprovação dos testes realizados na DGTEC. A medida pretende desafogar a CGJ, transferindo para cada NUR as manifestações de sua competência, para providências e retorno à Ouvidoria.

Ações Gerenciais: Manter permanente com a DGTEC, na perspectiva de desenvolver novas rotinas para melhor resultado junto aos serviços da Ouvidoria. A DGTEC tem sido provocada para dar por concluídos os testes de nova rotina interligando a Ouvidoria com os demais NURs.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

3 AVALIAÇÃO DA GESTÃO OPERACIONAL

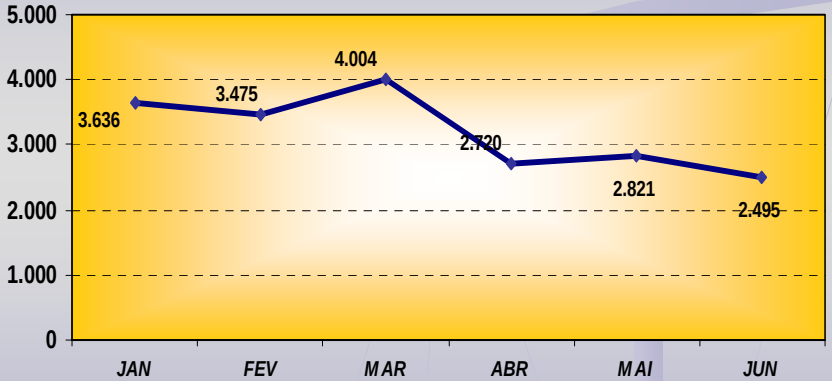
3.1 Indicadores e Análise de Dados (1º nível dos Processos de Trabalho)

		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		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							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.
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 - 2.495 E - 41% S - 56%	-	-	-	-	-	-		



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

RESULTADO NO PERÍODO		<u>MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO</u> - JANEIRO A JUNHO/2009 -  3.191,83 ■ MÉDIA MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR 2º Sem/2008	3677,6	
MÉDIA PERÍODO ATUAL 1º Sem/2009	3191,8	
META	Não aplicável	
<u>MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELOS CANAIS DE ACESSO</u> - JANEIRO A JUNHO/2009 - TOTAL : 19.151  5.000 4.000 3.000 2.000 1.000 0 JAN FEV MAR ABR MAI JUN 3.636 3.475 4.004 2.720 2.821 2.495 Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro		
ANÁLISE DE DADOS:	A estimativa mensal de manifestações encaminhadas à Ouvidoria situa-se na faixa de 3,5 a 4 mil manifestações/mês. Observa-se, entretanto uma queda acentuada nesse volume a partir de abril de 2009. Atribuímos a alguns fatores tal decréscimo, a saber: reduzido número de dias úteis no mês de abril; mudança das instalações da Ouvidoria para outro andar do Fórum Central em 22 de maio, acarretando paralisação de seus serviços por cerca de duas semanas, afetando principalmente os que dependeram de telefonia e informática e, por fim, exclusão do link da Ouvidoria da página principal do TJ na internet, dificultando sobremaneira sua rápida localização pelos usuários. A Ouvidoria buscou providenciar a regularização de seus serviços junto aos órgãos competentes, no que foi atendida com a urgência possível. A partir da segunda quinzena de junho, foi possível à Ouvidoria desenvolver seus trabalhos nos padrões costumeiros.	
AÇÕES GERENCIAIS:	Quanto à necessária alteração no site do TJ, com vistas a permitir a inclusão da Ouvidoria na sua página principal, este órgão está promovendo contato com a DGTEC e Assessoria de Imprensa da Presidência, pleiteando o retorno pretendido.	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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



PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES

UNIDADE ORGANIZACIONAL:

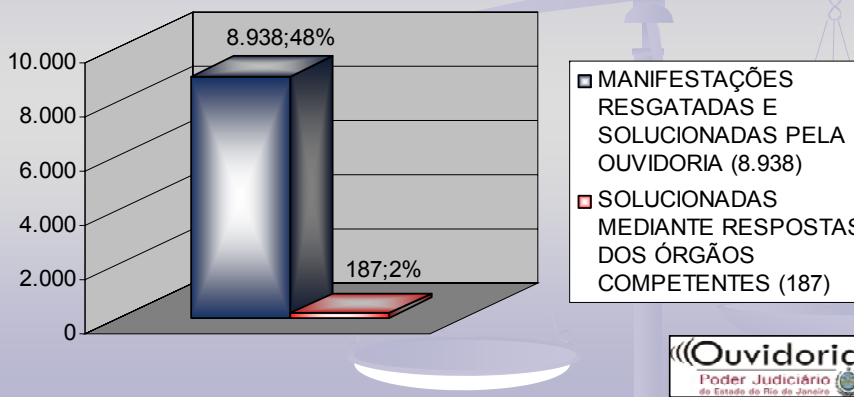
OUVID

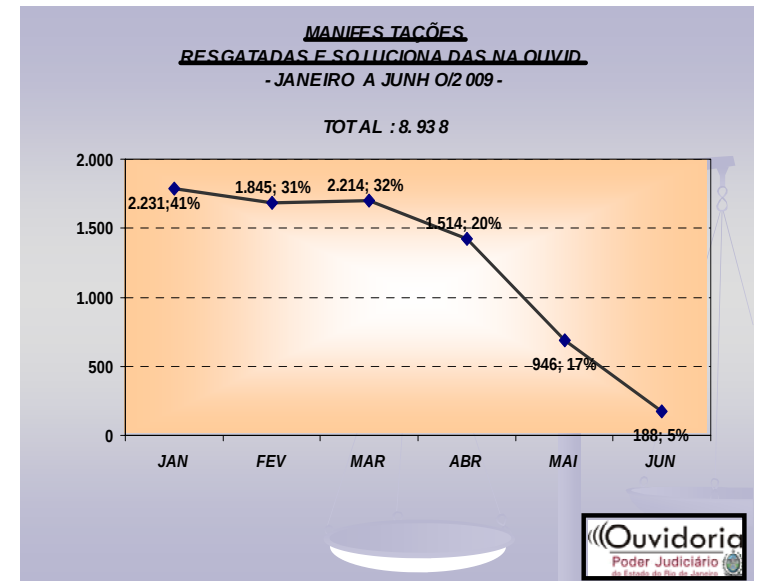
PROCESSO DE TRABALHO		Monitorar manifestações													
INDICADOR		Percentual de manifestações resgatadas e solucionadas na OUVID. Percentual de manifestações solucionadas pelos órgãos competentes													
FINALIDADE DO INDICADOR		Subsidiar política de gestão.													
FÓRMULA		Percentual 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		Estatística mensal							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%	-	-	-	-	-	-	-	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

RESULTADO NO PERÍODO		MANIFESTAÇÕES MONITORADAS - DETALHAMENTO - 1º SEMESTRE/2009 - TOTAL:  8.938;48% 187;2% MANIFESTAÇÕES RESGATADAS E SOLUCIONADAS PELA OUVIDORIA (8.938) SOLUCIONADAS MEDIANTE RESPOSTAS DOS ÓRGÃOS COMPETENTES (187) Ouvidoria Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2007)	-	
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2008)	-	
META	-	
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.
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 SEMESTRAL

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

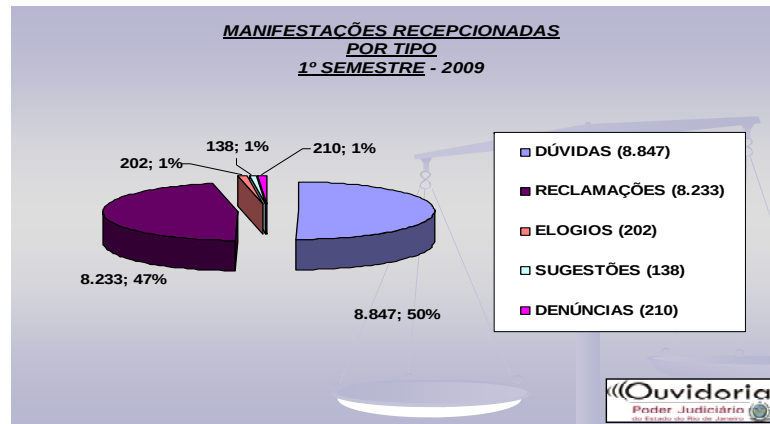
Atenção: A cópia impressa a partir da intranet e cópia não controlada.

		PLANILHA PARA MONITORAMENTO DE INDICADORES													
		UNIDADE ORGANIZACIONAL:				OUVID									
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	-	-	-	-	-	-	-	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

RESULTADO NO PERÍODO		
MÉDIA PERÍODO ANTERIOR (2008)	-	
MÉDIA PERÍODO ATUAL (2009)	-	
META	-	
ANÁLISE DE DADOS:	A avaliação das manifestações é feita através da interpretação dos relatórios gerados pelo sistema SOU e a divulgação de seus resultados através de estatística: • 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 • 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 SEMESTRAL

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												
INDICADOR		Quantidade de contatos e eventos realizados. Quantidade de projetos elaborados												
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 apenas em abril do corrente ano, por falta de pessoal, a medição dos indicadores encontra-se prejudicada. Os dados para alimentação dos indicadores estarão disponíveis somente para o segundo semestre.												
AÇÕES GERENCIAIS:		Ações em fase de elaboração: 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; 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; 4) ações de melhoria dos serviços prestados pela OUVID, a partir da atualização por meio de participação em cursos e eventos, com posterior multiplicação dos conhecimentos obtidos aos demais integrantes da equipe, encontrando-se em análise a possibilidade de participação da OUVID no II Fórum Brasileiro de Ouvidorias - FBO (outubro/2009); e 5) cadastramento junto à Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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
Departamento de Gestão de Manifestações e Apoio à Cidadania (Virtual)	-	01	-	-	01	01	03
Divisão de Processamento de Manifestações (Virtual)	-	03	-	-	02	-	05
Divisão de Recepção de Manifestações (Virtual)	-	11	-	04	02	-	17
Divisão de Inte- relação Social e (Virtual)	-	02	-		-	-	02
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. Presentemente o Assessor de Gabinete exerce funções de Chefe de Gabinete e Gestor da UO, na expectativa da retomada da plena capacidade operativa da Ouvidoria Geral em nível de igualdade com as demais áreas da instituição, com uma estrutura compatível com as atribuições e atividades constitucionais que lhe foram destinadas.

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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

4.1.2 Capacitação

Presente a Ouvidoria está elaborando a Matriz de Competência junto ao DEDEP, o que resultará em indicação adequada a atender as necessidades de capacitação da equipe.

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 semestre, 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.

- Embora ainda inoperante, foi implementada alteração no sistema SOU para permitir sua utilização pelos diversos NURs, interagindo diretamente com a Ouvidoria. Trabalho com elevado grau de complexidade, segundo os analistas responsáveis pelo projeto, a rotina está atualmente em fase de testes pelo setor de informática. A medida deverá reduzir o tempo de resposta devida ao manifestante quando o assunto demandado estiver sob análise e providências da CGJ, tendo em vista a descentralização proposta.

- 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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

4.3 Situação dos Demais Recursos de Infra-Estrutura

- **Instalações** - Recém transferida de local, a Ouvidoria carece de espaço para melhor desenvolver seus trabalhos. Presentemente não há possibilidade de metas de expansão dos serviços, tendo em vista a impossibilidade da UO contar com área física compatível.
- **Materiais de Consumo** – atendidos de forma satisfatória.
- **Materiais Permanentes** – atendidos 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 está em processo de elaboração das rotinas administrativas com o apoio da DGDIN.

4.5 Situação dos Contratos Fiscalizados pelas Unidades

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

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 Avaliações do SIGA em 2008, obtendo o seguinte resultado:

Avaliação	Grau de Implementação	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
1ª	26,76	148	39,6
2ª	59,46	148	88



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

Avaliação	Grau de Implementação	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
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.

7 ANEXO



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL SEMESTRAL

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

7.1 Árvore de Processos de Trabalho e Indicadores

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 interrelação social e elaborar projetos.	ID. 14.4.1 Quantidade de contatos e eventos realizados. ID. 14.4.2 Quantidade de projetos elaborados.