



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – Anual 2022**

Ouvidoria Geral (OUVID)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL	
	OUVIDORIA GERAL (OUVID)	
Período de Referência: Ano de 2022	Emitido em: 12/01/2023	Aprovado por: Juíza Juliana Kalichsztejn

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ EM NÚMEROS.....	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS .3	3
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	16
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	17
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	22
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	22
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	23
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	24
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	25
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	25



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ 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>	



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>Gráfico Geral - Manifestações Recebidas, em Aberto e Respondidas - Anual/22</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RESPONDIDAS</td><td>30797</td></tr><tr><td>RECEBIDAS</td><td>30778</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>489</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RESPONDIDAS	30797	RECEBIDAS	30778	EM ABERTO	489	<p>O gráfico revela que o Sistema Eletrônico da Ouvidoria Geral (ESOU) registrou um total de 30.778 manifestações recebidas no ano de 2022. Ressalte-se que todos os gráficos apresentados neste relatório foram extraídos do ESOU.</p>
Categoria	Quantidade								
RESPONDIDAS	30797								
RECEBIDAS	30778								
EM ABERTO	489								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações Por Canal de Acesso</p> <table border="1"><thead><tr><th>Canal de Acesso</th><th>Total de Manifestações</th></tr></thead><tbody><tr><td>FORMULÁRIO ELETRÔNICO</td><td>20601</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>5974</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>3562</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>631</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>8</td></tr><tr><td>PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Canal de Acesso	Total de Manifestações	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	20601	TELE ATENDIMENTO	5974	E-MAIL	3562	ATENDIMENTO PESSOAL	631	CORRESPONDÊNCIAS	8	PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	<p>Observa-se que, acompanhando a tendência do ano passado, o Formulário Eletrônico (20.601) consolidou-se como o canal de acesso mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral, sendo acompanhado pelo Teleatendimento (5.974) e pelo e-mail (3.562).</p>
Canal de Acesso	Total de Manifestações														
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	20601														
TELE ATENDIMENTO	5974														
E-MAIL	3562														
ATENDIMENTO PESSOAL	631														
CORRESPONDÊNCIAS	8														
PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	2														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																							
GRÁFICO	COMENTÁRIO																						
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações por Tipo de Manifestação</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de Manifestação</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>23433</td></tr><tr><td>DÚVIDA</td><td>3154</td></tr><tr><td>OUVIDORIA CNJ</td><td>2536</td></tr><tr><td>OUVIDORIA MULHER</td><td>404</td></tr><tr><td>ELOGIO/AGRADECIMENTO</td><td>395</td></tr><tr><td>CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>307</td></tr><tr><td>SUGESTÃO</td><td>183</td></tr><tr><td>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</td><td>178</td></tr><tr><td>DENÚNCIA ANÔNIMA</td><td>113</td></tr><tr><td>DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO</td><td>49</td></tr></tbody></table>	Tipo de Manifestação	Quantidade	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	23433	DÚVIDA	3154	OUVIDORIA CNJ	2536	OUVIDORIA MULHER	404	ELOGIO/AGRADECIMENTO	395	CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	307	SUGESTÃO	183	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	178	DENÚNCIA ANÔNIMA	113	DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO	49	<p>As Reclamações/Denúncias continuam como a demanda predominante na Ouvidoria Geral. Ao final do ano de 2022, esse tipo de manifestação alcançou alto patamar com um total de 23.433 manifestações, seguido das Dúvidas (3.154), Ouvidoria CNJ (2.536), Ouvidoria Mulher (404), Elogios (395), além dos outros.</p>
Tipo de Manifestação	Quantidade																						
RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	23433																						
DÚVIDA	3154																						
OUVIDORIA CNJ	2536																						
OUVIDORIA MULHER	404																						
ELOGIO/AGRADECIMENTO	395																						
CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	307																						
SUGESTÃO	183																						
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	178																						
DENÚNCIA ANÔNIMA	113																						
DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO	49																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																							
GRÁFICO	COMENTÁRIO																						
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações de Maior Incidência por Tipo de Reclamação</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de Reclamação</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO</td><td>11810</td></tr><tr><td>RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS</td><td>5357</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO</td><td>1945</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS</td><td>1202</td></tr><tr><td>DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO</td><td>804</td></tr><tr><td>MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA</td><td>434</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS EXTERNOS AO TJ</td><td>429</td></tr><tr><td>INFORMÁTICA / DGTEC</td><td>401</td></tr><tr><td>MOROSIDADE DO CONTADOR</td><td>308</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS</td><td>296</td></tr></tbody></table>	Tipo de Reclamação	Quantidade	MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	11810	RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	5357	MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1945	MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1202	DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	804	MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	434	ÓRGÃOS EXTERNOS AO TJ	429	INFORMÁTICA / DGTEC	401	MOROSIDADE DO CONTADOR	308	ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	296	<p>Dentre os variados tipos de reclamação ilustrados no gráfico, destacaram-se a Morosidade no Trâmite do Processo (11.810), as Reclamações/Denúncias Diversas (5.357), a Morosidade na Abertura de Conclusão (1.945) e a Morosidade na Digitação de Documentos (1.202).</p>
Tipo de Reclamação	Quantidade																						
MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	11810																						
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	5357																						
MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1945																						
MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1202																						
DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	804																						
MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	434																						
ÓRGÃOS EXTERNOS AO TJ	429																						
INFORMÁTICA / DGTEC	401																						
MOROSIDADE DO CONTADOR	308																						
ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	296																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações de Maior Incidência por Tipo de Dúvida</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de Dúvida</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>1ª INSTÂNCIA</td><td>1743</td></tr><tr><td>DÚVIDAS DIVERSAS</td><td>1235</td></tr><tr><td>ADMINISTRATIVO</td><td>92</td></tr><tr><td>EXTRAJUDICIAL</td><td>43</td></tr><tr><td>2ª INSTÂNCIA</td><td>41</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Tipo de Dúvida	Quantidade	1ª INSTÂNCIA	1743	DÚVIDAS DIVERSAS	1235	ADMINISTRATIVO	92	EXTRAJUDICIAL	43	2ª INSTÂNCIA	41	DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL	0	<p>Os mais diversos tipos de Dúvidas dos usuários representam um quantitativo significativo no total de manifestações.</p>
Tipo de Dúvida	Quantidade														
1ª INSTÂNCIA	1743														
DÚVIDAS DIVERSAS	1235														
ADMINISTRATIVO	92														
EXTRAJUDICIAL	43														
2ª INSTÂNCIA	41														
DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL	0														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS																	
GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações Por Área</p> <table border="1"><thead><tr><th>Área</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU</td><td>27574</td></tr><tr><td>ÁREA ADMINISTRATIVA</td><td>894</td></tr><tr><td>ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU</td><td>722</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO Pjerj</td><td>715</td></tr><tr><td>ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL</td><td>537</td></tr><tr><td>ÁREA JUDICIÁRIA</td><td>335</td></tr><tr><td>PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Área	Quantidade	ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU	27574	ÁREA ADMINISTRATIVA	894	ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU	722	ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO Pjerj	715	ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	537	ÁREA JUDICIÁRIA	335	PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	1	<p>O gráfico demonstra que a Atividade Jurisdiccional de 1º grau (27.574) figurou como a área de manifestação mais demandada pelos usuários, sendo seguida pela Área Administrativa e pela Atividade Jurisdiccional de 2º grau.</p>
Área	Quantidade																
ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU	27574																
ÁREA ADMINISTRATIVA	894																
ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU	722																
ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO Pjerj	715																
ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	537																
ÁREA JUDICIÁRIA	335																
PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	1																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações Remetidas à CGJ</p> <table border="1"><thead><tr><th>Canal</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>FORMULÁRIO ELETRÔNICO</td><td>1157</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>327</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>59</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>41</td></tr><tr><td>PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Canal	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1157	TELE ATENDIMENTO	327	E-MAIL	59	ATENDIMENTO PESSOAL	41	PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	<p>A Ouvidoria Geral remeteu um total de 1.585 manifestações à Corregedoria Geral da Justiça. Além dessas manifestações mencionadas, foram encaminhadas à CGJ aquelas que não foram respondidas pelos órgãos judiciais, administrativos e extrajudiciais com atribuição.</p>
Canal	Quantidade												
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1157												
TELE ATENDIMENTO	327												
E-MAIL	59												
ATENDIMENTO PESSOAL	41												
PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	1												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS											
GRÁFICO	COMENTÁRIO										
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações - Lei de Acesso à Informação</p> <table border="1"><thead><tr><th>STATUS</th><th>QUANTIDADE</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>178</td></tr><tr><td>ATENDIDO</td><td>138</td></tr><tr><td>INDEFERIDO</td><td>43</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>11</td></tr></tbody></table> <p>■ RECEBIDO ■ ATENDIDO ■ INDEFERIDO ■ EM ABERTO</p>	STATUS	QUANTIDADE	RECEBIDO	178	ATENDIDO	138	INDEFERIDO	43	EM ABERTO	11	<p>Com relação às manifestações baseadas na Lei de Acesso à Informação, houve o registro de 138 pedidos atendidos, 43 indeferidos e 11 em aberto ao final de 2022.</p>
STATUS	QUANTIDADE										
RECEBIDO	178										
ATENDIDO	138										
INDEFERIDO	43										
EM ABERTO	11										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - Ouvidoria CNJ</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico</caption><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM ABERTO</td><td>25</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>2536</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>2553</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	EM ABERTO	25	RECEBIDO	2536	SOLUCIONADO	2553	<p>As manifestações do tipo Ouvidoria CNJ representam parcela expressiva no cômputo das demandas processadas na Ouvidoria Geral, sendo observado um aumento significativo no número de relatos encaminhados em comparação aos anos anteriores.</p>
Estado	Quantidade								
EM ABERTO	25								
RECEBIDO	2536								
SOLUCIONADO	2553								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - Ouvidoria Mulher</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>404</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>404</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor	RECEBIDO	404	REMETIDO / SOLUCIONADO	404	<p>Houve um crescimento importante no número de demandas relativas à Ouvidoria Mulher. Foram recebidas e solucionadas 404 manifestações no ano de 2022.</p>
Categoria	Valor						
RECEBIDO	404						
REMETIDO / SOLUCIONADO	404						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - Ouvidoria Interna</p> <table border="1"><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM ABERTO</td><td>1</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>10</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>11</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	EM ABERTO	1	SOLUCIONADO	10	RECEBIDO	11	<p>A Ouvidoria Interna do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi criada em julho de 2022, com a missão de canal de comunicação direta entre o Servidor do Tribunal de Justiça e a instituição.</p>
Estado	Quantidade								
EM ABERTO	1								
SOLUCIONADO	10								
RECEBIDO	11								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - Lei Geral de Proteção de Dados</p> <table border="1"><caption>Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>10</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>10</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RECEBIDO	10	REMETIDO / SOLUCIONADO	10	<p>As manifestações com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) são remetidas ao Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPDP), momento em que se encerra a atribuição da Ouvidoria Geral.</p>
Categoria	Quantidade						
RECEBIDO	10						
REMETIDO / SOLUCIONADO	10						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>Pesquisa de Satisfação Ouvidoria Geral - Percentual por Respostas</p> <table border="1"><thead><tr><th>Nível de Satisfação</th><th>Percentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ótimo</td><td>49,57%</td></tr><tr><td>Muito bom</td><td>16,97%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>14,31%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>9,28%</td></tr><tr><td>Péssimo</td><td>9,87%</td></tr></tbody></table>	Nível de Satisfação	Percentual	Ótimo	49,57%	Muito bom	16,97%	Bom	14,31%	Regular	9,28%	Péssimo	9,87%	<p>Os dados apresentados no gráfico apontam um resultado positivo acima de 80% relacionado à satisfação do usuário com os serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral no ano de 2022.</p>
Nível de Satisfação	Percentual												
Ótimo	49,57%												
Muito bom	16,97%												
Bom	14,31%												
Regular	9,28%												
Péssimo	9,87%												

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

METAS	RESULTADOS (% Acumulado até o momento)
<NÃO APLICÁVEL>	



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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

As principais realizações da Ouvidoria Geral no ano de 2022 foram:

- Disponibilização da estatística anual da Ouvidoria Mulher no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral;
- Elaboração de novos cartazes dos serviços das Ouvidoria Geral e Ouvidoria Mulher com ampla divulgação e distribuição no Fórum Central, prédios adjacentes, comarcas do interior, regionais e serventias extrajudiciais de todo o Estado;
- Em continuidade às adequações exigidas pela Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça, além de dispor sobre outras providências, a Ouvidoria Geral do TJRJ adotou as seguintes medidas:
 - Implementação do Balcão Virtual como canal de acesso aos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral em 22.02.2022;
 - Elaboração da Resolução OE nº 02/2022 que dispõe sobre a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e revoga as disposições em contrário - publicada em 22.02.2022;
 - Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichshtein, na II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais em 24.06.2022.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- A Ouvidoria Geral e a Escola de Administração Judiciária (ESAJ) promoveram a ação de capacitação “Atendimento de Excelência” para ambas as equipes em 30.03.2022;
- Disponibilização dos atendimentos realizados através do Balcão Virtual no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral;
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, no 4º Encontro de Ouvidores Judiciais no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo nos dias 23 e 24 de junho de 2022;
- A Ouvidora Geral ministrou, no dia 29.06.2022, aula sobre a atuação da Ouvidoria do TJRJ para os Magistrados recém empossados no XLVIII Concurso para Ingresso na Magistratura de Carreira do Estado do Rio de Janeiro;
- Criação da Ouvidoria Interna do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julho de 2022, com a missão de canal de comunicação direta entre o Servidor do Tribunal de Justiça e a instituição. Para a divulgação desse novo serviço foram tomadas as seguintes medidas:
 - Confecção do cartaz da Ouvidoria Interna com ampla distribuição no Fórum Central, prédios adjacentes, comarcas do interior e regionais;
 - Matéria publicada na página eletrônica da Associação dos Magistrados do Estado do Rio de Janeiro (AMAERJ) em 05.07.2022;
 - Publicação de notícia na Intranet pela Assessoria de Imprensa do TJRJ em 06.07.2022;
 - Remessa de *e-mail* oriundo do Gabinete da Presidência para todos os servidores do TJRJ contendo o referido cartaz em 07.07.2022;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Disponibilização de informações sobre a Ouvidoria Interna no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral.
- A Ouvidoria Geral e a Escola de Administração Judiciária (ESAJ) promoveram o Curso “Escuta Ativa e Respeito: um Curso muito além da Inclusão” para as equipes das Ouvidorias Gerais dos Tribunais de Justiça do Rio de Janeiro e do Ceará, no período de 04.07.2022 a 25.07.2022;
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, no “PODCAST” *Roteiros do Direito* em 06.07.2022. O tema tratado foi “O que é a Ouvidoria da Justiça?” em parceria entre a Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e a Rádio Roquette-Pinto;
- Criação da “Lista dos Ouvidores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro” no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral, elencando os Magistrados responsáveis pela Ouvidoria Geral nos períodos destacados;
- A Ouvidoria Geral e o Departamento de Governança, Estratégia e Planejamento (DEGEP) elaboraram nova rotina administrativa para a Ouvidoria Geral - RAD-OUVID-008 - com vigência a contar de 15.07.2022, revogando-se as anteriores;
- Realização de reuniões semanais da Ouvidora Geral com os gestores para capacitação, orientação, planejamento e desenvolvimento de ideias e soluções que melhor atendam aos objetivos da gestão;
- Em continuidade aos trabalhos realizados no ano de 2021 a Ouvidoria Geral gerou e divulgou mensalmente estatísticas baseadas nas manifestações dos usuários;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- A Ouvidoria Geral e a Escola de Administração Judiciária (ESAJ) promoveram a Aula Magna no Curso de Pós-Graduação “Integridade na Gestão Pública e Direitos Humanos” oferecida aos alunos do curso no dia 05.08.2022, em comemoração ao aniversário da Lei Maria da Penha. A palestrante foi a Desembargadora Tânia Reckziegel, Conselheira do CNJ e Ouvidora Nacional da Mulher;
- Análise qualitativa da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Geral com os usuários;
- Criação de um *e-mail* próprio (ouvidoria.extrajud@tjrj.jus.br) utilizado somente pelos cartórios extrajudiciais para recepção de suas respostas às manifestações enviadas pela Ouvidoria;
- No Sistema Informatizado da Ouvidoria Geral - ESOU – ocorreram as seguintes mudanças:
 - O manifestante e o órgão destinatário passaram a receber no *e-mail* enviado pela Ouvidoria Geral o histórico da tramitação da manifestação, e o *link* para visualização imediata dos anexos integrantes da mesma;
 - Implementação de nova ferramenta para controle das manifestações geradas pelos usuários nos últimos 30 dias, funcionando como um “filtro” para evitar repetições indevidas. Tal iniciativa é pioneira no Brasil e foi comunicada pela Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, à Alta Administração do TJRJ, ao STJ, CNJ e Colégio de Ouvidores Judiciais.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

- Ao longo do ano foram realizadas junto com a equipe técnica da DGTEC um total de 19 “SPRINTS” (reuniões periódicas) para planejamento, entrega e implementação de melhorias no sistema ESOU, a fim de atender às necessidades da Ouvidoria Geral, conforme calendário descrito abaixo:

CALENDÁRIO DAS SPRINTS TRABALHADAS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2022:

SPRINT	INÍCIO	FIM
44	03-jan	17-jan
45	17-jan	31-jan
53	01-fev	11-fev
54	14-fev	28-fev
55	03-mar	18-mar
56	21-mar	31-mar
58	22-abr	05-mai
59	05-mai	20-mai
61	06-jun	20-jun
62	21-jun	05-jul
64	21-jul	05-ago
65	05-ago	19-ago
66	22-ago	05-set
67	06-set	20-set
68	21-set	05-out
69	06-out	20-out
72	22-nov	05-dez
73	06-dez	19-dez
74	21-dez	05-jan/2023



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO (demandas não concluídas no período de referência, excluídas as dos projetos)

- Criação de lista completa com a classificação de todos os órgãos ativos do TJRJ por categoria (órgãos judiciais, administrativos e extrajudiciais) para inserção dessas informações no Sistema ESOU;
- Disponibilização de *link* no Sistema ESOU para as manifestações relativas a processos em tramitação no Sistema PJe.

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 entrega dos expedientes.
A Ouvidoria Geral encaminha por e-mail, sempre que possível ofícios digitalizados aos seus destinatários.	Redução de gastos com papel e tarifas de correio.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			Os servidores, terceirizados e estagiários atendem à demanda. Recursos Humanos: somando 20 servidores, entre eles: Ouvidor Geral (1), gestores (3), servidores (4), terceirizados (4), estagiários (8). A aposentadoria da servidora Elaine de Souza Medeiros foi publicada no Diário da Justiça Eletrônico do Estado do Rio de Janeiro em 08.08.2022.
Tecnologia da Informação	X			O atual sistema informatizado – ESOU – está realizando as melhorias para atender a todas as necessidades pendentes, demandando contato permanente com a DGTEC para reparos necessários.
Infraestrutura	X			Espaço físico com salas, maquinário, divisórias e visão global facilitada, localização atual no 4º ANDAR, SALA 430, ANEXO F, LAMINA I, FÓRUM CENTRAL. Espaço totalmente adequado ao exercício da função.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

A análise do RIGER do ano de 2022 nos permite observar que:

- As diversas realizações desse período revelam que foram somadas novas medidas àquelas iniciadas no ano passado pela atual gestão. Norteadas por suas ações tendo como diretrizes o aprimoramento dos processos de trabalho, a busca pela excelência no atendimento e o fortalecimento da relação institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro com a sociedade, a Ouvidoria Geral passou por importante mudança que vem representando avanços relevantes e efetivos nos serviços prestados.
- Os Indicadores Operacionais referentes à produtividade da Ouvidoria continuam bastante satisfatórios. No ano de 2022, a Ouvidoria Geral do TJRJ recebeu e processou 30.778 manifestações, estando a equipe empenhada diariamente na consecução da sua finalidade.

A Ouvidoria Geral é uma ferramenta de Gestão à disposição da Administração do PJRJ, que auxilia na transparência institucional e na qualidade do serviço público:

- A Administração recebe mensalmente relatórios estatísticos gerenciais sobre as reclamações e sugestões dos nossos usuários, baseando inclusive, procedimentos específicos para maior eficiência do Poder Judiciário.
- Encaminha à CGJ relatórios estatísticos das Serventias sempre que solicitados para instruírem as devidas fiscalizações.



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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

<NÃO APLICÁVEL>