




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – Anual/2021**

OUVIDORIA GERAL

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL OUVIDORIA GERAL		
	Período de Referência: Anual/2021	Emitido em: 13/01/2022	Aprovado por: Juliana Kalichsztein

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. 3-11	
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	11-12
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES	12-16
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	17
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	17
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	17-18
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	19
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	20
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS	20



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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/2021

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

INDICADORES OPERACIONAIS							
GRÁFICO	COMENTÁRIO						
<p>Gráfico Geral - Manifestações Recepcionadas Respondidas x em Processamento - Anual/21 Total: 30052</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RESPONDIDAS</td><td>29677</td></tr><tr><td>EM PROCESSAMENTO</td><td>375</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RESPONDIDAS	29677	EM PROCESSAMENTO	375	<p>Em 19/04/2021, a nova gestão implementou o Sistema Eletrônico da Ouvidoria Geral (ESOU). Tal fato, na prática, revelou-se como verdadeira mudança de paradigma, proporcionando, dentre outros avanços: a otimização do processo de trabalho, maior transparência e celeridade do serviço prestado ao usuário, bem como a possibilidade de serem gerados os mais diversos dados estatísticos relativos ao trabalho realizado. Ressalte-se que todos os gráficos apresentados neste relatório foram extraídos do ESOU.</p>
Categoria	Quantidade						
RESPONDIDAS	29677						
EM PROCESSAMENTO	375						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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>23175</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>4712</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>1607</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>544</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>8</td></tr><tr><td>PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO</td><td>6</td></tr></tbody></table>	Canal de Acesso	Total de Manifestações	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	23175	TELE ATENDIMENTO	4712	E-MAIL	1607	ATENDIMENTO PESSOAL	544	CORRESPONDÊNCIAS	8	PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	6	<p>A Ouvidoria Geral dispõe dos seguintes canais de acesso: Formulário Eletrônico, teleatendimento, e-mail, atendimento pessoal, correspondências e petição/processo administrativo. Em 2021, com larga diferença em relação aos demais, o formulário eletrônico foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários. Por meio do link Carta de Serviços ao Cidadão – Ouvidoria – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index), o interessado acessa o formulário eletrônico para cadastrar a manifestação e acompanhar sua tramitação.</p>
Canal de Acesso	Total de Manifestações														
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	23175														
TELE ATENDIMENTO	4712														
E-MAIL	1607														
ATENDIMENTO PESSOAL	544														
CORRESPONDÊNCIAS	8														
PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	6														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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>22677</td></tr><tr><td>DÚVIDA</td><td>4481</td></tr><tr><td>OUVIDORIA CNJ</td><td>1460</td></tr><tr><td>ELOGIO/AGRADECIMENTO</td><td>528</td></tr><tr><td>SUGESTÃO</td><td>256</td></tr><tr><td>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</td><td>178</td></tr><tr><td>CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>156</td></tr><tr><td>OUVIDORIA DA MULHER</td><td>55</td></tr><tr><td>DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO</td><td>14</td></tr><tr><td>LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD</td><td>6</td></tr></tbody></table>	Tipo de Manifestação	Quantidade	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	22677	DÚVIDA	4481	OUVIDORIA CNJ	1460	ELOGIO/AGRADECIMENTO	528	SUGESTÃO	256	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	178	CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	156	OUVIDORIA DA MULHER	55	DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO	14	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD	6	<p>Observa-se que, acompanhando a tendência dos anos anteriores, as Reclamações/Denúncias continuam como a demanda predominante na Ouvidoria Geral. Ao final do ano, esse tipo de manifestação alcançou alto patamar com um total de 22677 manifestações, seguido das Dúvidas (4481), Ouvidoria CNJ (1460), Elogios (528), além dos outros.</p>
Tipo de Manifestação	Quantidade																						
RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	22677																						
DÚVIDA	4481																						
OUVIDORIA CNJ	1460																						
ELOGIO/AGRADECIMENTO	528																						
SUGESTÃO	256																						
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	178																						
CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	156																						
OUVIDORIA DA MULHER	55																						
DESISTÊNCIA DA MANIFESTAÇÃO	14																						
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD	6																						



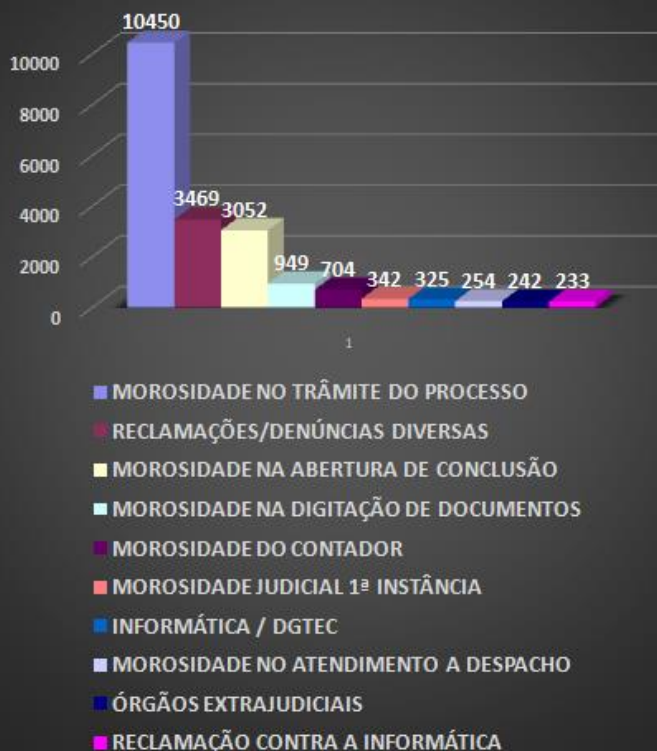
RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

INDICADORES OPERACIONAIS

GRÁFICO

Gráfico Geral - Total de Manifestações de Maior Incidência por Tipo de Reclamação



COMENTÁRIO

Dentre os variados tipos de reclamação ilustrados no gráfico e que foram levados ao conhecimento da Ouvidoria Geral, destacaram-se a morosidade no trâmite do processo (10450), as reclamações/denúncias diversas (3469) e a morosidade na abertura de conclusão (3052).



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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>DÚVIDAS DIVERSAS</td><td>1421</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO JUDICIAL</td><td>1110</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL</td><td>571</td></tr><tr><td>1ª INSTÂNCIA</td><td>468</td></tr><tr><td>DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS</td><td>317</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA</td><td>101</td></tr><tr><td>ADMINISTRATIVO</td><td>66</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO DA INFORMÁTICA</td><td>59</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL</td><td>58</td></tr><tr><td>DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA</td><td>50</td></tr></tbody></table>	Tipo de Dúvida	Quantidade	DÚVIDAS DIVERSAS	1421	DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO JUDICIAL	1110	DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL	571	1ª INSTÂNCIA	468	DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS	317	DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA	101	ADMINISTRATIVO	66	DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO DA INFORMÁTICA	59	DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL	58	DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA	50	<p>Em 2021, os mais diversos tipos de Dúvidas dos usuários representaram um quantitativo importante no total de manifestações. Ao serem dirigidas à Ouvidoria, as dúvidas são encaminhadas aos setores com atribuição e, em seguida, o usuário é informado da providência adotada.</p>
Tipo de Dúvida	Quantidade																						
DÚVIDAS DIVERSAS	1421																						
DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO JUDICIAL	1110																						
DÚVIDA SOBRE CONSULTA PROCESSUAL	571																						
1ª INSTÂNCIA	468																						
DÚVIDAS E ORIENTAÇÕES ADMINISTRATIVAS	317																						
DÚVIDA SOBRE MOROSIDADE JÁ SANADA	101																						
ADMINISTRATIVO	66																						
DÚVIDA SOBRE FUNCIONAMENTO DA INFORMÁTICA	59																						
DÚVIDA SOBRE PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL	58																						
DÚVIDA SOBRE CONSULTA JURÍDICA	50																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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>Total de Manifestações</th></tr></thead><tbody><tr><td>ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU</td><td>25793</td></tr><tr><td>ÁREA ADMINISTRATIVA</td><td>1582</td></tr><tr><td>ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU</td><td>1131</td></tr><tr><td>ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL</td><td>699</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ</td><td>464</td></tr><tr><td>ÁREA JUDICIÁRIA</td><td>331</td></tr><tr><td>PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</td><td>10</td></tr></tbody></table>	Área	Total de Manifestações	ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU	25793	ÁREA ADMINISTRATIVA	1582	ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU	1131	ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	699	ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ	464	ÁREA JUDICIÁRIA	331	PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	10	<p>Durante o ano de 2021, na divisão detalhada por área de manifestações, o gráfico revela que a Atividade Jurisdiccional de 1º grau (25793) consolidou-se com ampla diferença em relação às demais como a área de manifestação mais demandada pelos usuários, sendo acompanhada da Área Administrativa e a Atividade Jurisdiccional de 2º grau que também apresentaram números significativos no total de manifestações que tramitaram na Ouvidoria Geral.</p>
Área	Total de Manifestações																
ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU	25793																
ÁREA ADMINISTRATIVA	1582																
ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU	1131																
ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	699																
ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ	464																
ÁREA JUDICIÁRIA	331																
PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	10																
<p>Gráfico Geral - Total de Manifestações Remetidas à CGJ</p> <table border="1"><thead><tr><th>Canal</th><th>Total de Manifestações</th></tr></thead><tbody><tr><td>FORMULÁRIO ELETRÔNICO</td><td>1057</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>305</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>38</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>14</td></tr></tbody></table>	Canal	Total de Manifestações	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1057	TELE ATENDIMENTO	305	ATENDIMENTO PESSOAL	38	E-MAIL	14	<p>Diversos relatos dirigidos pelos manifestantes à Ouvidoria Geral foram remetidos à Corregedoria Geral da Justiça. Em 2021, essas demandas representaram um total de 1414 manifestações. Além dessas manifestações mencionadas, a Ouvidoria Geral encaminha à CGJ aquelas que não foram respondidas pelos órgãos judiciais, administrativos e extrajudiciais com atribuição.</p>						
Canal	Total de Manifestações																
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1057																
TELE ATENDIMENTO	305																
ATENDIMENTO PESSOAL	38																
E-MAIL	14																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - Lei de Acesso à Informação</p> <table border="1"><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM PROCESSAMENTO</td><td>162</td></tr><tr><td>ATENDIDO</td><td>53</td></tr><tr><td>INDEFERIDO</td><td>5</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	EM PROCESSAMENTO	162	ATENDIDO	53	INDEFERIDO	5	<p>Com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), qualquer interessado pode apresentar Pedido de Acesso a Informações aos órgãos do Tribunal de Justiça através do formulário eletrônico, pessoalmente, teleatendimento ou por correspondência endereçada ao Serviço de Informações ao Cidadão/Ouvidoria. O gráfico demonstra que, em 2021, o formulário eletrônico foi o único canal de acesso pelo qual os usuários ingressaram com manifestações do tipo Lei de Acesso à Informação.</p>
Estado	Quantidade								
EM PROCESSAMENTO	162								
ATENDIDO	53								
INDEFERIDO	5								
<p>Gráfico Detalhado - Total de Manifestações - LGPD</p> <table border="1"><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>6</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	SOLUCIONADO	6	<p>Todas as manifestações com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) são inseridas no sistema informatizado da Ouvidoria Geral – ESOU – recebendo número de protocolo único para fins de acompanhamento e tramitam por meio de fluxos de trabalho próprios do órgão, sendo remetidas ao Comitê Gestor de Proteção de Dados, momento em que se encerra a atribuição da Ouvidoria.</p>				
Estado	Quantidade								
SOLUCIONADO	6								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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"><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM PROCESSAMENTO</td><td>34</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>1426</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	EM PROCESSAMENTO	34	SOLUCIONADO	1426	<p>A partir dos relatos provenientes do CNJ, são geradas as manifestações do tipo Ouvidoria CNJ que representaram parcela importante no cômputo das demandas processadas na Ouvidoria Geral no ano de 2021. Ao todo foram 1426 manifestações solucionadas com posterior comunicação do resultado ao CNJ e ao usuário, restando apenas 34 manifestações em processamento para solução no ano seguinte.</p>						
Estado	Quantidade												
EM PROCESSAMENTO	34												
SOLUCIONADO	1426												
<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>49,05%</td></tr><tr><td>Muito bom</td><td>17,27%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>13,45%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>8,66%</td></tr><tr><td>Pésimo</td><td>11,57%</td></tr></tbody></table>	Nível de Satisfação	Percentual	Ótimo	49,05%	Muito bom	17,27%	Bom	13,45%	Regular	8,66%	Pésimo	11,57%	<p>Ao final da prestação dos serviços, a Ouvidoria Geral disponibiliza a “Pesquisa de Satisfação” para preenchimento voluntário através de correio eletrônico, ou pela página inicial do Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e acesso ao link do “Fale com a Ouvidoria” (http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index). Por meio desse mecanismo é possível aferir a satisfação do usuário. Os dados apresentados no gráfico apontam um resultado positivo no que se refere à satisfação do usuário com os serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral.</p>
Nível de Satisfação	Percentual												
Ótimo	49,05%												
Muito bom	17,27%												
Bom	13,45%												
Regular	8,66%												
Pésimo	11,57%												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

1º SEMESTRE:

- Foram realizadas reuniões de equipe com orientação sobre as responsabilidades dos profissionais que atuam na Ouvidoria para uma compreensão maior sobre o desempenho desejado;
- Operou-se a divisão de trabalho por função/setor: formulário eletrônico, teleatendimento, e-mail ouvidoria geral, CONA (não respondidos), CNJ, Ouvidoria Mulher, Lei de Acesso e LGPD;
- Criação do tipo de manifestação Ouvidoria CNJ, a partir da implementação do sistema ESOU, em 19/04/2021, que se destina exclusivamente ao registro dos relatos provenientes do CNJ;
- São geradas mensalmente estatísticas baseadas nas manifestações dos usuários perante a Ouvidoria Geral, com gráficos antigos e novos criados para melhor compreensão das demandas e possibilitar eventuais tomadas de providências pela administração superior;
- Mudança dos ícones de acesso à Ouvidoria Geral no site do Tribunal, visando à certificação de qualidade estabelecida pelo CNJ;
- Os gestores da área passaram a ter tarefas definidas e divisão de responsabilidades;
- Processo de valorização constante do jurisdicionado/usuário;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

- Foi realizada reunião com a Corregedoria Geral de Justiça e com a Presidência para estabelecer fluxo comum de atuação, especialmente quanto às manifestações não respondidas pelos órgãos e para elaboração de planilhas mensais de estatísticas de órgãos mais demandados;
- Foi realizada reunião com o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais – CGPDP – para estabelecer fluxo comum de atuação, especialmente quanto às manifestações dirigidas ao órgão;
- Foram criados e-mails de comunicação direta entre a Ouvidoria Geral, CGJ e Presidência;
- Foi publicado o **AVISO CONJUNTO TJ/ CGJ Nº 11/ 2021** para atendimento do prazo para resposta à Ouvidoria Geral;
- Foi verificada inconformidade parcial com as metas estabelecidas pelo CNJ, especialmente quanto ao site do TJ, e regularizadas - PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE;
- Migração para sistema informatizado ESOU (via web) em abril de 2021, demandando diariamente contato com a DGTEC para reparos necessários;
- Na ausência de CALL CENTER: foi instalada pela DGSEI uma gravação de espera ao usuário quando os ramais estiverem ocupados;
- Restabelecimento do Canal “Ouvidoria Mulher”;
- Fluxo do atendimento compreendido e seguido pelos profissionais com controle dos gestores;
- Confecção de textos padronizados no envio das manifestações aos órgãos/setores com atribuição, no envio de reiteraões, nas respostas ao jurisdicionado, respostas aos órgãos e encaminhamento à CGJ e Presidência;
- Todos os textos padrão constam prazos de cumprimento;
- Elaborado fluxo em conjunto com COMITÊ GESTOR DE PROTEÇÃO DE DADOS – CGLGPD – e elaborado texto padrão e definição de arquivamento;
- Em caso de OMISSÃO/INÉRCIA do órgão/setor, sem resposta ao jurisdicionado, todas as manifestações que estavam aguardando há mais de 60 dias foram encerradas e enviadas à administração superior para providências de praxe



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

(obtivemos um volume de aproximadamente 1500 manifestações do período de setembro de 2020 a fevereiro de 2021);

- Foi determinada a publicação das estatísticas obrigatórias no site do TJ dos meses de abril de 2020 a janeiro de 2021;
- Com a alteração do sistema informatizado para web – ESOU – todos os funcionários passaram a ter acesso remoto nas residências;
- Mudança de 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 remodelado e adequado ao exercício da função;
- Houve aumento de um cargo de gestão CAI 3 cedido pela Presidência do TJRJ.

2º SEMESTRE:

- Reformulação do fluxo para o correto encaminhamento dos elogios dirigidos pelos usuários aos magistrados, servidores, colaboradores, estagiários, órgãos administrativos, judiciais e extrajudiciais vinculados ao Tribunal de Justiça;
- Realização de reuniões mensais na Ouvidoria com a equipe da Divisão de Gestão de Processos de Trabalho (DIGEP) para elaboração das novas Rotinas Administrativas da Ouvidoria Geral;
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, como integrante do grupo de trabalho criado pelo Presidente do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ministro Luiz Fux, com o objetivo de estudar e elaborar propostas voltadas à organização e à gestão das ouvidorias do Judiciário e à revisão da Resolução CNJ nº 103/2010, que determinou a criação das ouvidorias nos Tribunais;
- Reuniões semanais da Ouvidora Geral com os gestores para orientação, planejamento e desenvolvimento de idéias e soluções que melhor atendam aos objetivos da nova gestão;
- Em 18/10/2021, a Ouvidoria Geral promoveu um curso para capacitação da equipe no atendimento a mulheres vítimas de violência doméstica. O



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

treinamento foi dado pela Juíza Titular do I Juizado de Violência Doméstica e Familiar, Dra. Adriana Ramos de Mello, que integra a Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (COEM) e sua equipe técnica. A partir desse evento, foram elaborados textos padronizados com novos fluxos de trabalho de modo a contemplar as diversas demandas relacionadas às manifestações da Ouvidoria Mulher;

- Em cumprimento às exigências estabelecidas 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 e dá outras providências, iniciou-se, já no último bimestre do ano, uma série de medidas para adequação do fluxo de trabalho da Ouvidoria Geral às novas regras, notadamente: A formulação dos **Termos da Política de Uso e de Tratamento de Dados Pessoais dos Serviços prestados pela Ouvidoria Geral do TJRJ**, que foram exibidos na página e no formulário eletrônico da Ouvidoria Geral e a criação dos tipos de manifestação “Informações – Lei 13608/2018” e “Denúncia Anônima”;
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, no VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais: “Transparência e Integridade”, evento realizado nos dias 09 e 10 de dezembro, em Belo Horizonte/MG, que abordou as práticas de boa governança, bem como a aplicação e a integração dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação – LAI e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- Ao longo do ano de 2021, a nova gestão realizou 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:



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

CALENDÁRIO DAS SPRINTS TRABALHADAS PELA NOVA GESTÃO DA OUVIDORIA

SPRINT	INÍCIO	FIM
25	02-fev	12-fev
26	15-fev	26-fev
27	01-mar	15-mar
28	16-mar	08-abr
29	09-abr	13-mai
30	14-mai	31-mai
31	01-jun	16-jun
32	17-jun	02-jul
33	05-jul	23-jul
34	26-jul	30-jul
35	02-ago	30-ago
36	31-ago	15-set
37	20-set	01-out
38	04-out	15-out
39	18-out	29-out
40	01-nov	15-nov
41	16-nov	30-nov
42	01-dez	17-dez
43	19-dez	31-dez

TOTAL: 19 SPRINTS



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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)

- Elaboração das novas Rotinas Administrativas da Ouvidoria Geral de modo a contemplar os novos fluxos de trabalho estabelecidos pela nova gestão;
- Confeção de Ato regulamentando os fluxos de trabalho implementados pela Ouvidoria para eventual e futura publicação.

7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O encaminhamento mensal da Estatística da Ouvidoria é feito por e-mail, bem como todos os relatórios solicitados.	Redução de gasto com papel para impressão e hora/servidor para a entrega dos expedientes.
A Ouvidoria Geral encaminha por e-mail, sempre que possível, ofícios digitalizados aos seus destinatários.	Redução de gastos com papel e tarifas de correio.

8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal	X			Os servidores, terceirizados e estagiários atendem à demanda. Recursos Humanos: somando 21 servidores, entre eles Ouvidor Geral (1), gestores (3), servidores (5), terceirizados (4), estagiários (9). Um terceirizado de nome Rodrigo da Silva Santos foi substituído por Shyanne Victorino da Silva. Uma funcionária Bianca Montez Veras foi



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

				removida para DGPES. Houve permuta entre funcionários, saindo André Luiz Soares da Costa e entrando Alvaro Augusto Matheus Mascarenhas. Houve aumento de um cargo de gestão CAI 3 cedido pela Presidência do TJRJ.
Tecnologia da Informação	X			O atual sistema informatizado está realizando as melhorias para atender a todas as necessidades pendentes. Migração para o sistema informatizado ESOU (via web) em abril de 2021, demandando diariamente contato com a DGTEC para reparos necessários. Com a alteração do sistema informatizado para web ESOU – todos os funcionários passaram a ter acesso remoto nas residências.
Infraestrutura	X			Mudança de 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 remodelado e adequado ao exercício da função.

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) ANUAL/2021

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

A análise do RIGER do ano de 2021 nos permite observar que:

- As diversas realizações descritas neste relatório revelam que, na comparação com o ano anterior, a Ouvidoria Geral passou por importante mudança que já representa avanços relevantes e efetivos nos serviços prestados para a sociedade.
- Os Indicadores Operacionais referentes à produtividade da Ouvidoria continuam bastante satisfatórios. No ano de 2021, a Ouvidoria Geral do TJRJ recebeu e processou aproximadamente 30.000 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, norteando inclusive, procedimentos específicos para maior eficiência do Poder Judiciário.
- Encaminha à CGJ relatórios estatísticos das Serventias sempre que solicitados para instruírem as devidas fiscalizações.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL

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

10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

11. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>