




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) do 1º Semestre/2023**

Ouvidoria Geral (OUVID)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023	
	Ouvidoria Geral (OUVID)	
Período de Referência: 1º Semestre 2023	Emitido em: 10/07/2023	Aprovado por: Juíza Juliana Kalichsstein

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

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES PARA O TJERJ.....	3
2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS	3
3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS..	3
4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS	16
5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	17
6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO	21
7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	21
8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS	22
9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS	23
10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS	24
11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	24



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM ABERTO E RESPONDIDAS - SEMESTRAL/23</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDAS</td><td>17179</td></tr><tr><td>RESPONDIDAS</td><td>17146</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>617</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RECEBIDAS	17179	RESPONDIDAS	17146	EM ABERTO	617	<p>O Sistema Eletrônico da Ouvidoria (ESOU) registrou o recebimento de 17.179 manifestações no primeiro semestre de 2023. Ressalte-se que o total de manifestações recebidas não coincide com as respondidas/em aberto porque as análises ou respostas podem ocorrer nos dias/meses anteriores ou posteriores ao período selecionado para extração do gráfico.</p>
Categoria	Quantidade								
RECEBIDAS	17179								
RESPONDIDAS	17146								
EM ABERTO	617								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ACESSO</p> <table border="1"><thead><tr><th>Canal de Acesso</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>Formulário Eletrônico</td><td>11948</td></tr><tr><td>Teleatendimento</td><td>3416</td></tr><tr><td>E-mail</td><td>1523</td></tr><tr><td>Atendimento Pessoal</td><td>287</td></tr><tr><td>Correspondências</td><td>5</td></tr></tbody></table> <p>■ FORMULÁRIO ELETRÔNICO ■ TELE ATENDIMENTO ■ E-MAIL ■ ATENDIMENTO PESSOAL ■ CORRESPONDÊNCIAS</p>	Canal de Acesso	Quantidade	Formulário Eletrônico	11948	Teleatendimento	3416	E-mail	1523	Atendimento Pessoal	287	Correspondências	5	<p>Observa-se que, acompanhando a tendência do ano passado, o Formulário Eletrônico (11.948) foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral, sendo acompanhado pelo Teleatendimento (3.416) e pelo <i>e-mail</i> (1.523).</p>
Canal de Acesso	Quantidade												
Formulário Eletrônico	11948												
Teleatendimento	3416												
E-mail	1523												
Atendimento Pessoal	287												
Correspondências	5												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS																							
GRÁFICO	COMENTÁRIO																						
<p>TIPO DE MANIFESTAÇÕES</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de Manifestação</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>13542</td></tr><tr><td>OUVIDORIA CNJ</td><td>1420</td></tr><tr><td>DÚVIDA</td><td>1153</td></tr><tr><td>CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>228</td></tr><tr><td>ELOGIO/AGRADECIMENTO</td><td>223</td></tr><tr><td>OUVIDORIA MULHER</td><td>181</td></tr><tr><td>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</td><td>134</td></tr><tr><td>DENÚNCIA ANÔNIMA</td><td>106</td></tr><tr><td>OUVIDORIA INTERNA</td><td>85</td></tr><tr><td>SUGESTÃO</td><td>77</td></tr></tbody></table>	Tipo de Manifestação	Quantidade	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	13542	OUVIDORIA CNJ	1420	DÚVIDA	1153	CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	228	ELOGIO/AGRADECIMENTO	223	OUVIDORIA MULHER	181	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	134	DENÚNCIA ANÔNIMA	106	OUVIDORIA INTERNA	85	SUGESTÃO	77	<p>As Reclamações/Denúncias continuam como a demanda predominante na Ouvidoria Geral. Ao final do primeiro semestre, esse tipo de manifestação alcançou patamar elevado com um total de 13.542 manifestações, seguido das Ouvidoria CNJ (1.420), Dúvidas (1.153), além dos outros.</p>
Tipo de Manifestação	Quantidade																						
RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	13542																						
OUVIDORIA CNJ	1420																						
DÚVIDA	1153																						
CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	228																						
ELOGIO/AGRADECIMENTO	223																						
OUVIDORIA MULHER	181																						
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	134																						
DENÚNCIA ANÔNIMA	106																						
OUVIDORIA INTERNA	85																						
SUGESTÃO	77																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS																							
GRÁFICO	COMENTÁRIO																						
<p>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>7304</td></tr><tr><td>RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS</td><td>3134</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO</td><td>1084</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS</td><td>599</td></tr><tr><td>DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO</td><td>572</td></tr><tr><td>MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA</td><td>214</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS</td><td>168</td></tr><tr><td>MOROSIDADE DO CONTADOR</td><td>109</td></tr><tr><td>INFORMÁTICA / DGTEC</td><td>105</td></tr><tr><td>JUIZ LEIGO</td><td>81</td></tr></tbody></table>	Tipo de Reclamação	Quantidade	MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	7304	RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	3134	MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1084	MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	599	DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	572	MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	214	ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	168	MOROSIDADE DO CONTADOR	109	INFORMÁTICA / DGTEC	105	JUIZ LEIGO	81	<p>Dentre os variados tipos de reclamação ilustrados no gráfico, destacaram-se a Morosidade no Trâmite do Processo (7.304), as Reclamações/Denúncias Diversas (3.134), a Morosidade na Abertura de Conclusão (1.084), a Morosidade na Digitação de Documentos (599), bem como as demandas relacionadas à Digitalização/Indexação dos processos (572).</p>
Tipo de Reclamação	Quantidade																						
MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	7304																						
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	3134																						
MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	1084																						
MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	599																						
DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	572																						
MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	214																						
ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	168																						
MOROSIDADE DO CONTADOR	109																						
INFORMÁTICA / DGTEC	105																						
JUIZ LEIGO	81																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS																	
GRÁFICO	COMENTÁRIO																
<p>MANIFESTAÇÕES POR ÁREA</p> <table border="1"><thead><tr><th>Área</th><th>Manifestações</th></tr></thead><tbody><tr><td>ATIVIDADE JURISDICIAL 1 GRAU</td><td>15667</td></tr><tr><td>ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL</td><td>389</td></tr><tr><td>ÁREA ADMINISTRATIVA</td><td>384</td></tr><tr><td>ATIVIDADE JURISDICIAL 2 GRAU</td><td>324</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ</td><td>235</td></tr><tr><td>ÁREA JUDICIÁRIA</td><td>179</td></tr><tr><td>PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</td><td>1</td></tr></tbody></table> <p>■ ATIVIDADE JURISDICIAL 1 GRAU ■ ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL ■ ÁREA ADMINISTRATIVA ■ ATIVIDADE JURISDICIAL 2 GRAU ■ ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ ■ ÁREA JUDICIÁRIA ■ PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</p>	Área	Manifestações	ATIVIDADE JURISDICIAL 1 GRAU	15667	ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	389	ÁREA ADMINISTRATIVA	384	ATIVIDADE JURISDICIAL 2 GRAU	324	ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ	235	ÁREA JUDICIÁRIA	179	PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	1	<p>O gráfico demonstra que a Atividade Jurisdicional de 1º grau (15.667) foi a área de manifestação mais demandada pelos usuários, sendo seguida pela Atividade Extrajudicial e pela Área Administrativa.</p>
Área	Manifestações																
ATIVIDADE JURISDICIAL 1 GRAU	15667																
ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	389																
ÁREA ADMINISTRATIVA	384																
ATIVIDADE JURISDICIAL 2 GRAU	324																
ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ	235																
ÁREA JUDICIÁRIA	179																
PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	1																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS													
GRÁFICO	COMENTÁRIO												
<p>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>1001</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>285</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>32</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>9</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Canal	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1001	TELE ATENDIMENTO	285	ATENDIMENTO PESSOAL	32	E-MAIL	9	CORRESPONDÊNCIAS	2	<p>A Corregedoria Geral da Justiça (CGJ) recebe manifestações que foram classificadas no momento da abertura e, também, àquelas remetidas no momento da resposta, por iniciativa da equipe da Ouvidoria. Por isso o número total de manifestações remetidas à CGJ é elevado.</p>
Canal	Quantidade												
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1001												
TELE ATENDIMENTO	285												
ATENDIMENTO PESSOAL	32												
E-MAIL	9												
CORRESPONDÊNCIAS	2												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS											
GRÁFICO	COMENTÁRIO										
<p>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>134</td></tr><tr><td>ATENDIDO</td><td>90</td></tr><tr><td>INDEFERIDO</td><td>43</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>12</td></tr></tbody></table> <p>■ RECEBIDO ■ ATENDIDO ■ INDEFERIDO ■ EM ABERTO</p>	STATUS	QUANTIDADE	RECEBIDO	134	ATENDIDO	90	INDEFERIDO	43	EM ABERTO	12	<p>Com relação às demandas baseadas na Lei de Acesso à Informação, houve o registro de 90 pedidos atendidos, 43 indeferidos e 12 em aberto ao final do primeiro semestre de 2023.</p>
STATUS	QUANTIDADE										
RECEBIDO	134										
ATENDIDO	90										
INDEFERIDO	43										
EM ABERTO	12										



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA CNJ</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico: Manifestações - Ouvidoria CNJ</caption><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>1409</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>1420</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>43</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	SOLUCIONADO	1409	RECEBIDO	1420	EM ABERTO	43	<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								
SOLUCIONADO	1409								
RECEBIDO	1420								
EM ABERTO	43								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA MULHER</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico: Manifestações - Ouvidoria Mulher</caption><thead><tr><th>Estado</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM ABERTO</td><td>1</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>181</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>181</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	EM ABERTO	1	RECEBIDO	181	REMETIDO / SOLUCIONADO	181	<p>A Ouvidoria Mulher é um canal para facilitar o acesso das mulheres, ou de quem as represente, que tenham dúvidas, reclamações, elogios ou sugestões relativas a processos já existentes na competência de Violência Doméstica, bem como prestar informações em caso de não existência de processo em curso.</p>
Estado	Quantidade								
EM ABERTO	1								
RECEBIDO	181								
REMETIDO / SOLUCIONADO	181								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA INTERNA</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico: Manifestações - Ouvidoria Interna</caption><thead><tr><th>Status</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM ABERTO</td><td>1</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>85</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>85</td></tr></tbody></table>	Status	Quantidade	EM ABERTO	1	RECEBIDO	85	SOLUCIONADO	85	<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. Nota-se que houve um crescimento importante no número dessas demandas no primeiro semestre de 2023.</p>
Status	Quantidade								
EM ABERTO	1								
RECEBIDO	85								
SOLUCIONADO	85								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS	
GRÁFICO	COMENTÁRIO
<p>MANIFESTAÇÕES - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD</p> <p>■ RECEBIDO</p> <p>■ REMETIDO / SOLUCIONADO</p> <p>Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD</p>	<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>



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO EM DIAS JANEIRO A JUNHO/2023</p> <p>7,58</p> <p>Média Geral</p>	<p>No primeiro semestre de 2023, o tempo médio de resposta ao usuário foi de 7,58 dias.</p>														
<p>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO EM PERCENTUAL JANEIRO A JUNHO/2023</p> <table border="1"><thead><tr><th>Intervalo de dias</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>0 a 4 dias</td><td>59.57%</td></tr><tr><td>5 a 10 dias</td><td>16.51%</td></tr><tr><td>11 a 14 dias</td><td>4.89%</td></tr><tr><td>15 a 19 dias</td><td>5.97%</td></tr><tr><td>20 a 24 dias</td><td>3.55%</td></tr><tr><td>25 a 30 dias</td><td>2.78%</td></tr></tbody></table>	Intervalo de dias	Porcentagem	0 a 4 dias	59.57%	5 a 10 dias	16.51%	11 a 14 dias	4.89%	15 a 19 dias	5.97%	20 a 24 dias	3.55%	25 a 30 dias	2.78%	<p>Observa-se que a grande maioria das respostas aos usuários foi dada no intervalo de 0 a 4 dias.</p>
Intervalo de dias	Porcentagem														
0 a 4 dias	59.57%														
5 a 10 dias	16.51%														
11 a 14 dias	4.89%														
15 a 19 dias	5.97%														
20 a 24 dias	3.55%														
25 a 30 dias	2.78%														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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>Resposta</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ótimo</td><td>51,72%</td></tr><tr><td>Muito bom</td><td>18,87%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>13,31%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7,41%</td></tr><tr><td>Péssimo</td><td>8,68%</td></tr></tbody></table>	Resposta	Porcentagem	Ótimo	51,72%	Muito bom	18,87%	Bom	13,31%	Regular	7,41%	Péssimo	8,68%	<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 primeiro semestre de 2023.</p>
Resposta	Porcentagem												
Ótimo	51,72%												
Muito bom	18,87%												
Bom	13,31%												
Regular	7,41%												
Péssimo	8,68%												

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

As principais realizações da Ouvidoria Geral no primeiro semestre foram:

- Participação remota da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichshtein, na posse da Comissão Executiva do Colégio de Coordenadores da Mulher (COCEVID) e na I Reunião das Ouvidorias das Mulheres, ambos os eventos realizados no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná em 15.02.2023;
- A Assessoria de Imprensa do TJRJ publicou a matéria “*Ouvidoria Geral do TJRJ: canal direto entre o cidadão e o Poder Judiciário*” no site do Tribunal de Justiça em 19.02.2023;
- A Ouvidoria Geral gerou e divulgou mensalmente estatísticas baseadas nas manifestações dos usuários;
- Disponibilização dos atendimentos realizados através do Balcão Virtual no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral;
- Inclusão do relatório das 40 Serventias Extrajudiciais mais reclamadas nos últimos 12 meses na Estatística Mensal encaminhada à Alta Administração;
- Atualização mensal do Relatório de Informação ao Cidadão no *site* da Ouvidoria Geral;
- 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;
- Participação da Ouvidora Geral, juíza Juliana Kalichshtein, como mediadora da palestra “*A integração da participação social através da Lei de Acesso à*”



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

Informação (Lei nº 12.527/2011)”, realizada no Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro no dia 16.03.2023, em comemoração ao Dia do Ouvidor;

- Para atualizar o *site* da Ouvidoria Geral foram tomadas algumas medidas, notadamente:
 - Inserção do *link* “Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD/SIC / Lei de Acesso à Informação – LAI/SIC” no *menu* do sítio eletrônico da Ouvidoria Geral, remetendo o usuário à página com informações sobre esses serviços;
 - Apresentação do currículo atualizado da Ouvidora Geral;
 - Elaboração de novos textos para as páginas eletrônicas das Ouvidoria Mulher e Ouvidoria Interna;
 - Inclusão da opção “Pesquisa de Satisfação” contendo os gráficos referentes à avaliação dos usuários sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Geral;
 - Atualização da regulamentação referente à Ouvidoria Geral.
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, no I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM) no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão nos dias 03, 04 e 05 de maio de 2023;
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, no VIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD) no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão nos dias 03, 04 e 05 de maio de 2023;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

- Inscrição da Prática intitulada “*Ouvidoria como Instrumento Democrático da Cidadania*” na 20ª Edição do PRÊMIO INNOVARE;
- Análise qualitativa da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Geral com os usuários;
- Seleção da Prática “*Ouvidoria como Instrumento Democrático da Cidadania*” como concorrente da 20ª Edição do PRÊMIO INNOVARE;
- Afixação de novas faixas de identificação da Ouvidoria Geral na porta de entrada;
- O Departamento de Comunicação Interna do Tribunal de Justiça (DECOI) realizou, no dia 21.06.2023, a gravação do vídeo institucional da Ouvidoria Geral - publicado na conta do TJRJ no *YouTube* e na página do portal do Tribunal, respectivamente, em 06.07.2023 e 07.07.2023;
- Instalação do letreiro e da placa de inauguração do atual espaço físico;
- Disponibilização do vídeo institucional no site da Ouvidoria Geral - 10.07.2023;
- No Sistema Informatizado da Ouvidoria Geral - ESOU – ocorreram mudanças, destacando-se:
 - Alteração dos títulos dos gráficos estatísticos;
 - Inclusão de filtros para extração de novos relatórios estatísticos relativos às reclamações e elogios;
 - Inserção de ferramenta para identificar a localização dos processos judiciais que tramitam no sistema PJe;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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

- Criação do relatório Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria ao Usuário;
- Elaboração dos gráficos Tempo Médio de Resposta ao Usuário em Dias e Tempo Médio de Resposta ao Usuário em Percentual.
- Ao longo do semestre foram realizadas junto com a equipe técnica da SGTEC um total de **07** “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 1º SEMESTRE DE 2023:

SPRINT	INÍCIO	FIM
74	21-dez	05-jan
75	06-jan	20-jan
76	23-jan	03-fev
77	06-fev	17-fev
81	06-abr	20-abr
83	08-mai	19-mai
86	21-jun	05-jul



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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)

- Visita dos consultores do PRÊMIO INNOVARE à Ouvidoria Geral para análise da prática inscrita.

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) DO 1º SEMESTRE/2023

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 19 servidores, entre eles: Ouvidor Geral (1), gestores (3), servidores (4), terceirizados (4), estagiários (7).
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 SGTEC 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) DO 1º SEMESTRE/2023

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

A análise do RIGER do 1º semestre do ano de 2023 nos permite observar que:

- Os Indicadores Operacionais referentes à produtividade da Ouvidoria continuam bastante satisfatórios. No primeiro semestre deste ano, a Ouvidoria Geral do TJRJ recebeu 17.179 manifestações, estando a equipe empenhada diariamente na consecução da sua finalidade.
- As diversas realizações desse período revelam que a Ouvidoria Geral do TJRJ vem norteando 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.
- Através de mecanismos de inovação que proporcionam celeridade, qualidade e transparência no atendimento da população, a Ouvidoria Geral tem se consolidado como instrumento de cidadania.

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.



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) DO 1º SEMESTRE/2023

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>