




**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

---

**Relatório de Informações Gerenciais  
Setorial (RIGER) – Anual  
2019  
OUVIDORIA GERAL**

	<b>RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)</b> <b>OUVIDORIA GERAL</b>		
	Período de Referência: <b>Ano 2019</b>	Emitido em: <b>08/01/2019</b>	Aprovado por: <b>Juiz Flávio Citro Vieira de Mello</b>

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

## SUMÁRIO

<b>1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ EM NÚMEROS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PROGRESSO DOS PROJETOS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3. QUADRO DE BORDO DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS .</b>	<b>3</b>
<b>4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....</b>	<b>6</b>
<b>5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....</b>	<b>8</b>
<b>8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....</b>	<b>8</b>
<b>9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....</b>	<b>9</b>
<b>10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>11</b>
<b>11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS .....</b>	<b>12</b>



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

### 1. INFORMAÇÕES PARA O PJERJ 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>															
INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p style="text-align: center;"><b>Taxa de Congestionamento das Manifestações 2019</b></p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico de Congestionamento</caption><thead><tr><th>Ano</th><th>Taxa de Congestionamento (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>2014</td><td>4,30%</td></tr><tr><td>2015</td><td>4,30%</td></tr><tr><td>2016</td><td>16,00%</td></tr><tr><td>2017</td><td>4,70%</td></tr><tr><td>2018</td><td>4,50%</td></tr><tr><td>2019</td><td>2,20%</td></tr></tbody></table>	Ano	Taxa de Congestionamento (%)	2014	4,30%	2015	4,30%	2016	16,00%	2017	4,70%	2018	4,50%	2019	2,20%	<p>A taxa de congestionamento do ano de 2019 teve uma queda muito considerável de 86,25% em relação ao ano de 2016, de 53,2% em relação ao ano de 2017, e de 51,2% em relação a 2018.</p>
Ano	Taxa de Congestionamento (%)														
2014	4,30%														
2015	4,30%														
2016	16,00%														
2017	4,70%														
2018	4,50%														
2019	2,20%														

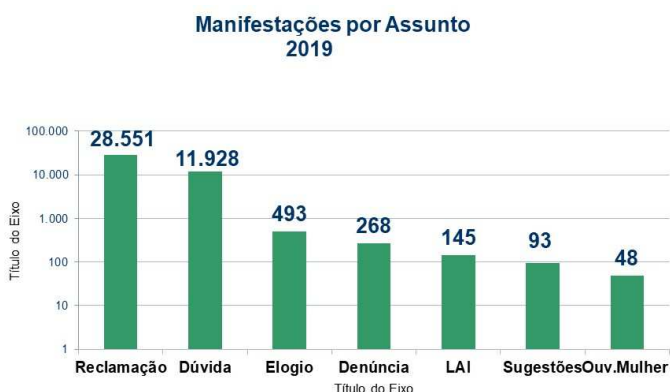


## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

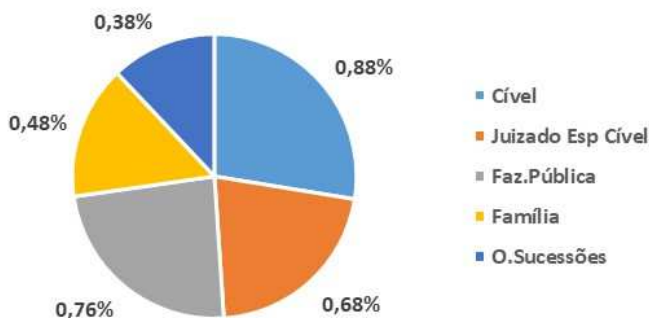


O ano de 2019 teve um decréscimo no número de manifestações recepcionadas na Ouvidoria do PJERJ em relação ao ano de 2018. As manifestações finalizadas somaram 97,7% do total de manifestações.



O ano de 2019 manteve a tendência dos anos anteriores registrando a supremacia das reclamações sobre os demais assuntos. Observa-se nitidamente o decréscimo das manifestações baseadas no Elogio, Denúncia, LAI, Sugestões e Ouvidoria Mulher.

### Índice de Reclamações/Total de Processos em Andamento - 2019



Este relatório estabelece relação entre a quantidade de reclamações de cada segmento e a quantidade de processos em andamento. Observa-se que, excetuando os processos de competência de Família e Órfãos e Sucessões, os demais (Cível, Juizado Especial Cível e Fazenda Pública) apresentam um declínio no percentual em relação ao ano de 2018.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

<p><b>Competências Mais Reclamadas 2019</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Competência</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Cível</td><td>14.465</td><td>54%</td></tr><tr><td>Juizado Cível</td><td>2.878</td><td>11%</td></tr><tr><td>Família</td><td>2.890</td><td>11%</td></tr><tr><td>Fazenda Pública</td><td>1.864</td><td>7%</td></tr><tr><td>Órfãos e Sucessões</td><td>713</td><td>2%</td></tr><tr><td>Outros</td><td>4.073</td><td>15%</td></tr></tbody></table>	Competência	Quantidade	Porcentagem	Cível	14.465	54%	Juizado Cível	2.878	11%	Família	2.890	11%	Fazenda Pública	1.864	7%	Órfãos e Sucessões	713	2%	Outros	4.073	15%	<p>As Varas Cíveis seguem liderando o ranking das competências mais reclamadas, porém os Juizados Especiais Cíveis tiveram uma queda referente às manifestações recebidas na Ouvidoria relativa a 4 pontos percentuais se comparado ao ano de 2018.</p> <p>O número total de reclamações recebidas em 2019 teve um declínio de 10,7% (dez vírgula sete por cento), em relação ao ano de 2018.</p> <p>Vale ressaltar que as serventias contidas em “Outros” obtiveram um acréscimo de 4% (quatro por cento) em relação ao ano de 2018.</p>																		
Competência	Quantidade	Porcentagem																																						
Cível	14.465	54%																																						
Juizado Cível	2.878	11%																																						
Família	2.890	11%																																						
Fazenda Pública	1.864	7%																																						
Órfãos e Sucessões	713	2%																																						
Outros	4.073	15%																																						
<p><b>Reclamações de Maior Incidência 2019</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Modalidade</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Morosidade e da abertura de conclusão</td><td>10.645</td><td>42%</td></tr><tr><td>Morosidade e no trâmite processual</td><td>8.375</td><td>33%</td></tr><tr><td>Morosidade e na devolução de autos conclusos primeira instância</td><td>1.461</td><td>6%</td></tr><tr><td>Morosidade e no atendimento a despacho</td><td>1.256</td><td>5%</td></tr><tr><td>Morosidade e na devolução de autos fora do cartório</td><td>1.209</td><td>5%</td></tr><tr><td>Morosidade e na juntada de expediente</td><td>1.006</td><td>4%</td></tr><tr><td>Procedimento estranho a rotina processual</td><td>491</td><td>2%</td></tr><tr><td>Reclamação contra cartório extrajudicial</td><td>384</td><td>1%</td></tr><tr><td>Morosidade e na leitura de sentença</td><td>363</td><td>1%</td></tr><tr><td>Morosidade e na abertura de conclusão</td><td>255</td><td>1%</td></tr></tbody></table>	Modalidade	Quantidade	Porcentagem	Morosidade e da abertura de conclusão	10.645	42%	Morosidade e no trâmite processual	8.375	33%	Morosidade e na devolução de autos conclusos primeira instância	1.461	6%	Morosidade e no atendimento a despacho	1.256	5%	Morosidade e na devolução de autos fora do cartório	1.209	5%	Morosidade e na juntada de expediente	1.006	4%	Procedimento estranho a rotina processual	491	2%	Reclamação contra cartório extrajudicial	384	1%	Morosidade e na leitura de sentença	363	1%	Morosidade e na abertura de conclusão	255	1%	<p>Houve uma diminuição de 10,28% (dez vírgula vinte e oito por cento) em relação ao ano de 2018, onde observamos que as modalidades que obtiveram maior número de diferença a menor, em comparação com o ano de 2018, foram: Morosidade da Abertura de conclusão que passou de 12.823 para 10.645 e Procedimento Estranho a Rotina Processual que passou de 573 para 384.</p>						
Modalidade	Quantidade	Porcentagem																																						
Morosidade e da abertura de conclusão	10.645	42%																																						
Morosidade e no trâmite processual	8.375	33%																																						
Morosidade e na devolução de autos conclusos primeira instância	1.461	6%																																						
Morosidade e no atendimento a despacho	1.256	5%																																						
Morosidade e na devolução de autos fora do cartório	1.209	5%																																						
Morosidade e na juntada de expediente	1.006	4%																																						
Procedimento estranho a rotina processual	491	2%																																						
Reclamação contra cartório extrajudicial	384	1%																																						
Morosidade e na leitura de sentença	363	1%																																						
Morosidade e na abertura de conclusão	255	1%																																						
<p><b>Pedido de Informação (LAI), por Unidade 2019</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Unidade</th><th>Quantidade</th><th>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>OUVIDORIA</td><td>49</td><td>33%</td></tr><tr><td>ORG ESP</td><td>27</td><td>18%</td></tr><tr><td>ASCNJ</td><td>15</td><td>10%</td></tr><tr><td>DGPCF</td><td>7</td><td>5%</td></tr><tr><td>EMERJ</td><td>5</td><td>3%</td></tr><tr><td>DGPES</td><td>4</td><td>3%</td></tr><tr><td>DGTEC</td><td>3</td><td>2%</td></tr><tr><td>DGJUR</td><td>2</td><td>1%</td></tr><tr><td>DGLOG</td><td>1</td><td>1%</td></tr><tr><td>CGJ</td><td>1</td><td>1%</td></tr><tr><td>DGCOM</td><td>1</td><td>1%</td></tr><tr><td>GABPRES</td><td>1</td><td>1%</td></tr></tbody></table>	Unidade	Quantidade	Porcentagem	OUVIDORIA	49	33%	ORG ESP	27	18%	ASCNJ	15	10%	DGPCF	7	5%	EMERJ	5	3%	DGPES	4	3%	DGTEC	3	2%	DGJUR	2	1%	DGLOG	1	1%	CGJ	1	1%	DGCOM	1	1%	GABPRES	1	1%	<p>Para o ano de 2019, observamos um aumento no número de manifestações relacionadas à LAI (Lei de Acesso à Informação), pois no ano de 2018 obtivemos um total de 206 pedidos de Informação baseados na LAI contra um total de 354 pedidos no ano de 2019.</p>
Unidade	Quantidade	Porcentagem																																						
OUVIDORIA	49	33%																																						
ORG ESP	27	18%																																						
ASCNJ	15	10%																																						
DGPCF	7	5%																																						
EMERJ	5	3%																																						
DGPES	4	3%																																						
DGTEC	3	2%																																						
DGJUR	2	1%																																						
DGLOG	1	1%																																						
CGJ	1	1%																																						
DGCOM	1	1%																																						
GABPRES	1	1%																																						



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

**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

- A Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro tem a precípua missão de servir como canal de comunicação direto entre o cidadão e a Justiça, acolhendo e atuando por meio de mediação e diálogo franco e aberto entre a parte, o Jurisdicionado, o Advogado, o Defensor, o Promotor e os Órgãos Jurisdicionais e Administrativos do Tribunal de Justiça. Cabendo à esta Ouvidoria Geral encaminhar os problemas trazidos pelo cidadão aos órgãos competentes. Com efeito, essa realização tem sido desenvolvida pela Ouvidoria com muito esmero e profissionalismo atingindo um percentual de 93% (noventa e três por cento) de casos atendidos e com a satisfação do cidadão.
- Sobre a reivindicação de melhorias no sistema, foram realizados os itens abaixo:
  1. Constar no formulário eletrônico a opção “extrajudicial”;
  2. Possibilitar que uma vez marcada a opção “com processo”, possa ser desmarcada para a opção “sem processo”.
  3. No sistema SOU, já existe a possibilidade de identificação do cartório extrajudicial, através da informação do código da serventia, para possibilitar a emissão de relatórios para à Administração.
- Com relação às exigências do CNJ e à Lei de Acesso à Informação (LAI), foram feitas as seguintes melhorias na página do PJERJ, referente à Ouvidoria Geral do PJERJ, a saber:
  1. Foram criadas no site do PJERJ:
    - A indicação precisa sobre o funcionamento de um “SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO” (SIC);
    - A indicação de endereço da localização do SIC;
    - A indicação atualizada de atendimento pelo SIC, e
    - A criação de uma dimensão denominada “ CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO”.
  2. Foram inseridas no site do PJERJ:
    - A informação precisa sobre o funcionamento de um “ SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC), no qual o interessado possa enviar pedidos de informação de forma eletrônica;
    - Previsão sobre a possibilidade de o cidadão apresentar pedido de informação ao SIC por correspondência;



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

- A informação dos horários de funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Foi realizado novo *layout* nos cartazes da Ouvidoria informando os canais de acesso direto do cidadão, os quais serão distribuídos e fixados em todos os Fóruns do Estado do Rio de Janeiro.

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

---

- Implementação do novo Sistema de Informática: e-SOU.
- Lotação de novos serventuários e contratação de terceirizados, tendo em vista que 6 servidores desocuparam os seus cargos na Ouvidoria Geral do PJERJ e apenas 2 servidoras foram lotadas até a presente data, estando, portanto, com déficit de servidores/funcionários.
- Solicitamos a disponibilização de um BI , sem êxito, razão pela qual não estamos atendendo a pedidos de relatórios com dados específicos diversos do relatório padrão em razão de existir cobrança específica da fábrica para cada relatório solicitado que divirja do relatório padrão. Com efeito, estamos utilizando a resposta padrão:

*“Prezado (a).....,*

*Em função do precário sistema que atende a esta Ouvidoria, não dispomos de BI, ferramenta utilizada na confecção de estatísticas. Desta forma, as estatísticas não parametrizadas no tip-win (tela preta) são extraídas pela fábrica, com custo por tarefa encomendada e aprovada pelo Tribunal. Já solicitamos à Informática do TJ um BI para a OUVIDORIA que nos dê autonomia no gerenciamento dos relatórios, mas não obtivemos ainda. Desta forma, não podemos disponibilizar o relatório solicitado.*

*Custo para cada relatório:*

*Apuração Especial (AE), tendo um custo fixo de 2,8 pontos de função (R\$1.695,59).*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria Geral do PJERJ.”*



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

### 7. DESTAQUES DE ECONOMICIDADE

AÇÕES DE DESTAQUE	ECONOMIA OBJETIVA GERADA
O encaminhamento de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do Ministério Público e enviadas à esta Ouvidoria Geral do PEJERJ outrora feito por Ofício, via papel, passou a ser efetivado através de e-mail, resultado da solicitação do Exmo. Ouvidor Geral, Dr. Flávio Citro Vieira de Mello.	Otimizando o trabalho que antes se fazia necessária a transcrição de toda a manifestação enviada para o nosso sistema.

### 8. SITUAÇÃO DOS RECURSOS

Tópicos				Observações
Pessoal		<b>X</b>		Os servidores, terceirizados e estagiários atendem a demanda recebida na Ouvidoria, porém, devido a falecimento e aposentadorias de servidores, num total de seis, ocorridos até o mês de junho de 2019, sobrecarregou os funcionários que permanecem prestando o valioso serviço à sociedade. Vale informar que novos servidores e terceirizados já foram solicitados, mas até a presente data apenas 2 (duas) serventuárias foram lotadas na respectiva Unidade Organizacional.
Tecnologia da Informação		<b>X</b>		O atual sistema informatizado carece de inúmeras melhorias, e em virtude do desenvolvimento do novo sistema, o atual não recebe melhorias, porém a Ouvidoria, juntamente com a DGTEC, conseguiu implementar algumas melhorias no atual sistema, quais sejam: implantação de alteração no Portal da Ouvidoria com a inclusão das manifestações extrajudiciais e alteração no sistema SOU para receber essa melhoria bem como a implantação de campo para classificação dos cartórios





## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

			<p>extrajudiciais. Com efeito, com a implantação retro referida a Ouvidoria, poderá desenvolver os relatórios estatísticos referentes às manifestações relativas aos cartórios extrajudiciais. Outrossim, foram atendidas as exigências do CNJ quanto ao tema “Transparência”, sendo realizadas inúmeras melhorias no site do TJERJ.</p> <p>Com relação à Lei de Acesso à Informação-LAI, também foram atendidas as exigências para atender o disposto na Lei nº 12.527/2011 e ao Ato Normativo nº 8/2018, no tocante as informações de identificação do solicitante.</p>
Infraestrutura	<b>X</b>		<p>A Ouvidoria continua funcionando no primeiro andar do Fórum Central, Lâmina I, sala 111-B, sendo de fácil acesso para os cidadãos e o espaço é bem distribuído, tanto para atendimento ao público quanto para disponibilizar salas para os serventuários, terceirizados e estagiários.</p>

LEGENDA:



Atende



Atende em Parte



Não Atende

## 9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

- A análise do RIGER do ano de 2019 nos permite observar que:
  - Os Indicadores Operacionais referentes a produtividade da Ouvidoria, continuam bastante satisfatórios, com destaque para a quantidade de reclamações derivadas das mais diversas modalidades de morosidade na marcha dos processos judiciais;
  - A Lei de Acesso a Informação (LAI), vem em movimento crescente no ano de 2019. Se compararmos com o ano de 2018, tivemos um aumento de 70% (setenta por cento) nos pedidos referente a LAI;
  - Já no atendimento da OUVIDORIA MULHER, mesmo sendo um número pequeno de atendimentos, ou seja, 48 (quarenta e oito) no total, tivemos um aumento em comparação com o ano de 2018, onde temos registrado 35 atendimentos;
  - A Ouvidoria Geral é uma ferramenta de Gestão à disposição da Administração do PJERJ.



## RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

- 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)

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

## 10. ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS

<NÃO APLICÁVEL>

PLANILHA DE INDICADORES														
<small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO				INDICADOR DE PROJETO				INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO				INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE	
TEMA					OBJETIVO ESTRATÉGICO									
INDICADOR					PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE									
FINALIDADE											CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO			
PERIODICIDADE	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO				INDICADOR DE DESEMPENHO				INDICADOR DE EFICIÊNCIA				INDICADOR DE EFETIVIDADE	
FÓRMULA											SENTIDO DE MELHORIA			
META									ORIGEM DOS DADOS				UNIDADE DE MEDIDA	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:					Responsável (aprovação e divulgação):					Data:				



# RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER)

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

## 11. ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS

<b>PLANILHA DE INDICADORES</b> <small>ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da intranet é cópia não controlada.</small>														
UNIDADE ORGANIZACIONAL	INDICADOR DE OBJETIVO ESTRATÉGICO			INDICADOR DE PROJETO			INDICADOR DE PROCESSO DE TRABALHO			INDICADOR DE OBJETIVO DA QUALIDADE				
TEMA				OBJETIVO ESTRATÉGICO										
INDICADOR				PROJETO, PROCESSO DE TRABALHO OU OBJETIVO DA QUALIDADE										
FINALIDADE										CRITÉRIO DE ACOMPANHAMENTO				
PERIODICIDADE	INDICADOR DE ACOMPANHAMENTO			INDICADOR DE DESEMPENHO			INDICADOR DE EFICIÊNCIA			INDICADOR DE EFETIVIDADE				
FÓRMULA										SENTIDO DE MELHORIA				
META							ORIGEM DOS DADOS						UNIDADE DE MEDIDA	
EVOLUÇÃO DO INDICADOR	2011	jan/11	fev/11	mar/11	abr/11	mai/11	jun/11	jul/11	ago/11	set/11	out/11	nov/11	dez/11	Resultado no Per.
	2012	jan/12	fev/12	mar/12	abr/12	mai/12	jun/12	jul/12	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	Resultado no Per.
	2013	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	out/13	nov/13	dez/13	Resultado no Per.
RESULTADOS NO PERÍODO														
LINHA DE BASE														
RESULTADO ATUAL														
META														
ANÁLISE CRÍTICA														
AÇÕES GERENCIAIS														
Responsável pela emissão do relatório:				Responsável (aprovação e divulgação):				Data:						