



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Relatório de Informações Gerenciais
Setorial (RIGER) – Anual/2023**

Ouvidoria Geral (OUVID)

	RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023 OUVIDORIA GERAL (OUVID)		
	Período de Referência: Anual/2023	Emitido em: 10.01.2024	Aprovado por: Juíza 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.....	3-18
4	SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS.....	18
5	PRINCIPAIS REALIZAÇÕES.....	19-24
6	AÇÕES PENDENTES DE REALIZAÇÃO.....	25
7	DESTAQUES DE ECONOMICIDADE.....	25
8	SITUAÇÃO DOS RECURSOS.....	26
9	CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS.....	27
10	ANEXO I – PLANILHAS DOS INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	28
11	ANEXO II – PLANILHAS DOS INDICADORES OPERACIONAIS.....	28



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS
SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023**

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM ABERTO E RESPONDIDAS - ANUAL/23</p> <table border="1"><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RESPONDIDAS</td><td>34592</td></tr><tr><td>RECEBIDAS</td><td>34370</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>492</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RESPONDIDAS	34592	RECEBIDAS	34370	EM ABERTO	492	<p>O Sistema Eletrônico da Ouvidoria (ESOU) registrou o recebimento de 34.370 manifestações no ano de 2023, o que representa um aumento significativo em relação aos anos anteriores. 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								
RESPONDIDAS	34592								
RECEBIDAS	34370								
EM ABERTO	492								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>24453</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>6377</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>2928</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>598</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>12</td></tr><tr><td>PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Canal de Acesso	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	24453	TELE ATENDIMENTO	6377	E-MAIL	2928	ATENDIMENTO PESSOAL	598	CORRESPONDÊNCIAS	12	PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	2	<p>Observa-se que, acompanhando a tendência do ano passado, o Formulário Eletrônico (24.453) foi o canal de acesso mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria Geral, sendo acompanhado pelo Teleatendimento (6.377) e pelo <i>e-mail</i> (2.928).</p>
Canal de Acesso	Quantidade														
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	24453														
TELE ATENDIMENTO	6377														
E-MAIL	2928														
ATENDIMENTO PESSOAL	598														
CORRESPONDÊNCIAS	12														
PETIÇÃO/PROCESSO ADMINISTRATIVO	2														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>27569</td></tr><tr><td>OUVIDORIA CNJ</td><td>2819</td></tr><tr><td>DÚVIDA</td><td>1679</td></tr><tr><td>CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA</td><td>645</td></tr><tr><td>ELOGIO/AGRADECIMENTO</td><td>498</td></tr><tr><td>OUVIDORIA MULHER</td><td>294</td></tr><tr><td>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</td><td>261</td></tr><tr><td>DENÚNCIA ANÔNIMA</td><td>205</td></tr><tr><td>OUVIDORIA INTERNA</td><td>176</td></tr><tr><td>SUGESTÃO</td><td>152</td></tr></tbody></table>	Tipo de Manifestação	Quantidade	RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	27569	OUVIDORIA CNJ	2819	DÚVIDA	1679	CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	645	ELOGIO/AGRADECIMENTO	498	OUVIDORIA MULHER	294	LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	261	DENÚNCIA ANÔNIMA	205	OUVIDORIA INTERNA	176	SUGESTÃO	152	<p>As Reclamações/Denúncias continuam como a demanda predominante na Ouvidoria Geral. Ao final de 2023, esse tipo de manifestação alcançou alto patamar com um total de 27.569 manifestações, seguido da Ouvidoria CNJ (2.819), Dúvidas (1.679), CGJ-Reclamação/Denúncia (645), Elogios (498), além dos outros.</p>
Tipo de Manifestação	Quantidade																						
RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	27569																						
OUVIDORIA CNJ	2819																						
DÚVIDA	1679																						
CGJ - RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA	645																						
ELOGIO/AGRADECIMENTO	498																						
OUVIDORIA MULHER	294																						
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	261																						
DENÚNCIA ANÔNIMA	205																						
OUVIDORIA INTERNA	176																						
SUGESTÃO	152																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>15004</td></tr><tr><td>RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS</td><td>6500</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO</td><td>2223</td></tr><tr><td>MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS</td><td>1300</td></tr><tr><td>DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO</td><td>679</td></tr><tr><td>MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA</td><td>564</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS</td><td>375</td></tr><tr><td>MOROSIDADE DO CONTADOR</td><td>189</td></tr><tr><td>INFORMÁTICA / DGTEC</td><td>179</td></tr><tr><td>JUIZ LEIGO</td><td>159</td></tr></tbody></table>	Tipo de Reclamação	Quantidade	MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	15004	RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	6500	MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	2223	MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1300	DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	679	MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	564	ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	375	MOROSIDADE DO CONTADOR	189	INFORMÁTICA / DGTEC	179	JUIZ LEIGO	159	<p>Dentre os variados tipos de reclamação ilustrados no gráfico, destacaram-se a Morosidade no Trâmite do Processo (15.004), as Reclamações/Denúncias Diversas (6.500), a Morosidade na Abertura de Conclusão (2.223) e a Morosidade na Digitação de Documentos (1.300).</p>
Tipo de Reclamação	Quantidade																						
MOROSIDADE NO TRÂMITE DO PROCESSO	15004																						
RECLAMAÇÕES/DENÚNCIAS DIVERSAS	6500																						
MOROSIDADE NA ABERTURA DE CONCLUSÃO	2223																						
MOROSIDADE NA DIGITAÇÃO DE DOCUMENTOS	1300																						
DIGITALIZAÇÃO/INDEXAÇÃO	679																						
MOROSIDADE JUDICIAL 1ª INSTÂNCIA	564																						
ÓRGÃOS EXTRAJUDICIAIS	375																						
MOROSIDADE DO CONTADOR	189																						
INFORMÁTICA / DGTEC	179																						
JUIZ LEIGO	159																						



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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 JURISDICCIONAL 1 GRAU</td><td>31264</td></tr><tr><td>ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL</td><td>843</td></tr><tr><td>ÁREA ADMINISTRATIVA</td><td>761</td></tr><tr><td>ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU</td><td>694</td></tr><tr><td>ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ</td><td>419</td></tr><tr><td>ÁREA JUDICIÁRIA</td><td>388</td></tr><tr><td>PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</td><td>1</td></tr></tbody></table> <p>■ ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU ■ ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL ■ ÁREA ADMINISTRATIVA ■ ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU ■ ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ ■ ÁREA JUDICIÁRIA ■ PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO</p>	Área	Manifestações	ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU	31264	ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	843	ÁREA ADMINISTRATIVA	761	ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU	694	ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ	419	ÁREA JUDICIÁRIA	388	PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	1	<p>O gráfico demonstra que a Atividade Jurisdiccional de 1º grau (31.264) foi a área de manifestação mais demandada pelos usuários, sendo seguida pela Atividade Extrajudicial e pela Área Administrativa.</p>
Área	Manifestações																
ATIVIDADE JURISDICCIONAL 1 GRAU	31264																
ATIVIDADE EXTRAJUDICIAL	843																
ÁREA ADMINISTRATIVA	761																
ATIVIDADE JURISDICCIONAL 2 GRAU	694																
ÓRGÃOS PÚBLICOS EXTERNOS AO PJERJ	419																
ÁREA JUDICIÁRIA	388																
PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PRIVADO	1																



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>2104</td></tr><tr><td>TELE ATENDIMENTO</td><td>535</td></tr><tr><td>ATENDIMENTO PESSOAL</td><td>70</td></tr><tr><td>E-MAIL</td><td>12</td></tr><tr><td>CORRESPONDÊNCIAS</td><td>4</td></tr></tbody></table>	Canal	Quantidade	FORMULÁRIO ELETRÔNICO	2104	TELE ATENDIMENTO	535	ATENDIMENTO PESSOAL	70	E-MAIL	12	CORRESPONDÊNCIAS	4	<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	2104												
TELE ATENDIMENTO	535												
ATENDIMENTO PESSOAL	70												
E-MAIL	12												
CORRESPONDÊNCIAS	4												



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>261</td></tr><tr><td>ATENDIDO</td><td>186</td></tr><tr><td>INDEFERIDO</td><td>84</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>2</td></tr></tbody></table> <p>■ RECEBIDO ■ ATENDIDO ■ INDEFERIDO ■ EM ABERTO</p>	Status	Quantidade	RECEBIDO	261	ATENDIDO	186	INDEFERIDO	84	EM ABERTO	2	<p>Com relação às demandas baseadas na Lei de Acesso à Informação, houve o registro de 186 pedidos atendidos, 84 indeferidos e 2 em aberto ao final do ano de 2023.</p>
Status	Quantidade										
RECEBIDO	261										
ATENDIDO	186										
INDEFERIDO	84										
EM ABERTO	2										



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS
SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023**

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>2814</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>2819</td></tr><tr><td>EM ABERTO</td><td>45</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	SOLUCIONADO	2814	RECEBIDO	2819	EM ABERTO	45	<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	2814								
RECEBIDO	2819								
EM ABERTO	45								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA CNJ OUVIDORIA NACIONAL DA MULHER</p> <table border="1"><thead><tr><th>STATUS</th><th>VALOR</th></tr></thead><tbody><tr><td>EM ABERTO</td><td>1</td></tr><tr><td>RECEBIDO</td><td>22</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>22</td></tr></tbody></table>	STATUS	VALOR	EM ABERTO	1	RECEBIDO	22	SOLUCIONADO	22	<p>As demandas oriundas da Ouvidoria Nacional da Mulher, criada em 2022 pelo Conselho Nacional de Justiça, são registradas no Sistema ESOU. Após o recebimento das respostas dos órgãos com atribuição, a Ouvidoria Geral comunica o resultado ao CNJ e ao(à) usuário(a).</p>
STATUS	VALOR								
EM ABERTO	1								
RECEBIDO	22								
SOLUCIONADO	22								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>MANIFESTAÇÕES - OUVIDORIA MULHER</p> <table border="1"><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>294</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>294</td></tr></tbody></table>	Status	Quantidade	EM ABERTO	1	RECEBIDO	294	REMETIDO / SOLUCIONADO	294	<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>
Status	Quantidade								
EM ABERTO	1								
RECEBIDO	294								
REMETIDO / SOLUCIONADO	294								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES OPERACIONAIS									
GRÁFICO	COMENTÁRIO								
<p>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>RECEBIDO</td><td>176</td></tr><tr><td>SOLUCIONADO</td><td>176</td></tr></tbody></table>	Estado	Quantidade	EM ABERTO	1	RECEBIDO	176	SOLUCIONADO	176	<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. Ressalte-se que houve um crescimento importante no número dessas demandas em 2023.</p>
Estado	Quantidade								
EM ABERTO	1								
RECEBIDO	176								
SOLUCIONADO	176								



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD</p> <table border="1"><caption>Dados do Gráfico</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Quantidade</th></tr></thead><tbody><tr><td>RECEBIDO</td><td>7</td></tr><tr><td>REMETIDO / SOLUCIONADO</td><td>7</td></tr></tbody></table>	Categoria	Quantidade	RECEBIDO	7	REMETIDO / SOLUCIONADO	7	<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	7						
REMETIDO / SOLUCIONADO	7						



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS
SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023**

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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 DEZEMBRO/2023</p> <table border="1"><caption>Gráfico de Barras: Tempo Médio de Resposta ao Usuário em Dias (Janeiro a Dezembro/2023)</caption><thead><tr><th>Categoria</th><th>Valor (Dias)</th></tr></thead><tbody><tr><td>Média Geral</td><td>7,48</td></tr></tbody></table>	Categoria	Valor (Dias)	Média Geral	7,48	<p>No ano de 2023 o tempo médio de resposta ao usuário foi de 7,48 dias.</p>
Categoria	Valor (Dias)				
Média Geral	7,48				



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

INDICADORES OPERACIONAIS															
GRÁFICO	COMENTÁRIO														
<p>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA AO USUÁRIO EM PERCENTUAL JANEIRO A DEZEMBRO/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>59.24%</td></tr><tr><td>5 a 10 dias</td><td>16.49%</td></tr><tr><td>11 a 14 dias</td><td>5.09%</td></tr><tr><td>15 a 19 dias</td><td>6.55%</td></tr><tr><td>20 a 24 dias</td><td>3.84%</td></tr><tr><td>25 a 30 dias</td><td>2.62%</td></tr></tbody></table>	Intervalo de dias	Porcentagem	0 a 4 dias	59.24%	5 a 10 dias	16.49%	11 a 14 dias	5.09%	15 a 19 dias	6.55%	20 a 24 dias	3.84%	25 a 30 dias	2.62%	<p>Observa-se que a grande maioria das respostas aos usuários foi dada no intervalo entre 0 a 4 dias.</p>
Intervalo de dias	Porcentagem														
0 a 4 dias	59.24%														
5 a 10 dias	16.49%														
11 a 14 dias	5.09%														
15 a 19 dias	6.55%														
20 a 24 dias	3.84%														
25 a 30 dias	2.62%														



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>Porcentagem</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ótimo</td><td>50,71%</td></tr><tr><td>Muito bom</td><td>18,25%</td></tr><tr><td>Bom</td><td>14,70%</td></tr><tr><td>Regular</td><td>7,97%</td></tr><tr><td>Péssimo</td><td>8,38%</td></tr></tbody></table>	Nível de Satisfação	Porcentagem	Ótimo	50,71%	Muito bom	18,25%	Bom	14,70%	Regular	7,97%	Péssimo	8,38%	<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 2023.</p>
Nível de Satisfação	Porcentagem												
Ótimo	50,71%												
Muito bom	18,25%												
Bom	14,70%												
Regular	7,97%												
Péssimo	8,38%												

4. SITUAÇÃO DAS METAS NACIONAIS

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



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

5. PRINCIPAIS REALIZAÇÕES

As principais realizações da Ouvidoria Geral no ano de 2023 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) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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 Kalichshtein, no I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão nos dias 03, 04 e 05 de maio de 2023;
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichshtein, no VIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão nos dias 03, 04 e 05 de maio de 2023;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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;
- Atualização mensal da Pesquisa de Satisfação no *site* da Ouvidoria Geral;
- 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;
- Apresentação da Prática “*Ouvidoria como Instrumento Democrático da Cidadania*” para a consultora do PRÊMIO INNOVARE, Dra. Viviane Machado - realizada na Ouvidoria Geral em 12.07.2023;
- O Ouvidor da Secretaria Municipal de Assistência Social da Prefeitura do Rio de Janeiro, Senhor Willian Brand, visitou, em 09.08.2023, a estrutura da Ouvidoria Geral, visando melhorar os processos e métodos de atuação da ouvidoria daquela secretaria;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- Participação remota da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, na Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, instituída pela Resolução CNJ nº 432/2021, realizada na sede do Tribunal Superior do Trabalho em 29.08.2023;
- Solicitação de procedimento informatizado junto à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGTEC), no qual foram alcançadas as seguintes finalidades:
 - Realização de “*Backup*” de todas as pastas de e-mail da caixa de entrada da Ouvidoria Geral, as quais foram devidamente armazenadas em ambiente local e de nuvem;
 - Limpeza ampla das referidas pastas para liberação de espaço e melhor gestão das informações nelas contidas.
- A Ouvidora Geral do TJRJ, juíza Juliana Kalichsztein, foi indicada, em 13.09.2023, pelo Presidente do Colégio de Ouvidores Judiciais (COJUD), Desembargador Altair de Lemos Junior, para integrar o grupo de trabalho instituído pela Portaria CNJ nº 213, de 28 de agosto de 2023, com vistas à elaboração de estudos e propostas pertinentes à coleta e produção de dados pelas Ouvidorias do Poder Judiciário, bem como para formulação de especificações e parâmetros técnicos para o desenvolvimento do sistema nacional de ouvidorias;
- Participação da Ouvidora Geral, Dra. Juliana Kalichsztein, no II Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), realizado na sede do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, na cidade de Florianópolis, nos dias 22, 23 e 24 de novembro;
- Revisão e atualização da Rotina Administrativa da Ouvidoria Geral;



RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

- 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;
 - 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;
 - Aperfeiçoamento do relatório de estatística Por Tipo de Manifestação para possibilitar a extração de dados relativos aos itens de todos os tipos de manifestações gerados no ESOU.
- Ao longo do ano de 2023 foram realizadas junto com a equipe técnica da SGTEC um total de 09 “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/2023**

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

CALENDÁRIO DAS SPRINTS TRABALHADAS PELA OUVIDORIA NO ANO 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
88	21-jul	04-ago
94	23-out	09-nov



**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS
SETORIAL (RIGER) - ANUAL/2023
OUVIDORIA GERAL (OUVID)**

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)

- Realização de novo treinamento junto à Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (COEM) para continuidade da capacitação da equipe da Ouvidoria Geral na temática relacionada à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher.

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/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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).
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) - ANUAL/2023

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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

9. CONCLUSÃO / COMENTÁRIOS GERAIS

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

- Os Indicadores Operacionais referentes à produtividade da Ouvidoria continuam bastante satisfatórios. No ano de 2023, a Ouvidoria Geral do TJRJ recebeu 34.370 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) - ANUAL/2023**

OUVIDORIA GERAL (OUVID)

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>