



**PODER JUDICIÁRIO**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
Diretoria Geral de Tecnologia da Informação  
Departamento de Suporte e Atendimento

Manual do Usuário

# Sistema da Ouvidoria

SOU – Módulo Ouvidoria



## SUMÁRIO

1. Introdução .....	4
1.1 Acesso ao sistema.....	5
2. Módulo CA – Cadastro de Manifestações .....	6
2.1 Rotina AM-Atualiza Manifestação .....	6
2.2 Rotina EM – Exclui Manifestação.....	10
3. Módulo CO - Consultas .....	11
3.1 Rotina AT-Consulta Manifestação por Atendente.....	11
3.2 Rotina CM-Consulta Movimentação de Manifestações .....	12
3.3 Rotina DO – Manifestação por Data e Origem .....	13
3.4 Rotina NA – Consulta Manifestações.....	13
3.5 Rotina NB – Consulta Manifestações – Lei de Acesso.....	15
3.6 Rotina NM – Consulta Manifestações não Movimentadas na CGJ.....	17
3.7 Rotina NS – Consulta Manifestações por Serventia .....	19
3.8 Rotina PN-Consulta Manifestações por Nome .....	20
3.9 Rotina PO-Consulta Pesquisa de Opinião .....	21
3.10 Rotina PS-Consulta Pesquisa de Satisfação .....	22
4. MÓDULO ES-Estatísticas .....	24
4.1 Rotina AM-Por Área de Manifestação.....	24
4.2 Rotina CA-Por Canal de Acesso .....	25
4.3 Rotina DU-Dúvidas de Maior Incidência .....	25
4.4 Rotina MA-Por Tipo de Manifestação .....	26
4.5 Rotina ME-Estatística Mensal de Manifestações.....	26
4.6 Rotina MG-Manifestação por Tipo de Manifestação.....	27
4.7 Rotina MI-Reclamações de Maior Incidência.....	27
4.8 Rotina SJ-Serventias mais Reclamadas COJES/DGFAJ.....	28
4.9 Rotina SR-Serventias mais Reclamadas .....	29
4.10 Rotina SS-Serventias mais Reclamadas por Tipo de Reclamação - Ouvidoria .....	30



4.11	Rotina TM-Tempo de Fechamento .....	31
4.12	Rotina TT-Tempo de Tramitação .....	31
5.	MÓDULO MV-Movimentação de Manifestação .....	32
5.1	Rotina AM-Inclusão/Alteração de Manifestação .....	32
5.2	Rotina EM-Exclusão de Movimentos da Demanda.....	35
5.3	Rotina LC-Lançamento em Lote – Completo .....	35
5.4	Rotina LS-Lançamento em Lote – Simplificado .....	36
5.5	Rotina MC-Resgate da CGJ p/Ouvidoria .....	37
6.	MÓDULO TA-Tabelas.....	38
6.1	Rotina AM- Cadastra/Exclui Área de Manifestação .....	38
6.2	Rotina MS-Cadastra/Exclui Tabela de Autorização para Manifestação Sigilosa .....	38
6.3	Rotina MT-Cadastra/Exclui Tabela de Autorização para Cancelamento.....	39
6.4	Rotina TR-Cadastra/Exclui Tipo de Manifestação .....	39
7.	Histórico de Versões .....	41



# Sistema da Ouvidoria

## 1. Introdução

O sistema **SOU (Sistema da Ouvidoria)** foi desenvolvido, em linguagem Mumps, para atendimento e controle estatístico das manifestações recebidas pela Ouvidoria do PJERJ em canais específicos.

Sua “porta de entrada de dados” é o Fale Conosco da Ouvidoria (Faleconouvid), formulário disponível na intranet/internet, por onde são criadas/recepcionadas as manifestações.

O sistema **SOU** possui rotinas de consultas e estatísticas que permitem o controle das demandas atendidas pelos setores envolvidos no processo. Nele, os usuários em diversos níveis poderão consultar, analisar e movimentar as manifestações na base de dados do sistema.

O sistema em Mumps possui a facilidade de ter a maioria dos campos autoexplicativos e recursos que permitem melhor mobilidade pelo sistema:

- em todos os campos, digite o sinal de interrogação ? e pressione ENTER. Aparecerão orientações do que é ou como preencher o campo;
- em todos os campos, digite o acento circunflexo ^ e pressionar ENTER, o sistema retorna ao campo, rotina ou módulo anterior;
- em todos os campos, digite asterisco \* e pressione ENTER. O sistema encerra a rotina ou módulo em uso, ou mesmo o próprio sistema, se estiver no módulo inicial. Esta funcionalidade também encerra a autoexplicação de um campo;

Também é possível voltar a módulos e rotinas anteriores pressionando a tecla **Esc**.



**OBSERVAÇÃO:** Usuários da Ouvidoria, para terem acesso ao sistema, precisam estar autorizados. Esta autorização deve ser solicitada pelo superior hierárquico do usuário, no telefone (21) 3133-9100.

“Ato Normativo TJ nº9, de 27/04/2010, Art.15 e Art.66, § 1º.”



**OBSERVAÇÃO:** Utilize este sistema sempre com letras maiúsculas, sem utilização da letra Ç, acentos ou caracteres especiais.



**OBSERVAÇÃO:** As tabelas deverão ser primeiramente criadas no módulo TA-Tabelas, para que possam ser utilizadas nos demais módulos do sistema.

## 1.1 Acesso ao sistema

Clique no ícone do emulador (**TRIBUNAL** ou **PROT**) na área de trabalho. Este é o primeiro passo para a utilização do sistema.

No campo **Tipo de Terminal** digite o número 31. No campo **Sigla** digite a sigla do usuário, composta de três a cinco letras. No campo **Senha** digite a senha do usuário, vinculada à sigla informada. Após a identificação, será exibida uma lista com os sistemas a que o usuário possui acesso.

Caso só possua acesso a este sistema, aparecerá a lista de módulos a que o usuário tem acesso, já dentro do sistema **SOU**.

No campo **Aplicativo** digite o nome do sistema corporativo a ser acessado, neste caso o **SOU**, e pressione ENTER.

Após acessar o sistema, aparecerá a relação de módulos a que o usuário tem acesso. Eles são apresentados por uma dupla de letras com a descrição ao lado.

No campo **Módulo** digite as duas letras que representam o módulo a ser acessado e pressione ENTER.

Após entrar no módulo, aparecerá a relação de rotinas a que o usuário tem acesso. Elas são apresentadas por uma dupla de letras com a descrição ao lado.

No campo **Rotina** digite as duas letras que representam a rotina a ser acessada e pressione ENTER.



## 2. Módulo CA – Cadastro de Manifestações

Neste módulo será feita a análise inicial, atualização ou exclusão das manifestações na base de dados do sistema.

### 2.1 Rotina AM-Atualiza Manifestação

Neste módulo será feito o cadastramento da manifestação na base de dados do sistema (análise inicial). As informações trazidas nos campos desta rotina são as que foram inseridas no formulário (FALECONOUVID).

Todos os campos desta rotina são editáveis, isto é, as informações contidas neles podem ser alteradas. Estando em qualquer campo, digite ^ e pressione ENTER para retornar ao campo anterior

**Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione ENTER;

**Número da Manifestação** - digite o número da manifestação a ser analisada e cadastrada e pressione ENTER. O sistema trará campo a campo as informações da manifestação, cadastradas no formulário FALECONOUVID.

**2.Nome** – nome do manifestante, pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte; Abaixo, caso tenha sido informado no Formulário, aparecerá o número do CPF ou CNPJ do manifestante.

**3. Endereço** – endereço informado pelo manifestante. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;

**4. Bairro** – bairro informado pelo manifestante. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;

**5. CEP** – CEP informado pelo manifestante. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;

**6. Canal de Acesso** – o sistema trará o código referente ao canal de acesso utilizado para criar a manifestação. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;



**7. Telefones** – telefone(s) informado(s) pelo manifestante. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;

**8. E-mail** – e-mail informado pelo manifestante. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;

**9. Origem do Processo** – código que indica a procedência do processo a que se refere a manifestação (“1”-1ª Instância; “2”-2ª Instância ou “3”-Administrativo). Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte.

Este código vem vinculado ao processo informado em campo próprio no formulário. Caso não tenha sido informado nenhum processo, este campo vem em branco, digite o número zero “0”. Campo Obrigatório;

**10. Número do Processo** – número do processo informado pelo manifestante. Pressione ENTER para aceitar. Se não for informado nenhum processo no formulário, este campo não aparecerá. O sistema fará verificação/validação do processo e trará as informações de NURC e serventia vinculadas a ele nos campos seguintes;

**11. NURC** – o sistema trará o código do NURC a que se refere o processo. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte. Se não for informado nenhum processo no formulário, este campo não aparecerá;

**12. Serventia** – o sistema trará o código da serventia onde se encontra o processo. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte. Se não for informado nenhum processo no formulário, este campo não aparecerá;

**13. Matrícula do servidor** – caso a manifestação seja sobre um determinado servidor, digite a matrícula dele. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;

**14. Matrícula do Magistrado** – caso a manifestação seja sobre um determinado magistrado, digite a matrícula dele e pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte;

**15. Descrição da Manifestação** – solicitação digitada pelo manifestante no formulário. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte. Pode-se “navegar” pelo texto usando as setas no teclado;



Caso já existam manifestações cadastradas na base de dados do sistema com o mesmo número de processo, será possível consultá-las nesta rotina. Aparecerá a pergunta: “Deseja consultar Manifestação? “N”, trazendo como padrão Não. Para consultá-la(s), digite Sim e pressione ENTER. Aparecerão os mesmos campos descritos (Rotina COCM-Consultar Movimento de Manifestação).

Para encerrar esta(s) consulta(s) basta digitar \* e pressionar ENTER. Aparecerá a mensagem: *“\*\*\* Fim da Consulta de Manifestações com o mesmo Número de Processo \*\*\*”* e o sistema continuará o cadastramento.

**16. Tipo de Manifestação** – código que indica o tipo da manifestação informado no formulário. Pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte.

Ao digitar o sinal de interrogação ? e pressionar ENTER o sistema exibirá a tabela de tipos de manifestação já cadastrados no módulo Ta-Tabelas.

**17. Área de Manifestação** – digite o código da Área da manifestação e pressione ENTER para passar ao campo seguinte. **Campo obrigatório.**

Ao digitar o sinal de interrogação ? e pressionar ENTER o sistema exibirá a tabela de Áreas já cadastradas no módulo Ta-Tabelas;

**18. Manifestação sigilosa** – destinado a informar se a manifestação será tratada no sistema como sigilosa ou não. O sistema trará com padrão “N”. Pressione ENTER para aceitar ou digite “S” para torná-la sigilosa. Pressione ENTER para passar ao campo seguinte.

As manifestações cadastradas como sigilosas só poderão ser movimentadas e consultadas pelos usuários previamente autorizados no módulo Ta-Tabelas;

**19. Código do Tipo de Manifestação** – digite o código do tipo de manifestação e pressione ENTER para aceitar e passar ao campo seguinte. Campo obrigatório.

Ao digitar o sinal de interrogação ? e pressionar ENTER o sistema exibirá a tabela de tipos já cadastrados no módulo Ta-Tabelas;

É possível filtrar a tabela exibida neste campo, bastando digitar o sinal de interrogação [ ? ] seguido da palavra ou parte dela, referente ao tipo que se deseja buscar. Ex.: ?MOROSID – se for Reclamação.



Após cadastrar os campos acima, o sistema iniciará o primeiro movimento da manifestação.

**Campo Movimento** – número sequencial de movimentação da manifestação. Neste caso virá como 1 por ser o primeiro movimento;

**Campo Situação** – tipo de movimento que está sendo criado. Por ser o primeiro virá como 1-ABERTURA;

- 1-Data da Abertura – virá automaticamente a data atual;
- 2-Hora da Abertura – virá automaticamente a hora atual;
- 3-Descrição da Abertura – campo de texto livre para digitação de informações do movimento. Também é possível inserir textos padrão, previamente cadastrados no módulo Ta-Tabelas. Estes textos virão editáveis, podendo ser modificados para o movimento que está sendo criado;
- 4-Sigla Atendente – Aparecerá a sigla e o nome de quem está cadastrando a manifestação.

Campo **Arquiva? S //** – pressione ENTER para confirmar o movimento ou digite “N” e pressione ENTER para cancelar o cadastro.

O sistema exibirá uma mensagem confirmando o arquivamento do movimento na manifestação.

Campo **Remeter E-mail? N //** – possibilita o envio de e-mail ao manifestante com os dados do movimento de abertura.

O Não vem como padrão. Pressione ENTER para não enviar e-mail ao manifestante. Ou digite “S” e pressione ENTER para enviar o e-mail.

Após seguir todos os passos acima, a manifestação estará analisada e efetivamente cadastrada na base de dados do sistema, podendo agora ser movimentada.

Campo **Deseja atualizar esta Manifestação? S //** – ao pressionar ENTER, o sistema passa automaticamente para o **MVAM**, levando os dados da manifestação que estava sendo cadastrada, para que possa ser movimentada.



## 2.2 Rotina EM – Exclui Manifestação

Nesta rotina é possível excluir totalmente a manifestação da base de dados do sistema. Após efetivada esta exclusão não é possível resgatar nenhuma informação, é como se a manifestação nunca houvesse sido recebida no sistema.



**OBSERVAÇÃO:** A manifestação só poderá ser excluída se não houver outros movimentos cadastrados além do movimento 1-ABERTURA. Para excluir uma manifestação com vários movimentos, deve-se primeiro excluí-los no módulo MV, rotina EM.

Campo **Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione ENTER;

Campo **Número da Manifestação** - digite o número da manifestação a ser excluída;

O sistema apresentará as informações principais da manifestação.

Campo **Confirma Exclusão?** – o “N” vem como padrão. Pressione ENTER para cancelar a exclusão ou digite “S” e pressione ENTER para confirmá-la.



## 3. Módulo CO - Consultas

### 3.1 Rotina AT-Consulta Manifestação por Atendente

Nesta rotina é possível consultar as manifestações criadas (Formulário) e/ou cadastradas (CA/AM) por cada atendente, por período.



**OBSERVAÇÃO:** Cada atendente só conseguirá visualizar suas próprias manifestações. O usuário que tiver sua sigla cadastrada no módulo TA, rotina MS poderá consultar todos os atendentes.

Campo **Atendente** – traz automaticamente a sigla do atendente que está acessando o sistema.

Para os usuários que estão liberados a consultar todos os atendentes, basta digitar o sinal de interrogação “?” para abrir a lista de atendentes. Digite a sigla do atendente ou “T” para consultar todos.

Campo **Tipo de Consulta** – digite o código correspondente ao tipo de consulta e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los.

- 1. Não Analisada – o sistema exibe somente as manifestações recebidas pelo formulário e ainda não analisadas no CAAM;
- 2. Cadastrada – o sistema exibe somente as manifestações analisadas no CAAM;
- 3. Não Analisada/Cadastrada – o sistema exibe todas as manifestações recebidas no formulário e cadastradas no CAAM, pelo atendente.

Campo **Tipo de Relação** – digite o código correspondente ao tipo de relação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

1 - **Simplificado** – o sistema exibe somente a sigla e o nome do atendente, o número da manifestação, o processo a que se refere (caso tenha sido cadastrado) e a situação da manifestação;

2 - **Completo** – o sistema exibe a sigla e o nome do atendente, o número e todos os campos cadastrados da manifestação.



Campo **Data Inicial** – digite a data de início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Data Final** – digite a data de término da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 3.2 Rotina CM-Consulta Movimentação de Manifestações

Nesta rotina é possível consultar os movimentos dados a uma manifestação cadastrada na base de dados do sistema.

Campo **Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione ENTER;

Campo **Número da Manifestação** - digite o número da manifestação a ser consultada e pressione ENTER. O sistema exibirá os dados principais da manifestação;

Campo **Movimento** – traz o número do último movimento da manifestação. Pressione ENTER para visualizar este movimento. Ao interrogar neste campo (“?”), o sistema lista possibilidades de visualização dos movimentos.

T - Para Listar Todos os Movimentos – digite “T” e pressione ENTER para listar em tela todos os movimentos da manifestação detalhados;

S - Para Listar Sumário dos Movimentos – digite “S” e pressione ENTER para listar em tela um resumo dos movimentos da manifestação;

U - Para Listar Último Movimento – digite “U” e pressione ENTER para visualizar o último movimento dado à manifestação;

N - Para Listar o Movimento N (onde N é o número do movimento) – digite o número correspondente ao movimento a ser visualizado e pressione ENTER;



In - Para imprimir o movimento “N” – digite I seguido do número do movimento que deseja imprimir e pressione ENTER. O sistema imprimirá os dados da manifestação e o movimento selecionado. Se “N” for omitido, o sistema imprimirá o último movimento.

### 3.3 Rotina DO – Manifestação por Data e Origem

Nesta rotina é possível consultar as manifestações cadastradas na base de dados do sistema por origem do processo e por período.



**OBSERVAÇÃO:** Caso o usuário seja autorizado a consultar manifestações sigilosas, o sistema mostrará inicialmente o campo **Opção** para que ele escolha o tipo de manifestação: “1” sigilosa; “2” não sigilosa; “3” todas.

Campo **Data Inicial** – digite a data de início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Data Final** – digite a data de término da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Origem** – digite o código PROT do órgão/serventia de origem do processo da manifestação e pressione ENTER. Para listar a tabela de órgãos digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

Para filtrar os órgãos, digite o sinal de interrogação “?” e parte do nome do órgão/serventia e pressione ENTER.

Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

### 3.4 Rotina NA – Consulta Manifestações

Nesta rotina é possível consultar todas as manifestações cadastradas na base de dados do sistema, que não sejam sobre a Lei de Acesso à Informação.

Campo **Situação** – digite o código da situação e pressione ENTER. Para listar as situações digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;



1 - **Não Analisadas** – lista as manifestações recebidas (criadas no formulário), mas ainda não cadastradas no sistema;

2 - **Em Andamento** – lista as manifestações que já foram cadastradas e movimentadas no sistema;

3 - **Finalizadas** – lista as manifestações com movimento fechamento/cancelamento no sistema.



**OBSERVAÇÃO:** Caso o usuário seja autorizado a consultar manifestações sigilosas, o sistema mostrará o campo **Opção** para que ele escolha o tipo de manifestação: “1” sigilosa; “2” não sigilosa; “3” todas.

Campo **Canal de Acesso** – digite o código correspondente ao canal de acesso e pressione ENTER. Para listar os canais de acesso, digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

1- **Formulário Eletrônico** – lista as manifestações recebidas via web;

2- **Atendimento Pessoal** – lista as manifestações recebidas nas dependências da Ouvidoria;

3- **Teleatendimento** – lista as manifestações recebidas por telefone;

4- **Formulário de Urna** – lista as manifestações recebidas nas diversas urnas existentes pelo PJERJ;

5- **Petição/Processo Administrativo** – lista as manifestações recebidas por Processos Administrativos;

T- **Todos** – lista as manifestações recebidas por todos os canais de acesso.

Campo **Tipo de relação** – digite o código correspondente ao tipo de relação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

1 - **Simplificado** – o sistema exibe somente a sigla e o nome do atendente, o número da manifestação, o processo a que se refere (caso tenha sido cadastrado) e a situação da manifestação;



2 - **Completo** – o sistema exibe a sigla e o nome do atendente, o número e todos os campos cadastrados da manifestação.

- Campo **Período Inicial** – digite a data de início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;
- Campo **Período Final** – digite a data de término da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;
- Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;
- Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.



**OBSERVAÇÃO:** Caso a opção selecionada seja “2 - Em Andamento”, os campos de filtros serão um pouco diferentes. Não aparecerão os campos de período, e aparecerá o campo **Quantidade de dias em andamento**, para que seja informada a quantidade de dias, de 0 a 999.

### 3.5 Rotina NB – Consulta Manifestações – Lei de Acesso

Nesta rotina é possível consultar todas as manifestações cadastradas na base de dados do sistema, que sejam sobre a Lei de Acesso à Informação.

Campo **Situação** – digite o código da situação e pressione ENTER. Para listar as situações digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

1 - **Não Analisadas** – lista as manifestações recebidas (criadas no formulário), mas ainda não cadastradas no sistema;

2 - **Em Andamento** – lista as manifestações que já foram cadastradas e movimentadas no sistema;

3 - **Finalizadas** – lista as manifestações com movimento fechamento/cancelamento no sistema.



**OBSERVAÇÃO:** Caso o usuário seja autorizado a consultar manifestações sigilosas, o sistema mostrará o campo **Opção** para que ele escolha o tipo de manifestação: “1”- sigilosa; “2”- não sigilosa; “3”- todas.

Campo **Canal de Acesso** – digite o código correspondente ao canal de acesso e pressione ENTER. Para listar os canais de acesso digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

1-**Formulário Eletrônico** – lista as manifestações recebidas via web;

2-**Atendimento Pessoal** – lista as manifestações recebidas nas dependências da Ouvidoria;

3-**Teleatendimento** – lista as manifestações recebidas por telefone;

4-**Formulário de Urna** – lista as manifestações recebidas nas diversas urnas existentes pelo PJRJ;

5-**Petição/Processo Administrativo** – lista as manifestações recebidas por Processos Administrativos;

T-**Todos** – lista as manifestações recebidas por todos os canais de acesso.

Campo **Tipo de relação** – digite o código correspondente ao tipo de relação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

1 - **Simplificado** – o sistema exibe somente o número da manifestação, o processo a que se refere (caso tenha sido cadastrado) e a quantidade de dias pendentes da manifestação;

2 - **Completo** – o sistema exibe o número, a quantidade de dias pendentes e todos os campos cadastrados da manifestação.

Campo **Período Inicial** – digite a data de início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Período Final** – digite a data de término da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;



Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero "0" para selecionar a impressora e o formato da impressão.



**OBSERVAÇÃO:** Caso a opção selecionada seja "2 - Em Andamento", os campos de filtros serão um pouco diferentes. Não aparecerão os campos de período, e aparecerá o campo **Quantidade de dias em andamento**, para que seja informada a quantidade de dias, de 0 a 999.

### 3.6 Rotina NM – Consulta Manifestações não Movimentadas na CGJ

Nesta rotina é possível consultar as manifestações remetidas à CGJ e ainda não movimentadas por eles.

Campo **Órgão Demandado** – digite o código PROT do órgão/serventia e pressione ENTER. Para listar a tabela de órgãos, digite o sinal de interrogação "?" e pressione ENTER;



**OBSERVAÇÃO:** O código da CGJ é 602.

Para filtrar os órgãos, digite o sinal de interrogação "?" e parte do nome do órgão/serventia e pressione ENTER.

Campo **Situação** – digite o código da situação e pressione ENTER. Para listar as situações digite o sinal de interrogação "?" e pressione ENTER;

1 - **Não Analisadas** – lista as manifestações remetidas ao órgão consultado e ainda não movimentada por ele (caso seja órgão usuário do sistema) ou sem informação de devolução no movimento de remessa;

2- **Em Andamento** – lista as manifestações que já foram movimentadas pelo sistema no caso de órgão usuário do sistema;

3-**Devolvidas para a Ouvidoria** – lista as manifestações com movimento fechamento/cancelamento no sistema.



**OBSERVAÇÃO:** Caso o usuário seja autorizado a consultar manifestações sigilosas, o sistema mostrará o campo **Opção** para que ele escolha o tipo de manifestação: “1” - sigilosa; “2” - não sigilosa; “3” - todas.

Campo **Canal de Acesso** – digite o código correspondente ao canal de acesso e pressione ENTER. Para listar os canais de acesso, digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

1-**Formulário Eletrônico** – lista as manifestações recebidas via web;

2-**Atendimento Pessoal** – lista as manifestações recebidas nas dependências da Ouvidoria;

3-**Teleatendimento** – lista as manifestações recebidas por telefone;

4-**Formulário de Urna** – lista as manifestações recebidas nas diversas urnas existentes pelo PJRJ;

5-**Petição/Processo Administrativo** – lista as manifestações recebidas por Processos Administrativos;

T- **Todos** – lista as manifestações recebidas por todos os canais de acesso.

Campo **Tipo de relação** – digite o código correspondente ao tipo de relação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

1-**Simplificado** – o sistema exibe somente o número da manifestação por ordem crescente, o processo a que se refere (caso tenha sido cadastrado) e a quantidade de dias desde o recebimento da manifestação no setor;

2-**Completo** – o sistema exibe todos os campos cadastrados da manifestação.

Campo **Período Inicial** – digite a data de início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Período Final** – digite a data de término da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;



Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite "N" para cancelar;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero "0" para selecionar a impressora e o formato da impressão.

### 3.7 Rotina NS – Consulta Manifestações por Serventia

Nesta rotina é possível consultar as manifestações cadastradas, na base de dados do sistema, por serventia dos processos a elas vinculados.

Campo **Situação** – digite o código da situação e pressione ENTER. Para listar as situações digite o sinal de interrogação "?" e pressione ENTER;

1 - **Não Analisadas** – lista as manifestações remetidas ao órgão consultado e ainda não movimentada por ele (caso seja órgão usuário do sistema) ou sem informação de devolução no movimento de remessa;

2 - **Em Andamento** – lista as manifestações que já foram movimentadas pelo sistema no caso de órgão usuário do sistema;

3-**Devolvidas para a Ouvidoria** – lista as manifestações com movimento fechamento/cancelamento no sistema.



**OBSERVAÇÃO:** Caso o usuário seja autorizado a consultar manifestações sigilosas, o sistema mostrará o campo **Opção** para que ele escolha o tipo de manifestação: "1" - sigilosa; "2" - não sigilosa; "3" - todas.

Campo **Canal de Acesso** – digite o código correspondente ao canal de acesso e pressione ENTER. Para listar os canais de acesso, digite o sinal de interrogação "?" e pressione ENTER;

1-**Formulário Eletrônico** – lista as manifestações recebidas via web;

2-**Atendimento Pessoal** – lista as manifestações recebidas nas dependências da Ouvidoria;

3-**Teleatendimento** – lista as manifestações recebidas por telefone;



**4-Formulário de Urna** – lista as manifestações recebidas nas diversas urnas existentes pelo PJERJ;

**5-Petição/Processo Administrativo** – lista as manifestações recebidas por Processos Administrativos;

**T-Todos** – lista as manifestações recebidas por todos os canais de acesso.

Campo **Tipo de relação** – digite o código correspondente ao tipo de relação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

**1 - Simplificado** – o sistema exibe somente o número da manifestação por ordem crescente, o processo a que se refere (caso tenha sido cadastrado) e a quantidade de dias desde o recebimento da manifestação no setor;

**2 - Completo** – o sistema exibe todos os campos cadastrados da manifestação.

Campo **Período Inicial** – digite a data de início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Período Final** – digite a data de término da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

### **3.8 Rotina PN-Consulta Manifestações por Nome**

Nesta rotina é possível consultar as manifestações por nome dos manifestantes.

Campo **Nome do Manifestante** – digite o nome ou parte do nome do manifestante e pressione ENTER para a pesquisa;

Campo **Data Inicial** – digite a data de início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;



Campo **Data Final** – digite a data final da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

### 3.9 Rotina PO-Consulta Pesquisa de Opinião

Nesta rotina é possível consultar todas as pesquisas de opinião sobre a Ouvidoria, enviadas pelos usuários.

Campo **AnoMês Inicial** – digite o ano e o mês de início da pesquisa no formato AAAAMM e pressione ENTER;

Campo **AnoMês Final** – digite o ano e o mês para término da pesquisa no formato AAAAMM e pressione ENTER;

Campo **Tipo de Opinião** – digite o código correspondente ao tipo de opinião e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

- 1- **Sugestão** – o sistema lista somente as sugestões recebidas;
- 2- **Reclamação** – o sistema lista somente as reclamações recebidas;
- 3- **Elogio** – o sistema lista somente os elogios recebidos;
- T- **Todos** – o sistema lista todos os tipos de opinião recebidos.

Campo **Emitente da Opinião** – digite o código correspondente ao emitente da opinião e pressione ENTER, ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

- 1 - **Advogado** – o sistema lista somente as opiniões emitidas por advogados;
- 2 - **Parte** – o sistema lista somente as opiniões emitidas por partes nos processos;
- 3 - **Servidor** – o sistema lista somente as opiniões emitidas por servidores do PJRJ;



4 - **Estagiários** – o sistema lista somente as opiniões emitidas por estagiários do PJERJ;

5 - **Magistrado** – o sistema lista somente as opiniões emitidas por magistrados do PJERJ;

6 - **Unidade Organizacional** – o sistema lista somente as opiniões emitidas pelas U.O. do PJERJ;

7- **Terceirizado** – o sistema lista somente as opiniões emitidas pelos terceirizados do PJERJ;

8 - **Outros Cidadãos** – o sistema lista somente as opiniões emitidas por cidadãos externos ao PJERJ;

T - **Todos** – o sistema lista todas as opiniões recebidas.

Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

### 3.10 Rotina PS-Consulta Pesquisa de Satisfação

Nesta rotina é possível consultar todas as pesquisas de satisfação sobre o atendimento às manifestações ao término do atendimento (fechamento das manifestações).

Campo **AnoMês Inicial** – digite o ano e o mês de início da pesquisa no formato AAAAMM e pressione ENTER;

Campo **AnoMês Final** – digite o ano e o mês para término da pesquisa no formato AAAAMM e pressione ENTER;

Campo **Forma de Atendimento** – digite o código correspondente a forma de atendimento e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-las;

1- **Formulário Eletrônico** – o sistema lista somente as pesquisas de manifestações recebidas pela web;

2- **Atendimento Pessoal** – o sistema lista somente as pesquisas de manifestações recebidas pessoalmente na Ouvidoria;



3- **Teleatendimento** – o sistema lista somente as pesquisas de manifestações recebidas por telefone na Ouvidoria;

4- **Formulário de Urna** – o sistema lista somente as pesquisas de manifestações recebidas em urnas dispostas por todo o PJERJ;

5- **Petição/Processo Administrativo** – o sistema lista somente as pesquisas de manifestações recebidas por petições ou processos administrativos;

T- **Todos** – o sistema lista todas as pesquisas recebidas.

Campo **Identificação do Usuário** – digite o código correspondente ao tipo de usuário e pressione ENTER, ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

1- **Advogado** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por advogados;

2- **Parte** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por partes em processos;

3- **Servidor** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por servidores do PJERJ;

4- **Estagiários** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por Estagiários do PJERJ;

5- **Magistrado** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por magistrados do PJERJ;

6- **Unidade Organizacional** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por U.O. do PJERJ;

7- **Terceirizado** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por terceirizados do PJERJ;

8- **Outros Cidadãos** – o sistema lista somente as pesquisas respondidas por cidadãos fora do âmbito do PJERJ;

T- **Todos** – o sistema lista todas as opiniões recebidas.

Campo **Ok para Processar S//** - Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;



Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero "0" para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 4. MÓDULO ES-Estatísticas

Neste módulo é possível obter diversos tipos de relatórios estatísticos para facilitar o gerenciamento do setor.



**OBSERVAÇÃO:** Em todas as rotinas deste módulo os primeiros campos são:

- **1-Processar** – gera uma nova estatística para impressão;
- **2-Imprimir** – imprime a última estatística gerada.

### 4.1 Rotina AM-Por Área de Manifestação

Nesta rotina é possível gerar a estatística de todas as manifestações por área de atendimento (Judicial, Administrativa, etc.).

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: *1, 2, 3*, etc. ("*1*"-janeiro, "*2*"-fevereiro, "*3*"-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual, digite **A** e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite "N" para cancelar;

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite "S" e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero "0" para selecionar a impressora e o formato da impressão.



## 4.2 Rotina CA-Por Canal de Acesso

Nesta rotina é possível gerar a estatística de todas as manifestações por canal de acesso à Ouvidoria (Web, Teleatendimento, etc.).

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: *1, 2, 3*, etc. ("*1*"-janeiro, "*2*"-fevereiro, "*3*"-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite **A** (anual) e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite "N" para cancelar;

Campo **Deseja Exibir Meses Anteriores? S** – o sistema já traz como padrão **Sim**, pressione ENTER para exibir no relatório as manifestações em andamento de meses anteriores (resíduos). Para que o sistema não os exiba, digite "N" e pressione ENTER.

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações digite "S" e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero "0" para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 4.3 Rotina DU-Dúvidas de Maior Incidência

Nesta rotina é possível gerar a estatística das manifestações pelo tipo de manifestação Dúvida e seus subtipos, por ordem do mais demandado para o menos demandado.

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: *1, 2, 3*, etc. ("*1*"-janeiro, "*2*"-fevereiro, "*3*"-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite **A** e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite "N" para cancelar;



Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – O sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações digite **S** e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

#### 4.4 Rotina MA-Por Tipo de Manifestação

Nesta rotina é possível gerar a estatística de todas as manifestações por tipo de manifestação (reclamação, dúvidas, etc.).

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: *1, 2, 3*, etc. (“1”-janeiro, “2”-fevereiro, “3”-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite **A** e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite “S” e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

#### 4.5 Rotina ME-Estatística Mensal de Manifestações

Nesta rotina é possível gerar a estatística de todas as manifestações na base de dados do sistema.

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: *1, 2, 3*, etc. (*1-janeiro, 2-fevereiro, 3-março, ...*) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite **A** (anual) e pressione ENTER;



Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite “S” e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 4.6 Rotina MG-Manifestação por Tipo de Manifestação

Nesta rotina é possível gerar a estatística de todas as manifestações pelo tipo de manifestação, por serventia.

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: 1, 2, 3, etc. (“1”-janeiro, “2”-fevereiro, “3”-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite A e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Escolha o Tipo de Manifestação** – digite o código do tipo de manifestação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los (“1”-Dúvida; “2”-Reclamação, “3”-Denúncia, “4”-Sugestão, “5”-Elogio/Agradecimento, “T”-Todos).

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite “S” e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 4.7 Rotina MI-Reclamações de Maior Incidência

Nesta rotina é possível gerar a estatística das manifestações pelo tipo de manifestação Reclamação e seus subtipos, por ordem do mais demandado para o menos demandado.



Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: 1, 2, 3, etc. (“1”-janeiro, “2”-fevereiro, “3”-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite A e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite “S” e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 4.8 Rotina SJ-Serventias mais Reclamadas COJES/DGFAJ

Nesta rotina é possível gerar a estatística das manifestações pelo tipo de manifestação Reclamação e seus subtipos, por Juizados, por ordem do mais demandado para o menos demandado.

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: 1, 2, 3, etc. (“1”-janeiro, “2”-fevereiro, “3”-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite A e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão **Não**, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite “S” e pressione ENTER;

Campo **Deseja Mostrar Tipos de Manifestações? N** - caso seja marcada como **SIM**, o filtro anterior, o sistema exibirá os subtipos das manifestações (morosidade, procedimento, etc.);

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.



## 4.9 Rotina SR-Serventias mais Reclamadas

Nesta rotina é possível gerar a estatística das manifestações do tipo Reclamação, por Serventia, por ordem da mais demandada para a menos demandada.

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: 1, 2, 3, etc. (“1”-janeiro, “2”-fevereiro, “3”-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite A e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – O sistema já traz como padrão não, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite “S” e pressione ENTER;

Campo **Selecione NURC// N** - Pressione ENTER para gerar o relatório mensal da Ouvidoria, com todos os NUR (por serventia), ou digite o código do NUR (de “1” a “13”) para exibir mais filtros. Para listar os NUR, digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

Campo **Selecione Comarca// T** - Pressione ENTER para gerar o relatório com todas as Comarcas ou digite o código da Comarca e pressione ENTER. Para listar as Comarcas, digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

Campo **Selecione Varas/Feitos// T** - Pressione ENTER para gerar o relatório com todas as Varas/Feitos da Comarca ou digite o código da Vara/Feito e pressione ENTER. Para listar as opções, digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

Campo **Selecione Serventia// T** - Pressione ENTER para gerar o relatório com todas as Serventias ou digite o código da Serventia e pressione ENTER. Para listar as Serventias, digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER;

Campo **Tipo de relação** – digite o código correspondente ao tipo de relação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;



1- **Simplificado** – o sistema exibe somente o número da manifestação por ordem crescente, o processo a que se refere (caso tenha sido cadastrado) e a quantidade de dias desde o recebimento da manifestação no setor;

2 - **Completo** – o sistema exibe todos os campos cadastrados da manifestação.

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

#### **4.10 Rotina SS-Serventias mais Reclamadas por Tipo de Reclamação - Ouvidoria**

Nesta rotina é possível gerar a estatística das manifestações do tipo Reclamação e seus subtipos, por Serventia, por ordem da mais demandada para a menos demandada.

Campo **Ano** – digite o ano para o relatório no formato AAAA e pressione ENTER;

Campo **Mês** – digite o mês para o relatório em formato numérico: 1, 2, 3, etc. (“1”-janeiro, “2”-fevereiro, “3”-março, ...) e pressione ENTER. Para gerar estatística anual digite **A** e pressione ENTER;

Campo **Ok para Processar S//** – Pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Entre com a Serventia: T//** – o sistema já traz como padrão T para todas as serventias, pressione ENTER para aceitar ou digite o código PROT da serventia e pressione ENTER para confirmá-la.

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? N** – o sistema já traz como padrão Não, pressione ENTER para não mostrá-las. Para que o relatório traga os números das manifestações, digite “S” e pressione ENTER;

Campo **Tipo de relação** – digite o código correspondente ao tipo de relação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listá-los;

1 - **Simplificado** – o sistema exibe somente o número da manifestação por ordem crescente, o processo a que se refere (caso tenha sido cadastrado) e a quantidade de dias desde o recebimento da manifestação no setor;



2- **Completo** – o sistema exibe todos os campos cadastrados da manifestação.

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão

## 4.11 Rotina TM-Tempo de Fechamento

Nesta rotina é possível gerar a estatística do tempo médio de atendimento das manifestações.

Campo **Data Inicial** – digite a data para início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Data Final** – digite a data final da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Número de Dias** – digite o número correspondente a quantidade de dias que a manifestação levou para ser finalizada no sistema e pressione ENTER (Ex.: “10” = até dez dias para ser fechada; “25” = até vinte e cinco dias para ser fechada, ...);

Campo **Confirma? S** – o sistema já traz como padrão “Sim”, pressione ENTER para aceitar o filtro. Para refazer o filtro digite “N” e pressione ENTER;

Campo **Deseja Mostrar Manifestações? S** – o sistema já traz como padrão “Sim”. Pressione ENTER para mostrá-las. Para que o relatório não traga os números das manifestações, digite “N” e pressione ENTER;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 4.12 Rotina TT-Tempo de Tramitação

Nesta rotina é possível gerar a estatística do tempo (percentual) de tramitação das manifestações.

Campo **Período Inicial** – digite a data para início da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;

Campo **Período Final** – digite a data para fim da pesquisa no formato DDMMAAAA e pressione ENTER;



Campo **Ok para Processar S//** – pressione ENTER para confirmar o filtro da pesquisa ou digite “N” para cancelar;

Campo **Terminal** - Pressione ENTER para visualizar o relatório em tela ou digite zero “0” para selecionar a impressora e o formato da impressão.

## 5. MÓDULO MV-Movimentação de Manifestação

Neste módulo encontram-se as rotinas necessárias às movimentações das manifestações pelo setor.

### 5.1 Rotina AM-Inclusão/Alteração de Manifestação

Nesta rotina é possível ao setor movimentar as manifestações para outros setores (usuários ou não do sistema), visando o atendimento das mesmas.

Campo **Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione ENTER;

Campo **Número da Manifestação** - digite o número da manifestação a ser consultada e pressione ENTER. O sistema exibirá os dados principais da manifestação;

Campo **Movimento** – o sistema preencherá automaticamente o número do movimento de forma sequencial;

Campo **Situação** – digite o código correspondente a situação e pressione ENTER ou digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER para listar as possibilidades de movimentação pelo setor.

- 1- **Abertura** – movimento criado somente pelo CAAM;
- 2- **Análise** – movimento para informar uma análise prévia da manifestação;
  - Campo **Data da Análise** – preenchido automaticamente pelo sistema com a data atual;
  - Campo **Hora da Análise** – preenchido automaticamente pelo sistema com a hora atual;
  - Campo **Conclusão da Análise** – digite o texto da análise.
- 3- **Andamento** – movimento para indicar uma análise diferenciada da anterior;



- Campo **Data do Andamento** – preenchido automaticamente pelo sistema com a data atual;
  - Campo **Hora do Andamento** – preenchido automaticamente pelo sistema com a hora atual;
  - Campo **Descrição do Andamento** – digite o texto do andamento.
- 4- **Remessa** – movimento para encaminhar as manifestações a outros órgãos, usuários ou não do sistema, solicitando atendimento;
- Campo **Data da Remessa** – preenchido automaticamente pelo sistema com a data atual;
  - Campo **Hora da Remessa** – preenchido automaticamente pelo sistema com a hora atual;
  - Campo **Destino** – digite o código PROT do órgão para o qual a manifestação será remetida e pressione ENTER;
  - Campo **E-mail** – o sistema trará automaticamente o e-mail do órgão (caso tenha sido informado em sistema próprio), pressione ENTER para confirmar ou digite um novo e-mail após as duas barras //. Se o campo estiver em branco, (não houver e-mail cadastrado para o órgão) pode-se digitar o e-mail e pressionar ENTER;
  - Campo **Data da Devolução** – digite a data (formato DDMMAAAA) em que o setor recebeu retorno do órgão (e-mail) e pressione ENTER. Se o órgão for usuário do sistema, este campo será automaticamente preenchido pelo sistema quando do retorno da manifestação;
  - Campo **Motivo** – digite o texto do motivo da remessa.
- 5- **Fechamento** – movimento para encerrar o atendimento a manifestação;
- Campo **Data do Fechamento** – preenchido automaticamente pelo sistema com a data atual;
  - Campo **Hora do Fechamento** – preenchido automaticamente pelo sistema com a hora atual;
  - Campo **Descrição do Fechamento** – digite o texto de encerramento da manifestação.



6- **Cancelamento** – movimento para cancelar o atendimento a manifestação;

- Campo **Data do Cancelamento** – preenchido automaticamente pelo sistema com a data atual;
- Campo **Hora do Cancelamento** – preenchido automaticamente pelo sistema com a hora atual;
- Campo **Descrição do Cancelamento** – digite o texto de encerramento da manifestação.

7- **Informação ao Manifestante** – movimento posterior ao fechamento da manifestação, utilizado para enviar informações relevantes e/ou complementares ao manifestante;

- Campo **Data da Informação** – preenchido automaticamente pelo sistema com a data atual;
- Campo **Hora da Informação** – preenchido automaticamente pelo sistema com a hora atual;
- Campo **Descrição da Informação** – digite o texto de encerramento da manifestação.

Campo **Sigla do Atendente** – o sistema preenche automaticamente com a sigla de quem está acessando o sistema;

Campo **Arquiva? S** – o sistema já traz como padrão **Sim**, pressione ENTER para confirmar o arquivamento do movimento. Para cancelar o movimento digite “N” e pressione ENTER;

Campo **Remeter E-mail ? /** – digite “S” e pressione ENTER para o envio de e-mail ao órgão de destino (situação 4-Remessa), ao manifestante ou ambos (opções abaixo). Para não enviar nenhum e-mail digite “N” e pressione ENTER;

**1-Manifestante** – informa somente ao manifestante que houve um movimento na manifestação;

**2-Órgão Demandado** – envia somente ao órgão demandado todos os dados da manifestação para avaliar e responder à solicitação;

**3-Ambos** – envia e-mail ao manifestante e ao órgão demandado;

**0-Abandona envio de e-mail** – sai da opção sem enviar e-mail a ninguém.



Após seguir todos os passos acima, a manifestação estará analisada e efetivamente cadastrada na base de dados do sistema, podendo agora ser movimentada.

Campo **Deseja voltar ao cadastramento? S** – ao pressionar ENTER o sistema passa automaticamente para o **CAAM** posicionando o cursor no campo **Ano**.

## 5.2 Rotina EM-Exclusão de Movimentos da Demanda

Nesta rotina é possível excluir os movimentos criados na manifestação. A exclusão é feita sempre do último movimento.

Ex.: Para se excluir o oitavo movimento de uma manifestação com dez, exclua o décimo, depois o nono e, só então, o oitavo movimento.



**OBSERVAÇÃO:** A exclusão faz perder o histórico da movimentação da manifestação, pois os novos movimentos criados terão as datas atuais cadastradas automaticamente. Não é possível informar datas retroativas.

Campo **Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione ENTER;

Campo **Número da Manifestação** - digite o número da manifestação a ser consultada e pressione ENTER. O sistema exibirá os dados principais da manifestação;

Campo **Movimento** – o sistema preencherá automaticamente o número do último movimento;

Campo **Confirma Exclusão? N** – o sistema traz a não exclusão como padrão, pressione ENTER para cancelar a exclusão ou digite “S” e pressione ENTER para excluir o movimento.

## 5.3 Rotina LC-Lançamento em Lote – Completo

Nesta rotina é possível movimentar as manifestações em lote para outros setores, visando o atendimento das mesmas. As manifestações inseridas no lote são apresentadas completas, isto é, com todos os dados principais cadastrados.

Campo **Situação** – conforme explicado no **item 5.1**.



Campo **Remeter E-mail ? /** – digite “S” e pressione ENTER para o envio de e-mail ao órgão de destino (situação 4-Remessa), ao manifestante ou ambos (opções abaixo). Para não enviar nenhum e-mail digite “N” e pressione ENTER;

**1-Manifestante** – informa somente ao manifestante que houve um movimento na manifestação;

**2-Órgão Demandado** – envia somente ao órgão demandado todos os dados da manifestação para avaliar e responder à solicitação;

**3-Ambos** – envia e-mail ao manifestante e ao órgão demandado;

**0-Abandona envio de e-mail** – sai da opção sem enviar e-mail a ninguém.

Campo **Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione <ENTER>;

Campo **Número da Manifestação** - digite o número da manifestação a ser consultada e pressione ENTER. O sistema exibirá os dados principais da manifestação;

Campo **Movimento** – o sistema trará automaticamente o número do movimento de forma sequencial;

Campo **Arquiva? S** - Pressione ENTER para confirmar a criação do movimento ou digite <N> para cancelar e, caso necessário, alterar alguma informação. Após confirmar, o sistema exibirá mensagem confirmando o arquivamento da movimentação.

Após todo o processo acima, o sistema retorna ao campo **Número da Manifestação** para nova inserção no lote. Para encerrar o lote, basta sair da rotina

## 5.4 Rotina LS-Lançamento em Lote – Simplificado

Nesta rotina é possível movimentar as manifestações em lote para outros setores, visando o atendimento das mesmas. As manifestações inseridas no lote são apresentadas resumidas, isto é, não aparecem os dados da manifestação.

Campo **Situação** – conforme explicado no **item 5.1**

Campo **Sigla do Atendente** – o sistema trará automaticamente a sigla do usuário que está utilizando o sistema;



Campo **Remeter E-mail? //** – digite **S** e pressione ENTER para remeter e-mail ao órgão demandado (destino) com as informações do movimento ou **N** para não remeter e-mail;

Os campos abaixo se repetirão a cada manifestação movimentada.

Campo **Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione ENTER;

Campo **Número da Manifestação** – digite o número da manifestação a ser consultada e pressione ENTER. O sistema exibirá os dados principais da manifestação;

Campo **Arquiva? S** – pressione ENTER para confirmar a criação do movimento ou digite **N** para cancelar e, caso necessário, alterar alguma informação. Após confirmar, o sistema exibirá mensagem confirmando o arquivamento da movimentação.

Após todo o processo acima, o sistema retorna ao campo **Número da Manifestação** para nova inserção no lote. Para encerrar o lote, saia da rotina.

## 5.5 Rotina MC-Resgate da CGJ p/Ouvidoria

Nesta rotina é possível “resgatar” as manifestações remetidas para a CGJ/NURs.

Campo **Ano da Manifestação** – digite o ano da manifestação (o ano em curso já vem como padrão) e pressione ENTER

Campo **Número da Manifestação** – digite o número da manifestação a ser consultada e pressione ENTER. O sistema exibirá os dados principais da manifestação;

Campo **Arquiva? S** – pressione ENTER para confirmar a criação do movimento ou digite “**N**” para cancelar e, caso necessário, altere alguma informação. Após confirmar, o sistema exibirá mensagem confirmando o arquivamento da movimentação.

Após todo o processo acima, o sistema retorna ao campo **Número da Manifestação** para nova inserção no lote. Para encerrar o lote, saia da rotina.



## 6. MÓDULO TA-Tabelas

Neste módulo são criadas as tabelas e textos necessários ao cadastro e movimentação das manifestações no sistema.

### 6.1 Rotina AM- Cadastra/Exclui Área de Manifestação

Nesta rotina são cadastradas as áreas de manifestação a serem informadas no cadastramento das manifestações.

Campo **Código da Área: 00//** – o número que aparecerá em lugar do 00 deste exemplo será o sequencial a ser utilizado, basta pressionar ENTER para aceitá-lo;

Em caso de alteração de texto já cadastrado, digite o código correspondente e pressione ENTER.

Para visualizar a relação de textos já cadastrados, digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER.

Campo **Descrição** – digite o nome da área e pressione ENTER;

Campo **Arquivo? S //** – pressione ENTER para arquivar a área criada ou digite “N” para recomeçar.

### 6.2 Rotina MS-Cadastra/Exclui Tabela de Autorização para Manifestação Sigilosa

Nesta rotina são cadastradas as siglas dos usuários para autorizá-los a movimentar manifestações sigilosas.

Campo **Sigla do Usuário Autorizado:** Digite a sigla do usuário e tecle ENTER;

Para listar as siglas já cadastradas digite o sinal de interrogação “?” e tecle ENTER.

Campo **Nome do Usuário:** Digite o nome do usuário e tecle ENTER;

Campo **Arquivo? S //:** Tecle ENTER para arquivar a sigla ou digite “N” para recomeçar;



Para desabilitar uma sigla, digite-a no campo **Sigla do Usuário Autorizado** e tecle ENTER. O sistema perguntará se deseja excluí-la, tecle ENTER para confirmar a exclusão.

### 6.3 Rotina MT-Cadastra/Exclui Tabela de Autorização para Cancelamento

Nesta rotina são cadastradas as siglas dos usuários para autorizá-los a cancelar manifestações.

Campo **Sigla do Usuário Autorizado** – digite a sigla do usuário e pressione ENTER;

Para listar as siglas já cadastradas digite o sinal de interrogação “?” e pressione ENTER.

Campo **Nome do Usuário** – digite o nome do usuário e pressione ENTER;

Campo **Arquivo? S //** – Pressione ENTER para arquivar a sigla ou digite “N” para recomeçar.

Para desabilitar uma sigla, digite-a no campo **Sigla do Usuário Autorizado** e pressione ENTER. O sistema perguntará se deseja excluí-la, pressione ENTER para confirmar a exclusão.

### 6.4 Rotina TR-Cadastra/Exclui Tipo de Manifestação

Nesta rotina são cadastrados os tipos de manifestação a serem informados no cadastramento das manifestações.

Campo **Tipo de Manifestação** – digite o código correspondente ao tipo de manifestação que deseja cadastrar ou criar subtipos (“1”-Dúvida, “2”-Reclamação, “3”-Denúncia, “4”-Sugestão, “5”-Elogio/Agradecimento) e pressione ENTER;

Campo **Sigla do Tipo de Manifestação** – digite a sigla que identificará este tipo de manifestação no sistema;

Campo **Descrição** – digite a descrição do tipo de manifestação;

Campo **Arquivo? S //** – Pressione ENTER para arquivar a área criada ou digite “N” para recomeçar.



**OBSERVAÇÃO:** As orientações acima são válidas para o perfil CGJ.

Para o perfil Ouvidoria, só é possível a consulta ao texto. Para cadastrar ou alterar textos padrão da Ouvidoria, abra uma solicitação para a DGTEC no telefone 3133-9100.



## 7. Histórico de Versões

Versão	Data	Descrição da alteração	Responsável
1.0	01/07/2016	Elaboração do Manual	Cátia
1.0	01/07/2016	Atualização do Template / Revisão ortográfica	Luis Carlos/Joanna Liborio