

	<u>RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÕES</u>		
	Proposto por: Equipe da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)	Analisado por: Assessor da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)	Aprovado por: Desembargador Ouvidor Geral da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para recepcionar e tratar manifestações dos usuários provindas dos canais de acesso disponibilizados pela Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), passando a vigorar a partir de 29 de março de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Canal de Acesso	Meio de acesso para apresentação de manifestações, oferecido pela OUVID aos usuários internos e externos.
Canal de Acesso Petição	Peça escrita pela qual o manifestante relata fatos e pede providências da Ouvidoria que resultem na solução de seus questionamentos.
Canal de Acesso Teleatendimento	Tipo de canal de acesso do usuário à Ouvidoria para enviar manifestações através dos telefones 159 ou 08002852000
Manifestação	Mensagem do usuário interno ou externo por meio de telefone, formulário eletrônico, atendimento pessoal, petição e formulário de urna.
Manifestação Denúncia	Tipo de manifestação para registro de fato ilegal imputado a servidor ou Unidade Organizacional.
Manifestação Dúvida	Tipo de manifestação que busca esclarecimentos e informações sobre andamento processual e/ou serviços.
Manifestação Elogio	Tipo de manifestação em que o usuário registra seu contentamento com a prestação dos serviços oferecidos por servidores ou Unidades Organizacionais do PJERJ.
Manifestação Reclamação	Tipo de manifestação do usuário em relação aos serviços judiciais, administrativos ou servidores do PJERJ.
Manifestação	Tipo de manifestação em que o usuário encaminha à Ouvidoria,

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 1 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

TERMO	OBJETO
Sugestão	mediante os canais disponíveis, opiniões de melhoria para os serviços diversos e de logística
Manifestante	Usuário interno ou externo que busca a Ouvidoria como meio de comunicação para se expressar perante o PJERJ
Recepcionar	Acolher documento (formulário eletrônico, formulário impresso, petição ou outra forma válida) ou pessoa (atendimento pessoal), registrando a entrada da manifestação.
Servidor	Funcionário do PJERJ com matrícula funcional, exercendo, ou não função gratificada.
Sistema da Ouvidoria (SOU)	Sistema informatizado para recepção e tratamento de manifestações
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Tratar manifestação	Promover a análise da manifestação, efetuar seu registro e dar o devido andamento, quando não é possível imediata solução.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Constituição Federal/1988, Art. 103-B § 7º - Dispõe sobre a criação de ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça.
- Resolução TJ/OE nº 12/2009 - Altera a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, as atribuições administrativas de suas respectivas unidades, estabelece a lotação de seus cargos comissionados e funções gratificadas, e dá outras providências.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidor Geral da OUID	<ul style="list-style-type: none">• Conduzir a gestão de forma a proporcionar as condições necessárias ao recebimento e ao tratamento das

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 2 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	manifestações encaminhadas à OUVID, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil, contribuindo para o fortalecimento da imagem institucional e para o aperfeiçoamento dos serviços afetos ao Poder Judiciário.
Assessor da OUVID	<ul style="list-style-type: none">• Assessorar o Ouvidor-Geral da OUVID.• gerenciar a interpretação de demandas de forma sistêmica.• supervisionar a recepção de manifestações dos usuários oriundas dos diferentes canais de acesso.
Responsável pela Equipe	<ul style="list-style-type: none">• Colaborar para a efetividade do processo de trabalho, providenciando os recursos necessários a sua execução.• coordenar as atividades necessárias ao processo de atendimento das manifestações.
Atendente	<ul style="list-style-type: none">• Receber os manifestantes que comparecem para atendimento pessoal, registrar seus dados e dar tratamento à manifestação.
Recepcionista da OUVID	<ul style="list-style-type: none">• Receber os manifestantes que comparecem pessoalmente.• fazer a triagem dos casos de competência da OUVID.• encaminhar os manifestantes para o Atendimento Pessoal.• marcar atendimentos• acompanhar tempo de atendimento

6 CONDIÇÕES GERAIS

6.1 O processo de trabalho “Recepcionar e Tratar Manifestações” é realizado dentro do espaço físico da OUVID, através de canais de acesso diferenciados (Atendimento Pessoal, Teleatendimento, Formulário Eletrônico, Petições e Urnas), oferecendo ao usuário interno e externo condições para expor os seguintes tipos de manifestações: dúvidas, reclamações, sugestões, elogios/agradecimentos e denúncias.

6.2 O processo de trabalho Recepção de Manifestações não recebe manifestações que tratem de denúncia anônima.

6.3 Os horários para recepção de manifestações são diferenciados de acordo com a especificidade de cada canal.

6.3.1 A recepção de manifestações pelos canais “Atendimento Pessoal”, “Teleatendimento” e “Petições” é realizada de 11:00 às 18:00h.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 3 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- 6.3.2** A recepção de manifestações pelo canal “Formulário Eletrônico” é contínua e ininterrupta através do endereço eletrônico www.tjrj.ius.br na página da Ouvidoria.
- 6.3.3** A recepção de manifestações pelo canal “Urnas” pode ser feito durante o horário de expediente do Fórum.
- 6.4** As principais rotinas do sistema SOU, utilizadas neste processo de trabalho, são as abaixo elencadas:

MÓDULOS E ROTINAS DO SISTEMA SOU	
Siglas	Módulos e Rotinas
CO	Consultas
MV	Movimento de Manifestações
CA	Cadastro de Manifestações
CO-CM	Consulta Movimento de Manifestações
CO-DO	Consulta Manifestações por Data e Origem
CO-NA	Consulta Manifestações
CO-NS	Consulta Manifestações por Serventia
CO-PN	Consulta Manifestações por Nome
MV-AM	Inclusão/Alteração de Movimentos
MV-LC	Lançamento em Lote - Completo
MV-LS	Lançamento em Lote - Simplificado
CA-AM	Atualiza Manifestação

- 6.5** A toda manifestação é atribuída uma numeração de protocolo, gerada pelo Formulário Eletrônico na intranet, através da qual o usuário pode acompanhar sua manifestação através da Internet.
- 6.5.1** O número gerado é lançado no Sistema SOU quando a manifestação for cadastrada.
- 6.6** O processo de trabalho regulado por esta RAD compreende os seguintes subprocessos:
- a) Recepcionar manifestações do canal Atendimento Pessoal;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 4 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- b) Recepcionar manifestações do canal Teleatendimento;
- c) Recepcionar manifestações do canal Formulário Eletrônico (FE);
- d) Recepcionar manifestações do canal Petições e Urnas.

6.7 As atribuições previstas nesta RAD vêm atender o disposto no art.185, alínea *a*, do Anexo XXXIX, da Res. 12/09 (TJ/OE).

7 RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL ATENDIMENTO PESSOAL

7.1 O subprocesso Atendimento Pessoal diz respeito ao atendimento presencial dispensado ao usuário nas dependências da OUVID.

7.2 O manifestante tem um primeiro contato com a Recepção, sendo verificada a pertinência da manifestação quanto à competência da Ouvidoria.

7.2.1 Caso seja pertinente, a Recepção marca um horário para atendimento e, havendo horário livre, o manifestante é prontamente encaminhado para o atendente disponível.

7.2.2 Caso contrário, a Recepção esclarece o usuário sobre a incompetência da Ouvidoria em relação à situação apresentada.

7.3 O recepcionista lança, no FRM-OUVID-002-01 - Controle de Atendimento Pessoal, o nome do manifestante, telefone (se houver), horários (de chegada, marcado, de atendimento e de saída), bem como o tipo de manifestação no campo Assunto.

7.4 Na hora marcada, o usuário é encaminhado até sala própria para o atendimento, onde o atendente preenche os dados de identificação do manifestante no formulário eletrônico na intranet.

7.5 A manifestação é analisada, verificando-se a pertinência da matéria em relação à competência da OUVID.

7.5.1 Não sendo pertinente, o manifestante é esclarecido sobre o fato e o atendente encerra o atendimento.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 5 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

7.5.2 Sendo pertinente, o atendente:

- a) registra o conteúdo da manifestação no Formulário Eletrônico;
- b) classifica o tipo de manifestação em uma das seguintes categorias: Dúvida, Reclamação, Denúncia, Sugestão e Elogio/Agradecimento.

7.6 O atendente verifica se a manifestação diz respeito à Dúvida Geral ou versa sobre Acompanhamento Processual.

7.6.1 Se a manifestação for sobre Dúvida Geral, esclarece o usuário, finaliza o atendimento pessoal, emite o número da manifestação, cadastra no sistema SOU e fecha a manifestação.

7.6.2 Se for sobre Acompanhamento Processual, o atendente consulta o processo na intranet ou DCP, preenchendo o número da distribuição fornecido pelo usuário e verifica se procede a manifestação em relação ao prazo.

7.6.2.1 Caso não proceda, informa ao manifestante que o feito encontra-se com movimentação regular; classifica como dúvida no FE; finaliza o atendimento pessoal, informando ao manifestante o número da manifestação gerado eletronicamente em razão do atendimento; anota o número para posterior cadastro no SOU, ou cadastra se houver tempo disponível.

7.6.2.2 Caso a manifestação verse sobre verificada impropriedade no trâmite processual ou questão envolvendo outros órgãos, o atendente entra em contato telefônico com o órgão reclamado.

7.6.2.3 Contata o Escrivão (1ª instância) ou Secretário (2ª instância), colhe as informações pertinentes ao andamento processual ou de outros atos de natureza cartorária.

7.6.3 Se for possível a solução imediata da manifestação, o atendente a registra, emite o número, solicita ao manifestante anotar esse número, informando-o do resultado e fechamento.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 6 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- 7.6.3.1** Se não for possível a solução imediata da manifestação, o atendente registra, emite o número, solicita ao manifestante que anote o número, dando ciência a este de que a manifestação será remetida para a Corregedoria Geral de Justiça (CGJ) ou órgão competente.
- 7.6.3.2** Caso o servidor consultado informe não ter condições de esclarecer prontamente a questão e requeira prazo, a manifestação é deixada “em análise” no SOU, dando ciência ao usuário.
- 7.6.3.3** Caso seja solucionada a questão, a manifestação é fechada. Caso contrário, é reiterado o contato telefônico.
- 7.6.3.4** Sendo solucionada a questão na reiteração, fecha; não sendo, encaminha ao órgão competente pelo SOU e fecha.

8 RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL TELEATENDIMENTO

- 8.1** O subprocesso Teleatendimento diz respeito ao serviço de recepção de manifestações do usuário através dos números telefônicos 159 e 0800-285-2000.
- Recepcionar manifestações da linha 159
- 8.2** O atendente recebe a chamada telefônica e verifica a pertinência da mesma em relação a competência da OUVID.
- 8.2.1** Não sendo competente, informa o usuário e finaliza o atendimento.
- 8.3** Após ouvir o manifestante, o atendente preenche os dados de identificação daquele no Formulário Eletrônico, classificando o tipo de manifestação.
- 8.3.1** Se a manifestação for do tipo Dúvida, o servidor esclarece o usuário, finaliza o atendimento, emite o número da manifestação, cadastra no sistema SOU e fecha a manifestação, finalizando o registro.
- 8.3.2** Se a manifestação for do tipo Reclamação sobre morosidade processual, o atendente consulta a intranet ou o DCP para apuração.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 7 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- 8.3.2.1** Caso os registros do processo não indiquem morosidade, o atendente informa ao usuário sobre a normalidade do andamento, altera o registro da manifestação para o tipo Dúvida, emite número, finaliza o atendimento, cadastra no SOU e fecha a manifestação.
- 8.3.2.2** Caso indique morosidade, o servidor registra a manifestação, emite número, informa ao usuário o número do registro, finaliza o atendimento, cadastra no SOU, entra em contato telefônico com o cartório.
- 8.3.2.3** Sendo solucionada a questão por meio do contato telefônico, o usuário é informado, dando-se fechamento à manifestação; caso contrário, remete-se ao órgão competente.
- 8.3.3** Se a manifestação for do tipo Denúncia, Sugestão ou Elogio, o atendente verifica se diz respeito a primeira ou segunda instância.
- 8.3.4** Se for sobre a segunda instância, encaminha para o Ouvidor-Geral e coloca em análise no Sistema SOU.
- 8.3.4.1** Se for sobre a primeira instância, registra a manifestação no Formulário Eletrônico, na intranet, emite número, informa ao usuário o número do registro, finaliza o atendimento, cadastra no SOU e remete ao órgão competente.
- 8.3.5** O manifestante interessado em acompanhar sua manifestação é orientado a acessar a página do Tribunal de Justiça, na internet, através do endereço www.tjrj.jus.br para consultar o andamento de sua manifestação.
- Recepcionar manifestações da linha 0800.285.2000
- 8.4** O atendimento pelo número 0800 somente recepciona manifestações do tipo Dúvida.
- 8.5** O atendente atende a chamada telefônica e verifica a pertinência da mesma em relação à competência da OUVID.
- 8.5.1** Não sendo da competência da OUVID, informa o usuário e finaliza o atendimento.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 8 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

8.6 O atendente preenche os dados de identificação do manifestante, no Formulário Eletrônico, na intranet, classificando o tipo de manifestação.

8.6.1 Verifica se é Dúvida sobre Acompanhamento Processual ou de outra natureza.

8.6.2 Sendo Dúvida genérica, o atendente esclarece o usuário, finaliza o atendimento, emite número da manifestação, cadastra no SOU e fecha a manifestação.

8.6.3 Sendo Dúvida sobre Acompanhamento Processual, o atendente consulta o processo, através da intranet ou DCP, esclarece o usuário, finaliza o atendimento, emite o número da manifestação, cadastra no SOU e fecha a manifestação.

9 RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO

9.1 O subprocesso Formulário Eletrônico diz respeito ao canal de atendimento disponibilizado através da página da OUVID no site do TJERJ.

9.2 A manifestação feita por este canal gera, automaticamente, para o usuário um número de protocolo para acompanhamento das providências adotadas.

9.3 A OUVID recebe e trata a manifestação enviada por este canal no prazo máximo de dois dias úteis.

9.4 O integrante da equipe de Formulário Eletrônico acessa o SOU e emite relatório de manifestações recebidas e não analisadas.

9.4.1 Para emissão do relatório, o servidor:

a) acessa o sistema SOU;

b) seleciona o módulo CO e a rotina NA;

c) opta pela SITUAÇÃO 1, para listar as manifestações não analisadas;

d) seleciona o CANAL DE ACESSO 1, para listar as manifestações de formulário eletrônico;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 9 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- e) seleciona o TIPO DE RELAÇÃO 1 (relatório simplificado);
- f) determina os períodos inicial e final que deverão se referir, respectivamente, à data do último relatório impresso e à data presente;
- g) imprime a listagem; e
- h) divide o total das manifestações pelos demais integrantes da equipe do Formulário Eletrônico, distribuindo uma cópia para cada um.

9.5 O servidor cadastra a manifestação no SOU, da seguinte forma:

- a) entra no MÓDULO CA;
- b) após, na ROTINA AM; e
- c) digita o número da manifestação a ser analisada;
- d) classifica de acordo com o tipo: dúvida, reclamação, denúncia, sugestão, elogio/agradecimentos;
- e) responde NÃO à pergunta “Envia e-mail?”

9.6 Após o cadastramento, analisa e trata a manifestação.

9.7 Para responder à manifestação, acessa o MÓDULO MV, ROTINA AM, digitando o número da manifestação.

9.8 Se a manifestação versar sobre dúvida ou orientação genérica que possa ser prontamente respondida, o servidor:

- a) dá FECHAMENTO, digitando o número 5 (cinco), no campo SITUAÇÃO;
- b) escreve a resposta no campo DESCRIÇÃO DO FECHAMENTO, iniciando-a com a expressão “Prezado(a) Usuário(a)” e encerrando-a com a expressão: “Ouvidoria, Instrumento de Cidadania – (digita a sigla do responsável pela resposta)”;
- c) envia e-mail ao usuário.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 10 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- 9.9** Se a manifestação disser respeito à segunda instância, o servidor encaminha para o Gabinete do Ouvidor-Geral, onde será analisada e tratada.
- 9.10** Se não couber resposta imediata, o servidor:
- seleciona a opção três (3) ANDAMENTO;
 - no campo DESCRIÇÃO DO ANDAMENTO, informa ao usuário que a manifestação será encaminhada ao setor competente para providências ou para análise do Ouvidor-Geral, conforme o caso;
 - solicita ao manifestante que aguarde retorno da Ouvidoria;
 - envia e-mail ao usuário.
- 9.11** Sendo necessário o encaminhamento para outro setor/órgão, o servidor:
- digita em SITUAÇÃO o número 4 (quatro) REMESSA;
 - no campo DESTINO, digita o número do PROT do setor destinatário;
 - deixa em branco o campo DATA DE DEVOLUÇÃO;
 - no campo MOTIVO, esclarece a razão da remessa e solicita retorno da resposta.
- 9.12** Se a manifestação versar sobre reclamação de processos em trâmite em Juizados Especiais, o servidor:
- encaminha para ciência da Comissão dos Juizados Especiais (COJES);
 - faz a remessa para o destino 2229;
 - digita, no campo E-MAIL, o endereço eletrônico da COJES;
 - no campo MOTIVO, digita “para ciência”;
 - para a pergunta “envia e-mail”, preenche o número 3 (três); e
 - remete a manifestação à CGJ ou Núcleos Regionais (NUR).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 11 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

9.13 Se a manifestação for encaminhada para análise e providências da CGJ, o servidor:

- a) digita o número 4 (quatro) REMESSA;
- b) em DESTINO, digita o número 602 (PROT da CGJ);
- c) o sistema insere, automaticamente, uma mensagem padrão no campo MOTIVO;
- d) encaminha e-mail ao manifestante (opção 1).

10 RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL PETIÇÕES E URNAS

10.1 O subprocesso Petições e Urnas diz respeito às manifestações impressas recepcionadas pela OUVID.

- **Recepcionar manifestações através de petições**

10.2 Considera-se petição as manifestações, por escrito, através de qualquer aporte impresso (petitório, fax, outros), inclusive processo administrativo gerados por outros órgãos, que não se confunda com os formulários próprios para as urnas.

10.3 As petições podem ser apresentadas diretamente na OUVID, nos protocolos do NUR ou por correio.

10.4 Quando a apresentação da manifestação for feita pessoalmente na OUVID, o servidor que recepcionar a petição devolve uma via assinada, constando o nome, matrícula e data de quem recebeu.

10.5 A petição recebida é transcrita para o Formulário Eletrônico, na intranet, gerando um número de protocolo.

10.5.1 Se houver mais de 1700 caracteres, transcreve apenas um resumo da petição.

10.6 Marcar a opção Petição/Processo Administrativo.

10.7 Registrar a manifestação, cadastrando-a no SOU:

- a) acessar o TIPWIN e abrir o sistema SOU;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 12 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- b) entrar no MÓDULO CA e ROTINA AM;
- c) digitar o número da manifestação a ser atendida;
- d) analisar o conteúdo e classificá-la de acordo com o tipo (dúvida, reclamação, denúncia, sugestão, elogio/agradecimentos, diversos);
- e) responder “NÃO” à pergunta “Envia e-mail?”

10.8 Verifica-se, então, a competência da OUVID em relação ao conteúdo da petição.

10.8.1 Não sendo competente, o usuário é comunicado do fato, fechando-se a manifestação e arquivando-se a peça da manifestação.

10.8.2 Sendo competente, a manifestação é tratada.

10.9 Se a manifestação puder ser solucionada pela OUVID, o usuário é respondido imediatamente, através dos meios disponibilizados pelo interessado, fechando-se a manifestação e arquivando-se a petição apresentada pelo manifestante.

10.10 Para fins de registro no SOU:

- a) dar FECHAMENTO, digitando o número cinco (5) no campo SITUAÇÃO;
- b) oferecer a resposta no campo DESCRIÇÃO DO FECHAMENTO, que deverá conter em sua abertura a expressão “Prezado(a) Usuário(a)” e a seu término a expressão: “Ouvidoria, Instrumento de Cidadania”.

10.11 Caso diga respeito a outro órgão, a manifestação é encaminhada ao órgão competente para apreciação e resposta. Neste caso:

- a) Digitar em SITUAÇÃO o número quatro (4) REMESSA.
- b) No campo DESTINO, digitar o número do PROT do setor destinatário.
- c) Desconsiderar o campo DATA DE DEVOLUÇÃO.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 13 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

10.12 Quando a petição contiver anexos relevantes para o entendimento da manifestação, uma cópia da petição é encaminhada juntamente com os anexos, por ofício.

10.12.1 Não contendo anexos ou que não sejam relevantes para o entendimento da matéria, a manifestação é encaminhada pelo SOU.

10.13 Após o encaminhamento, é dada ciência ao manifestante e arquivada a petição física.

- **Recepcionar Processos Administrativos gerados por outros órgãos**

10.14 Recebe o processo administrativo.

10.15 Transcreve a petição contida no processo para o Formulário eletrônico na intranet.

10.15.1 Se houver mais de 1700 caracteres, transcreve apenas um resumo da petição.

10.16 Registra a manifestação, cadastrando-a no SOU:

- a) cadastrar, usando a rotina CAAM;
- b) dar andamento, usando a rotina MVAM.

10.17 Se a petição contiver anexos importantes para o entendimento dos fatos descritos, encaminha cópia dos mesmos, através de ofício, ao órgão competente para apreciação.

10.18 Tratando-se de matéria processual ou outra que escape à competência da OUVID, comunica tal fato ao manifestante, através dos meios disponibilizados por este, remetendo-se o processo ao órgão de origem para ciência e arquivamento.

- **Recepcionar manifestações através de formulários nas urnas**

10.19 Entende-se por recepção através das urnas aquela feita pelo manifestante por meio dos formulários disponibilizados junto às caixas coletoras, localizadas nas dependências forenses e na sede da OAB, no município do Rio de Janeiro.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 14 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- 10.20** Os formulários depositados nas urnas são recolhidos semanalmente, preferencialmente às sextas-feiras.
- 10.21** Os formulários coletados são encaminhados para o servidor responsável pelo tratamento destas manifestações.
- 10.22** O conteúdo da manifestação é transcrito para o formulário eletrônico, recebendo a numeração de protocolo.
- 10.23** Obtida a numeração, emitir a listagem da seguinte forma:
- a) acessa o sistema SOU;
 - b) seleciona o módulo CO e a rotina NA;
 - c) opta pela SITUAÇÃO 1, para listar as manifestações não analisadas;
 - d) seleciona o CANAL DE ACESSO 4, para listar as manifestações de formulário eletrônico;
 - e) seleciona o TIPO DE RELAÇÃO 1 (relatório simplificado);
 - f) determina os períodos inicial e final que deverão se referir, respectivamente, à data do último relatório impresso e à data presente;
 - g) imprime a listagem; e
- 10.24** Divide o total das manifestações pelos demais integrantes da equipe do Formulário Eletrônico, distribuindo uma cópia para cada um.
- 10.25** Faz-se o cadastramento no SOU:
- a) cadastrar através do relatório CONA;
 - b) digitar o texto da mensagem precedido pela expressão “Transcrição da URNA datada de (colocar a data)”.
- 10.26** No caso de manifestação anônima, o servidor verifica o tipo.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 15 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

- 10.26.1** Sendo Reclamação, Dúvida ou Denúncia, a manifestação é fechada e o formulário físico é arquivado.
- 10.26.2** Sendo Sugestão ou Elogio, o mesmo é encaminhado ao respectivo órgão, sendo fechada a manifestação e arquivado o formulário físico.
- 10.27** Caso a manifestação possa ser respondida pela própria OUVID, o servidor envia ao usuário o esclarecimento cabível, através dos meios disponibilizados pelo interessado, e posteriormente a manifestação é fechada e o formulário físico arquivado.
- 10.28** Não sendo possível responder imediatamente, o usuário é comunicado do fato e a manifestação é encaminhada ao órgão competente, sendo arquivado o formulário físico.
- 10.29** As manifestações afetas à competência da CGJ são de pronto encaminhadas ao órgão através do SOU.
- 10.30** As manifestações relacionadas com os NUR são encaminhadas pelo SOU diretamente aos representantes da CGJ em cada NUR.

11 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Quantidade de manifestações recebidas em cada canal de acesso	Total de manifestações recepcionadas = Σ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + formulário de urna + petição)	Mensal
Percentual de manifestações tratadas	Percentual de manifestações tratadas = (manifestações tratadas / manifestações recepcionadas) X 100	Mensal
Tempo Médio de Permanência de Protocolos no Setor	Média ponderada entre a quantidade de dias de protocolos que entraram e saíram do setor no período solicitado	Mensal
Percentual de Abandono de Chamadas	Diferença entre o número de chamadas recebidas e chamadas atendidas / número de chamadas recebidas X 100	Mensal

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 16 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Controle de Atendimento Pessoal FRM-OUVID-002-01	0-6-2-2 g	OUVID	Pasta documento	Data	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Correspondência recebida	5-5-4	OUVID	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Manifestação (petições)	5-5-2	OUVID	Caixa	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Manifestação (urna)	5-5-2	OUVID	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCON/DEGEA – procedimentos da RAD-DGCON-002 – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; procedimentos da RAD-DGCON-017 - Avaliar, Selecionar e Eliminar Documentos do Arquivo Intermediário e procedimentos da RAD-DGCON-021 – Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança do Banco de Dados e Servidores de Aplicação.

13 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma “Recepcionar Manifestações do Canal Atendimento Pessoal”
- Anexo 2 – Fluxograma “Recepcionar Manifestações do Canal Teleatendimento”
- Anexo 3 – Fluxograma “Recepcionar Manifestações do Canal Formulário Eletrônico”
- Anexo 4 – Fluxograma “Recepcionar Manifestações do Canal Petições e Urnas”

=====

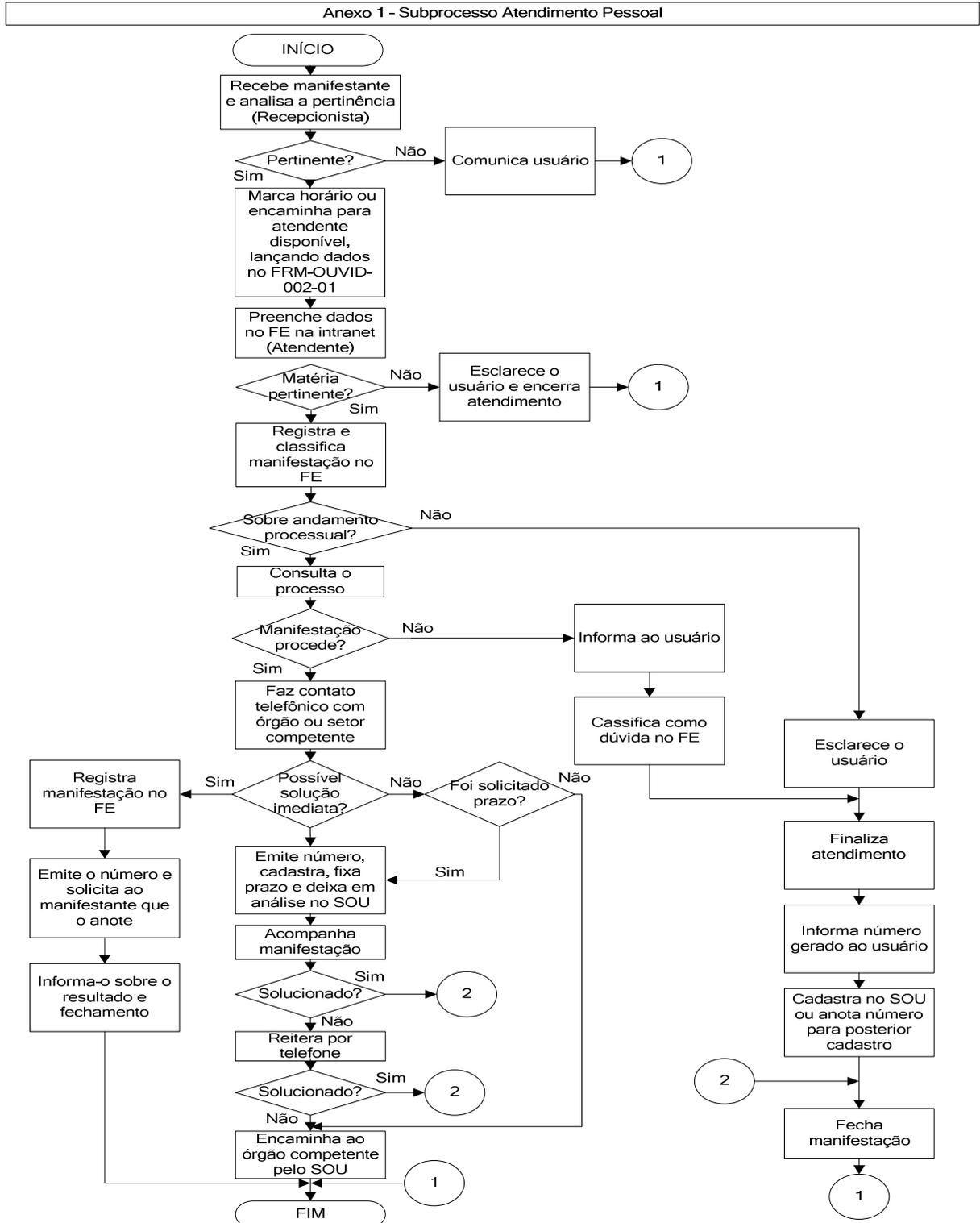
Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 01	Página: 17 de 23
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA “RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL ATENDIMENTO PESSOAL”



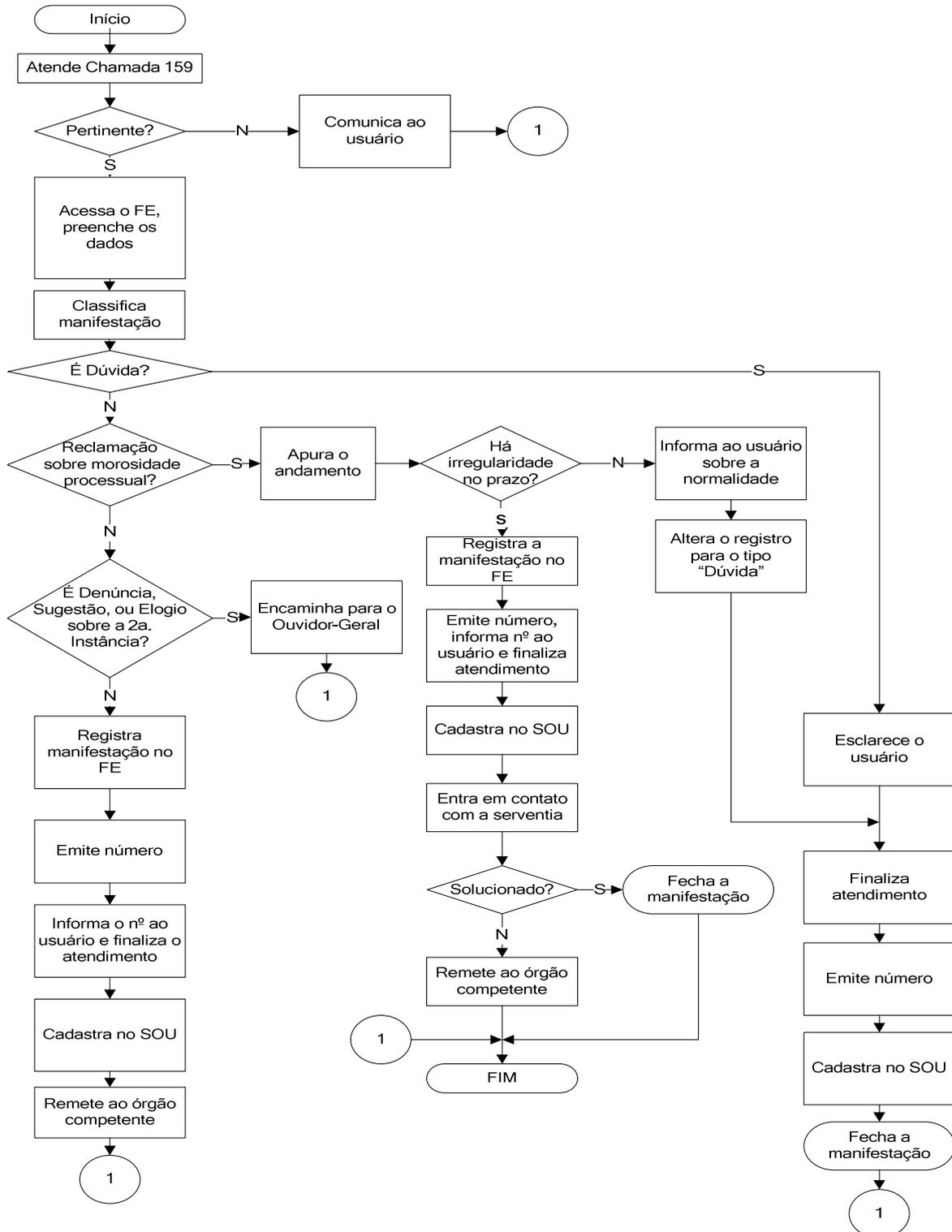


RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA “RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL TELEATENDIMENTO”

Anexo 2 - Subprocesso Teleatendimento 159

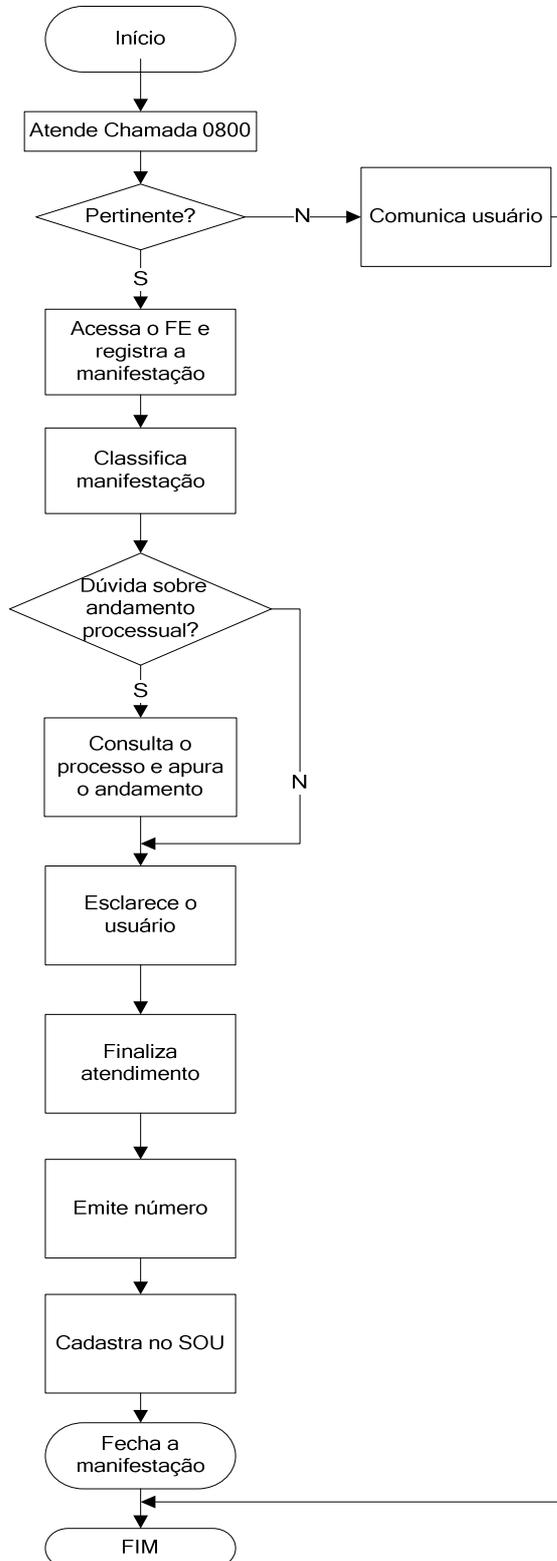




RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO 2 – FLUXOGRAMA “RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL TELEATENDIMENTO” (CONTINUAÇÃO)

Anexo 2 - Subprocesso Teleatendimento 0800



Base Normativa

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-OUVID- 002

Revisão:

01

Página:

20 de 23

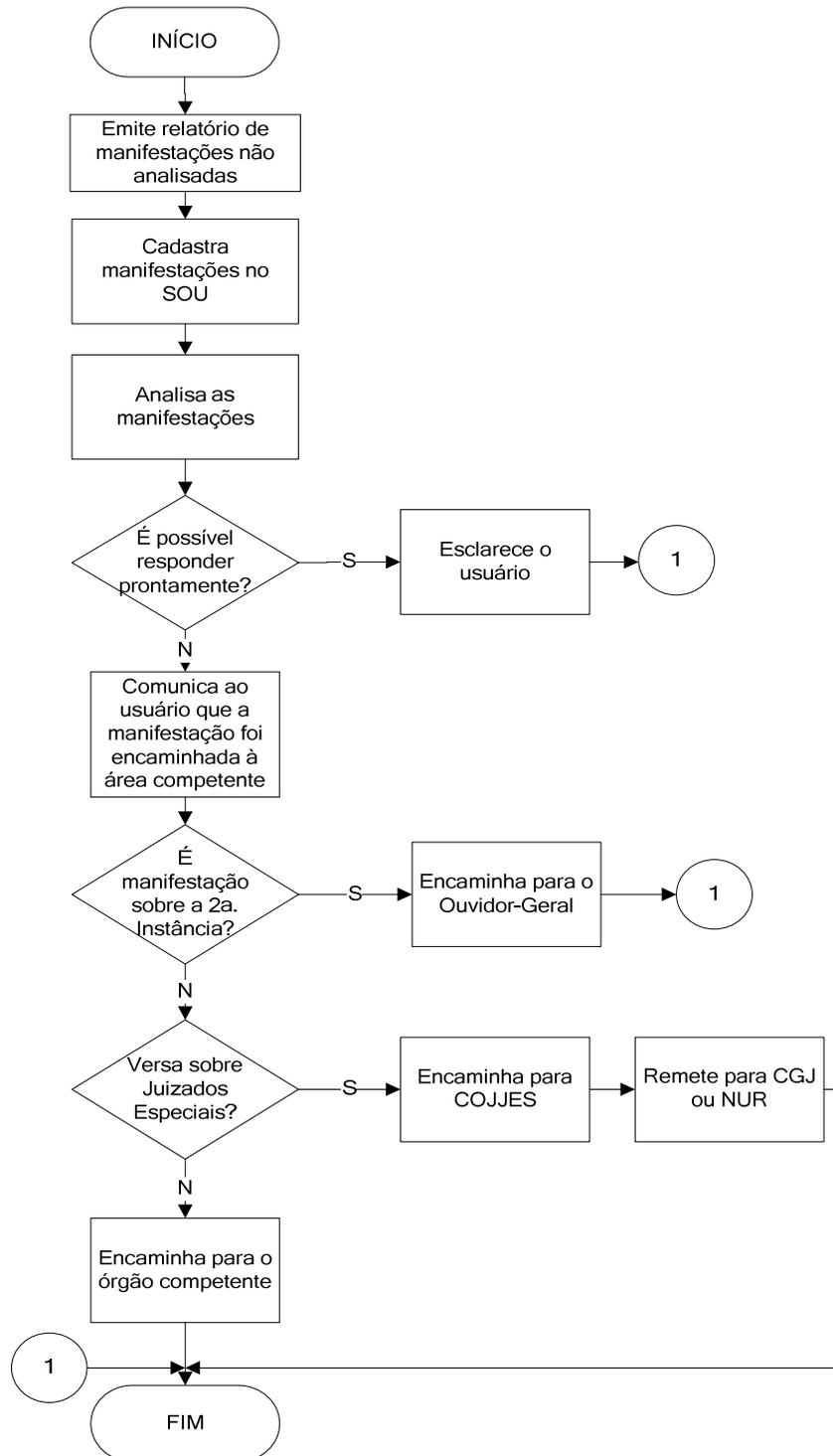


RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA “RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO”

Anexo 3 - Subprocesso Formulário Eletrônico



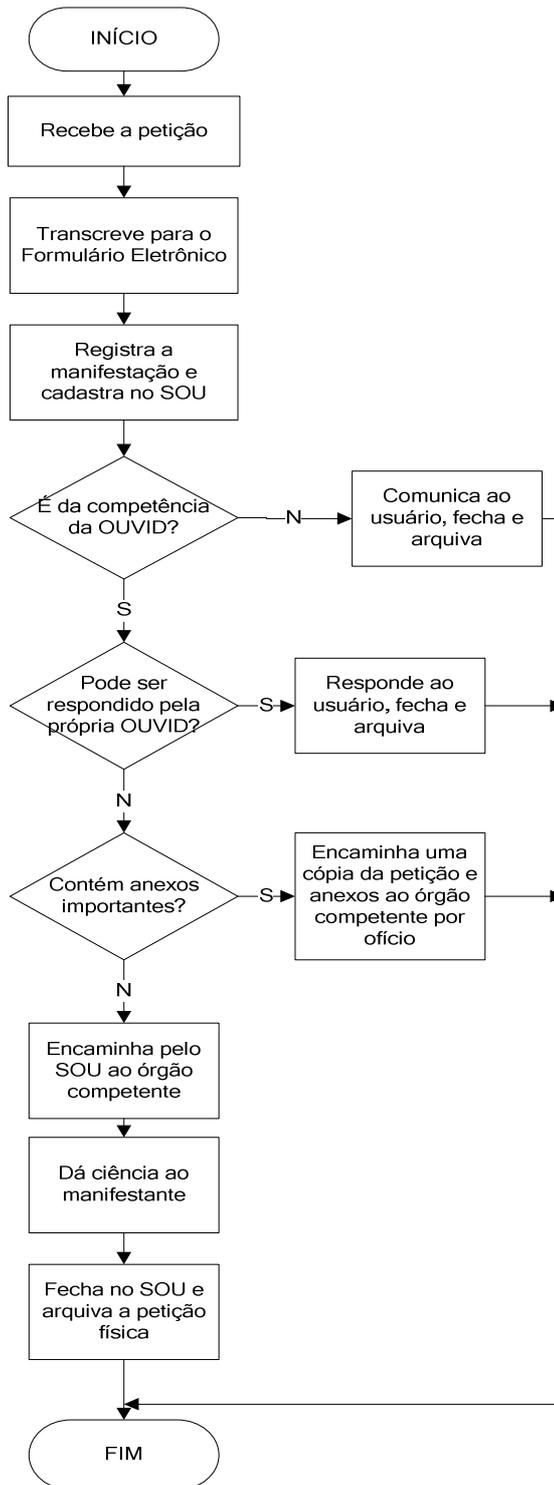


RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA “RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL PETIÇÕES E URNAS”

Anexo 4 - Petições





RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

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

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA “RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL PETIÇÕES E URNAS” (CONTINUAÇÃO)

Anexo 4 - Urnas

