

	GERIR A OUVIDORIA GERAL		
	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 a realização da gestão da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Ouvidoria Geral do PJERJ (OUVID), e passa a vigorar a partir de 29 de março de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP)	Documento utilizado para estruturar e registrar correção, ação corretiva e ação preventiva.
Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) setorial	Relatório que consolida a análise de dados e melhorias contínuas de unidades organizacionais.
Representante da Administração Superior	1-Membro da unidade organizacional participante de escopo de certificação ISO 9001:2008, que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RAS). 2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD).
Servidor	Funcionário do PJERJ com matrícula funcional, exercendo, ou não função gratificada.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidor Geral da Ouvidoria	Conduzir a gestão de forma a proporcionar as condições necessárias ao recebimento e ao tratamento das manifestações encaminhadas à OUVID, colaborando na busca de soluções adequadas e de respostas em tempo hábil, contribuindo para o fortalecimento da imagem institucional, e

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID- 003	00	1 de 7



GERIR A OUVIDORIA GERAL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	para o aperfeiçoamento dos serviços afetos ao Poder Judiciário.
Assessor da OUVID	- Assessorar o Ouvidor-Geral da OUVID. - gerenciar a interpretação de demandas de forma sistêmica.
Representante da Direção (RD)	- Controlar a emissão, acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da OUVID. - acompanhar a percepção do usuário através das pesquisas de opinião e satisfação do usuário. - assessorar a Direção da OUVID na condução das reuniões de análise crítica.

5 REALIZAR A GESTÃO DA OUVIDORIA

- 5.1** O Assessor de Gabinete realiza a gestão da Unidade Organizacional (UO), visando transformar as orientações estratégicas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ) em ações concretas, com o objetivo de atender às necessidades na formação de um canal de comunicação eficiente entre o PJERJ e o cidadão.
- 5.2** O gerenciamento do Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) é realizado pelo Assessor de Gabinete, com o apoio do RD.
- 5.3** O Assessor de Gabinete zela pela atualização das diretrizes contidas no Documento Estratégico da OUVID, bem como pelo seu entendimento e cumprimento por toda a equipe.
- 5.4** O Assessor de Gabinete zela continuamente para que a equipe da UO pratique o bom atendimento aos clientes internos e externos.

6 REALIZAR A GESTÃO DE PESSOAS

- 6.1** O monitoramento da lotação da OUVID é mantido em condições de assegurar a plena realização de seus processos de trabalho, mediante:

a) Solicitação de pessoas à unidade organizacional responsável, quando cabível;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-003	00	2 de 7



GERIR A OUVIDORIA GERAL

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

- b) Gerenciamento da escala de férias.
- c) Gerenciamento de licenças-prêmio.
- 6.2** A integração de novos servidores é realizada pelo RD, que disponibiliza o Documento Estratégico da OUVID e fornece informações sobre o Sistema Integrado de Gestão (SIGA) e sobre o funcionamento da OUVID. A orientação sobre o funcionamento de cada equipe de trabalho da OUVID é realizada pelo Responsável pela Equipe, que disponibiliza a RAD pertinente e fornece as orientações relacionadas aos respectivos processos de trabalho.
- 6.3** A capacitação permanente de seus servidores é conduzida pelos respectivos Responsáveis pela Equipe, de acordo com os procedimentos descritos na RAD-DGPES-040 – Identificar Competências Profissionais dos servidores.
- 6.4** A frequência mensal dos servidores é lançada em link específico na intranet, até o terceiro dia útil do mês, por servidor que possui acesso autorizado a essa funcionalidade.
- 6.5** As férias dos servidores são definidas a partir de escala anual, lançada no link específico na intranet, no mês de novembro, organizada de modo que garanta a suficiência da lotação na OUVID durante todo o exercício.
- 6.6** O Assessor de Gabinete encaminha à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas (DGPES) relação mensal de frequência única dos empregados de empresas contratadas (terceirizados).
- 6.7** As férias dos empregados de empresas contratadas (terceirizados) são comunicadas pelos próprios à empresa de terceirização dos serviços, após aprovação do gestor.
- 6.8** Os gestores buscam, continuamente, promover o bom ambiente de trabalho e o relacionamento interpessoal harmonioso entre os servidores da equipe.
- 6.9** Os gestores estabelecem a distribuição das tarefas entre os integrantes de sua equipe e supervisionam o cumprimento dos deveres funcionais.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-003	00	3 de 7



GERIR A OUVIDORIA GERAL

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

7 GERENCIAR A DOCUMENTAÇÃO DA OUVID

7.1 Toda documentação necessária para a gestão da OUVID é mantida, classificada e conservada, de modo a garantir a sua pronta recuperação, acesso, movimentação, arquivamento e desarquivamento, conforme a Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ.

8 GERENCIAR A INFRAESTRUTURA DA OUVID

8.1 O controle de entrada e saída de materiais de consumo e permanente, bem como a provisão dos recursos necessários ao bom funcionamento da OUVID, é realizado por funcionário específico para exercer tal função administrativa, por delegação do Assessor de Gabinete.

8.2 A solicitação de material é realizada mediante registro no Sistema de Solicitação de Material (SM) online, disponibilizado na intranet do PJERJ, por servidor autorizado, utilizando procedimentos pormenorizados na RAD-DGLOG-009 – Fornecimento de Materiais e no MAN-DGLOG-009-01 – Manual de Solicitação de Material de Consumo e Permanente.

8.3 A identificação das instalações, materiais e mobiliários da OUVID é providenciada por servidor indicado pelo gestor da OUVID para tal.

8.4 A manutenção das instalações em adequadas condições de organização, apresentação, conservação, limpeza e funcionamento é providenciada por servidor encarregado pelo Assessor de Gabinete para tal, mediante solicitação à unidade organizacional responsável.

8.5 Cada servidor toma providências para que os equipamentos de informática sob sua responsabilidade sejam mantidos operantes, de acordo com as necessidades, e atendendo aos requisitos dos processos de trabalho, inclusive em situações de urgência.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-003	00	4 de 7



GERIR A OUVIDORIA GERAL

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

8.6 Transferências ou devoluções de patrimônio são providenciadas por servidor autorizado.

9 CONTROLAR OS INDICADORES DA OUVID

9.1 O monitoramento e análise de evolução dos indicadores de desempenho são realizados mediante planilhas, tabelas e gráficos

9.2 A análise crítica do SIGA/OUVID é realizada em reuniões ordinárias de análise crítica, a cada trimestre, ou extraordinárias, sempre que necessárias, registradas em Atas pelo RD.

9.3 O resultado dessas análises é comunicado à equipe.

9.4 Com base nessas análises são propostas e implementadas ações gerenciais de melhoria.

9.5 A cada semestre, o RD, sob coordenação do Assessor de Gabinete da OUVID, encaminha para a Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) a consolidação dos indicadores e respectivas análises que farão parte do Relatório de Informações Gerenciais (RIGER).

10 CONTROLAR PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO

10.1 A pesquisa de opinião do usuário é realizada conforme procedimento descrito na RAD-PJERJ-010 – Medir a Percepção do Usuário.

10.2 Os usuários têm acesso aos formulários da Pesquisa de Opinião na página da OUVID, localizada no site do PJERJ, e na recepção da OUVID.

10.3 O preenchimento dos formulários da Pesquisa de Opinião, realizada de forma permanente, é estimulado pelos servidores da OUVID após os atendimentos e assessoramento às UO.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-003	00	5 de 7



GERIR A OUVIDORIA GERAL

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

11 GERENCIAR O RELACIONAMENTO DA OUVID COM USUÁRIOS

11.1 Os quadros de aviso da OUVID, utilizados para prestar informações aos usuários e demais servidores, são mantidos atualizados.

12 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	$(\Sigma \text{Manifestações tratadas} / \Sigma \text{manifestações recepcionadas}) \times 100$	Mensal
Percentual de manifestações solucionadas	$(\Sigma \text{Manifestações solucionadas} / \Sigma \text{manifestações recepcionadas}) \times 100$	Mensal

13 GESTÃO DE REGISTROS

13.1 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
Ata de reunião de análise crítica	0-1-1-1b	RD	Pasta	Data	Condições apropriadas	4 anos	DGCON/ DEGEA***
Boletim de Frequência Mensal	0-2-9-1-1b	Assessor	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia da correspondência expedida	0-6-2-2 j	RDS	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Correspondência recebida	5-5-4	RDS	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário pesquisa de opinião (FRM-PJERJ-010-01- Versão impressa)	0-0-3 b	RD	Pasta	Data	Condições Apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Livro de ponto	0-2-9-1-1 a	Assessor	Estante	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA
Frequência dos Servidores (cópia impressa)	0-2-9-5 b	Assessor	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Base Normativa

Ato Executivo 2.950/2003

Código:

RAD-OUVID-003

Revisão:

00

Página:

6 de 7



GERIR A OUVIDORIA GERAL

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Escala de Férias (cópia)	0-2-4-2 a	Assessor	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	DGCON/ DEGEA
Termo de eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares)(FRM-DGCON-020-01)	0-6-2-6-2 a	UO	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA
Termo de eliminação de Documentos (Processos Judiciais ou administrativos) (FRM-DGCON-020-02)	0-6-2-6-2 a	UO	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCON/ DEGEA

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.

=====

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-003	Revisão: 00	Página: 7 de 7
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------