

	MONITORAR MANIFESTAÇÃO		
	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 monitorar manifestações encaminhadas aos órgãos competentes para respostas.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID) , e passa 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.
Manifestação	Mensagem do usuário interno ou externo por meio de telefone, formulário eletrônico, atendimento pessoal, petição e formulário de urna.
Manifestante	Usuário interno ou externo que busca a Ouvidoria como meio de comunicação para se expressar perante o PJERJ
Servidor	Funcionário do PJERJ com matrícula funcional, exercendo, ou não, função gratificada.
Sistema da Ouvidoria (SOU)	Sistema informatizado para recepção e tratamento de manifestações
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 004	Revisão: 00	Página: 1 de 9
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidor- Geral da OUVID	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 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. - supervisionar a recepção de manifestações dos usuários oriundas dos diferentes canais de acesso.
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.
Responsável por Equipes	- Colaborar para a efetividade do processo de trabalho, providenciando os recursos necessários a sua execução. - conduzir as atividades necessárias ao processo de atendimento a manifestações.
Atendente	Receber os manifestantes que comparecerem para atendimento pessoal, registrar seus dados e dar tratamento à manifestação.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 O processo de trabalho Monitorar Manifestação diz respeito ao tratamento das manifestações que não lograram fechamento imediato através dos canais de recepção.

5.2 Compreende adoção de medidas, através de diligências e monitoramento junto aos órgãos demandados, bem como acompanhamento de prazos, remessa e resgate de manifestações, resposta aos usuários após o fechamento das manifestações e expedição de ofícios.

5.3 O monitoramento do processo de trabalho é realizado através do sistema SOU, tendo como principais rotinas:

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-004	00	2 de 9



MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

MÓDULOS E ROTINAS DO SISTEMA SOU

Siglas	Módulos e Rotinas
CO	Consultas
MV	Movimento de Manifestações
CA	Cadastro de Manifestações
CO-AT	Consulta Manifestação por Atendente
CO-CM	Consulta Movimento de Manifestações
CO-DO	Consulta Manifestações por Data e Origem
CO-NA	Consulta Manifestações
CO-NM	Consulta Manifestações não movimentadas na CGJ
CO-NS	Consulta Manifestações por Serventia
CO-PN	Consulta Manifestações por Nome
CO-RG	Consulta Manifestação Devolvidas à OUVID
CO-RP	Estatística Manifestação por Período
MV-AM	Inclusão/Alteração de Movimentos
MV-EM	Exclusão de Movimentos da Demanda
MV-LC	Lançamento em Lote – Completo
MV-LS	Lançamento em Lote – Simplificado
MV-MC	Resgate da CGJ para OUVID
NU-CM	Consulta Manifestação no NUR
CA-AM	Atualiza Manifestação

- 5.4 A resposta para manifestação já cadastrada é feita através do sistema SOU, usando o MÓDULO MV e a ROTINA AM, digitando-se a seguir o número da manifestação no campo pertinente.

6 MONITORAR MANIFESTAÇÃO

- 6.1 Verifica-se, diariamente, através de consulta ao sistema SOU, as manifestações em andamento.



MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

6.2 Para tanto, o servidor deve acessar o TIPWIN, abrir o sistema SOU e listar as manifestações não analisadas do dia útil anterior, referente aos setores do Teleatendimento e Atendimento Pessoal, através da rotina CONS.

6.3 Analisar as manifestações e encaminhar as que não foram solucionadas às Unidades afetas ao Tribunal de Justiça ou à Corregedoria Geral da Justiça, através da rotina MVAM, em até dois dias úteis.

7 MONITORAR MANIFESTAÇÕES AFETAS AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (TJ)

7.1 Verificar no Sistema SOU, diariamente, as manifestações encaminhadas aos órgãos competentes do TJ, aguardando-se resposta pelo prazo de 30 (trinta) dias.

7.2 Não sendo respondida no prazo acima, reitera, em até dois dias úteis, constando na reiteração a solicitação de resposta no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

7.3 O número da manifestação e a data da reiteração são lançados no FRM-OUVID-004-01 - Formulário de Acompanhamento de Envio/Reiteração, para controle de prazo.

7.4 Se a resposta não for apresentada após esse período, informa ao usuário e fecha a manifestação.

7.5 A resposta apresentada pela UO demandada é analisada, verificando-se sua adequação ao caso.

7.5.1 Não sendo a resposta satisfatória, devolve-se à UO, retomando os procedimentos constantes deste capítulo, até que a resposta seja oferecida.

7.5.2 Sendo a resposta satisfatória, encaminha ao usuário, fechando a manifestação.

8 MONITORAR MANIFESTAÇÕES AFETAS À CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA (CGJ)

8.1 Acompanha, diariamente, através da listagem do sistema SOU, o andamento das manifestações remetidas à CGJ, para verificar se já foram respondidas no prazo de 30 (trinta) dias.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-004	00	4 de 9



MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

8.1.1 Uma vez respondidas, analisa a resposta.

8.1.2 Se a resposta for satisfatória, encaminha ao usuário e fecha a manifestação.

8.1.3 Caso contrário, devolve à CGJ.

8.2 Caso não tenham sido respondidas no prazo, avalia o estado da manifestação.

8.2.1 Se o objeto da manifestação foi solucionado independente da resposta, solicita à CGJ o resgate da mesma, informando o resultado ao usuário e dando fechamento.

8.2.2 Se ainda não houver solução, aguarda a resposta mantendo o monitoramento, retomando os procedimentos constantes deste capítulo, até que a resposta seja oferecida.

9 MONITORAR RESPOSTAS DA CGJ E NÚCLEOS REGIONAIS (NUR)

9.1 O procedimento de monitoramento de respostas é realizado pelo SOU.

9.2 Acessar o TIPWIN e abrir o sistema SOU.

9.3 Listar as respostas remetidas pela CGJ e NUR à Ouvidoria através das rotinas CO-RG e NU-CM, respectivamente.

9.4 As respostas relativas a todos os canais de acesso são analisadas através de consulta ao sistema SOU pela rotina MVAM.

9.5 A resposta oferecida é encaminhada para ciência do manifestante, fechando-se a manifestação.

9.6 As respostas recebidas das unidades organizacionais do TJ, via Outlook, são verificadas diariamente e analisadas pelo servidor responsável, procedendo-se conforme item anterior.

9.7 Caso a resposta não atenda ao objeto da manifestação, devolve a mesma ao setor demandado, solicitando a reavaliação do conteúdo da resposta oferecida.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-004	00	5 de 9



MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

10 MONITORAR OUTRAS MANIFESTAÇÕES

10.1 Elogios a magistrados, petições com anexos importantes, manifestações sobre o Banco do Brasil e denúncias são encaminhados, por ofício, aos setores competentes.

10.1.1 O elogio a magistrado é encaminhado ao próprio e à Presidência.

10.2 Quando os processos administrativos gerados pela OUVID retornam, são encaminhados ao Assessor de Gabinete para as determinações de praxe (ciência ao usuário e arquivamento).

10.3 Quando os processos administrativos, gerados por outros Órgãos, chegam à OUVID, encaminha-se ao Assessor de Gabinete, para ciência ao usuário e devolução à origem.

10.4 Dá-se ciência ao usuário através de telefone, e-mail ou ofício, conforme os meios por ele disponibilizados.

10.5 Certifica no processo que foi dada ciência ao usuário.

11 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Percentual de Manifestações Devolvidas e não Solucionadas	$\frac{\Sigma \text{Manifestações Devolvidas} - \Sigma \text{Manifestações Solucionadas}}{\Sigma \text{Manifestações Devolvidas}} \times 100$	Mensal
Percentual de Respostas Não Solucionadas por Origem	$\frac{\Sigma \text{Respostas Encaminhadas} - \Sigma \text{Respostas Devolvidas por Origem}}{\Sigma \text{Respostas Encaminhadas}} \times 100$	Mensal

12 GESTÃO DE REGISTROS

12.1 O registro deste processo de trabalho é gerido pela UO e mantido em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-004	Revisão: 00	Página: 6 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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
Formulário de acompanhamento de envio/reiteração (FRM-OUVID-004-01)	0-6-2-2 g	OUVID	Pasta documento	Data	Condições apropriadas	1 ano	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 “Monitorar Manifestações afetas ao Tribunal de Justiça”
- Anexo 2 – Fluxograma “Monitorar Manifestações afetas à Corregedoria Geral da Justiça”.

=====

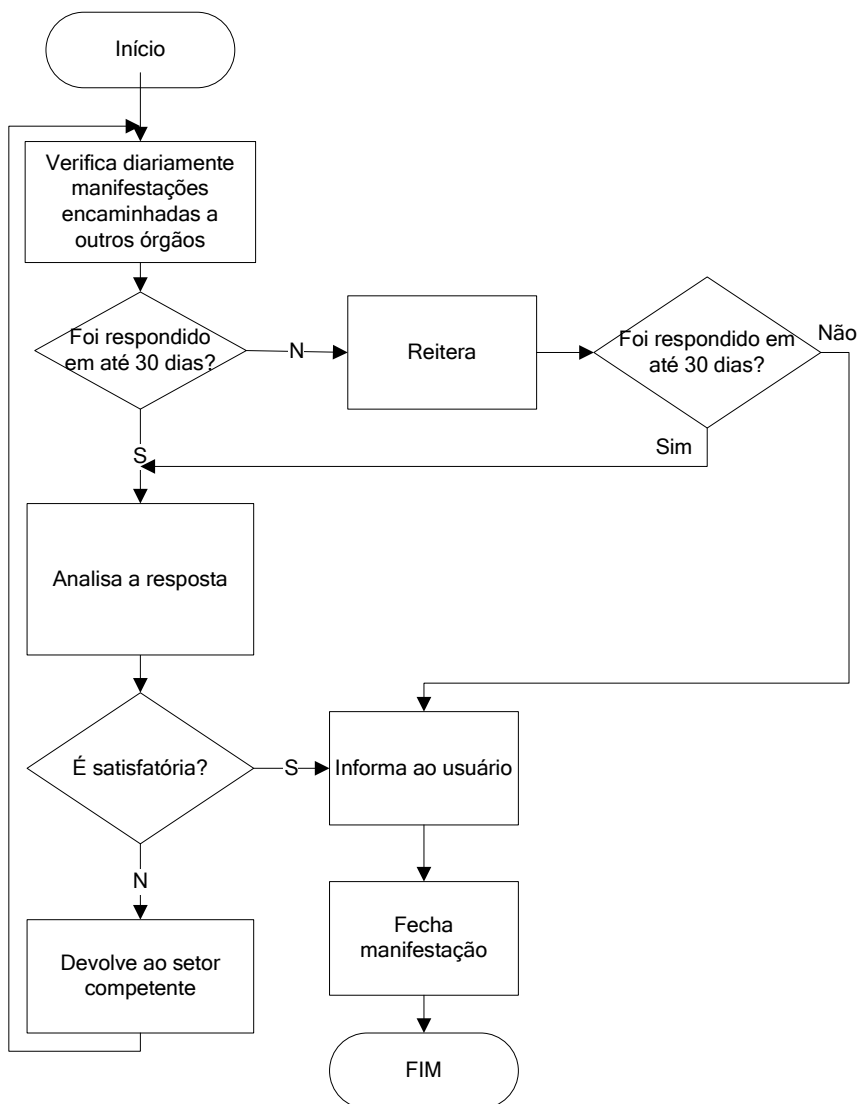
Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-004	Revisão: 00	Página: 7 de 9
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA “MONITORAR MANIFESTAÇÕES AFETAS AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA”





MONITORAR MANIFESTAÇÃO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
**ANEXO 2 – FLUXOGRAMA “MONITORAR MANIFESTAÇÕES AFETAS À
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA”**

