

	MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS		
	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 medição, avaliação e divulgação dos resultados das ações 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, e passa a vigorar a partir de 29 de março de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Canal de Acesso	Meio para o envio de manifestações, oferecido pela OUVID aos usuários internos e externos.
Manifestação	Registro da expressão escrita ou oral do usuário apresentada através dos canais de acesso da OUVID.
Manifestante	Usuário interno ou externo que busca a OUVID como meio de comunicação com as diversas instâncias administrativas do PJERJ.
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.
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- 005	Revisão: 00	Página: 1 de 8
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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 do usuário. • assessorar a Direção da OUVID na condução das reuniões de análise crítica.
Responsável por Equipe	• Colaborar para a efetividade do processo de trabalho, providenciando os recursos necessários a sua execução. • coordenar as atividades necessárias ao processo de atendimento a manifestações.

5 ELABORAR ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA

- 5.1** Efetuar o controle estatístico das manifestações “não-analisadas” e das “em análise na Ouvidoria” através da rotina ESME, do Sistema SOU, e repassar o quantitativo obtido à administração superior da OUVID.
- 5.2** O responsável pela medição de indicadores imprime os relatórios do mês corrente para elaboração dos gráficos da estatística da OUVID.
- 5.3** Imprime a estatística do mês anterior para que sirva de rascunho na elaboração dos cálculos para estatística do mês corrente.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-005	Revisão: 00	Página: 2 de 8
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

- 5.4** Elabora os cálculos, com base nos relatórios, selecionando as dez serventias mais reclamadas e as dez manifestações de maior incidência para cada tipo.
- 5.5** Elabora os gráficos.
- 5.6** Imprime uma cópia da estatística do mês corrente para análise e discussão com o Assessor da OUVID.
- 5.7** Após a aprovação da estatística pelo Assessor da OUVID, elabora Aviso e o encaminha para assinatura do Ouvidor-Geral.
- 5.7.1** Caso não aprovada, elabora novos cálculos e gráficos.
- 5.8** Elabora os ofícios que encaminharão cópias das estatísticas para os seguintes membros da Alta Administração: Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ); 1ª, 2ª e 3ª Vice-Presidentes; Presidente do Conselho da Magistratura; Presidente da Comissão dos Juizados Especiais; Presidente da Comissão de Legislação e Normas; Diretor-Geral da Diretoria Geral de Desenvolvimento Institucional (DGDIN) e Diretor da Divisão de Análise de Indicadores da Diretoria Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DIANI).
- 5.9** Imprime os ofícios e as cópias da estatística para assinatura do Ouvidor-Geral.
- 5.10** Encaminha as cópias da estatística, juntamente com os ofícios, para as autoridades elencadas no item 5.8.
- 5.11** Elabora os arquivos para publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ)
- 5.12** Encaminha ao Assessor da OUVID os arquivos para a publicação no DJERJ e no site da OUVID, na Intranet e Internet.

6 MEDIR E AVALIAR A OPINIÃO DOS USUÁRIOS

6.1 Pesquisa de Opinião

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-005	00	3 de 8



MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

- 6.1.1** Os formulários da Pesquisa de Opinião dos Usuários são disponibilizados, durante todo o ano, em urna exclusiva para este fim, localizada em local de fácil acesso na recepção bem como na intranet através de link próprio na página da OUVID.
- 6.1.2** Mensalmente, os formulários preenchidos pelos usuários são recolhidos da urna e os formulários eletrônicos são consolidados por meio de relatório do Sistema SOU.
- 6.1.3** O RD contabiliza as manifestações e confecciona o esboço do Quadro de Respostas (FRM-PJERJ-010-05), o qual é encaminhado aos Responsáveis por Equipes para ciência e preenchimento das respostas aos usuários.
- 6.1.4** As manifestações e respostas são registradas no Quadro de Respostas de Pesquisa de Opinião.
- 6.1.5** Preenchida a planilha, o RD encaminha ao Assessor da OUVID para apreciação e posterior remessa ao Ouvidor-Geral para ciência.
- 6.1.6** Se o Assessor da OUVID, ao analisar as opiniões, julgar que tenham a perspectiva de agregar melhoria, orienta o RD a dar tratamento similar ao atribuído a não-conformidade ou oportunidades de melhoria, podendo desencadear Relatório de Ações Corretivas e Ações Preventivas (RACAP) ou outra ação gerencial, nos termos da RAD-PJERJ-004 – Tratamento mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 6.1.7** O Quadro de Respostas é encaminhado aos Responsáveis por Equipes para ciência e ao servidor responsável pelas estatísticas para elaboração dos gráficos com percentuais de sugestões, reclamações e elogios.
- 6.1.8** O RD divulga uma cópia do Quadro de Respostas em local acessível e de fácil visibilidade para os usuários.
- 6.1.9** O RD arquiva cópia dos Quadros de Respostas e formulários da Pesquisa de Opinião em pasta própria, sendo os gráficos arquivados na rede interna de dados para conhecimento dos membros da OUVID.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-005	00	4 de 8



MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

6.1.9.1 O arquivamento é feito na pasta Arquivos Eletrônicos do SIGA/OUVID através do caminho: Atividade Meio / 0-0 Administração Geral/ 0-0c Estatística e Indicadores / Pesquisa de Opinião.

6.2 Medir e avaliar indicadores do SIGA/OUVID

6.2.1 O responsável pela medição de indicadores alimenta os dados na Planilha para monitoramento de indicadores, preenchidos conforme RAD-PJERJ-006 – Geração e Análise de Dados e Melhorias Contínuas , com a periodicidade peculiar a cada prazo, e disponibiliza a informação na rede interna de dados para consulta, bem como em pasta própria.

6.2.2 O RD acompanha o preenchimento das planilhas propondo, se necessário, alterações e complementações das informações.

6.2.3 O Assessor da OUVID, com base na análise dos resultados de seus respectivos indicadores, determina a ação gerencial pertinente.

6.2.4 A cada trimestre, o Assessor da OUVID apresenta os resultados para a administração superior em reuniões ordinárias de análise crítica.

7 GESTÃO DE REGISTROS

7.1.1 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
Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião (FRM-PJERJ-010-05)	0-0-3 b	RD	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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-005	Revisão: 00	Página: 5 de 8
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

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:

- a) Eliminação na UO - procedimentos da RAD-DGCON-020 - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- b) 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.
- c) 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.

8 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma “Elaborar Estatística da Ouvidoria”
- Anexo 2 – Fluxograma “Medir e Avaliar a Opinião dos Usuários”

=====

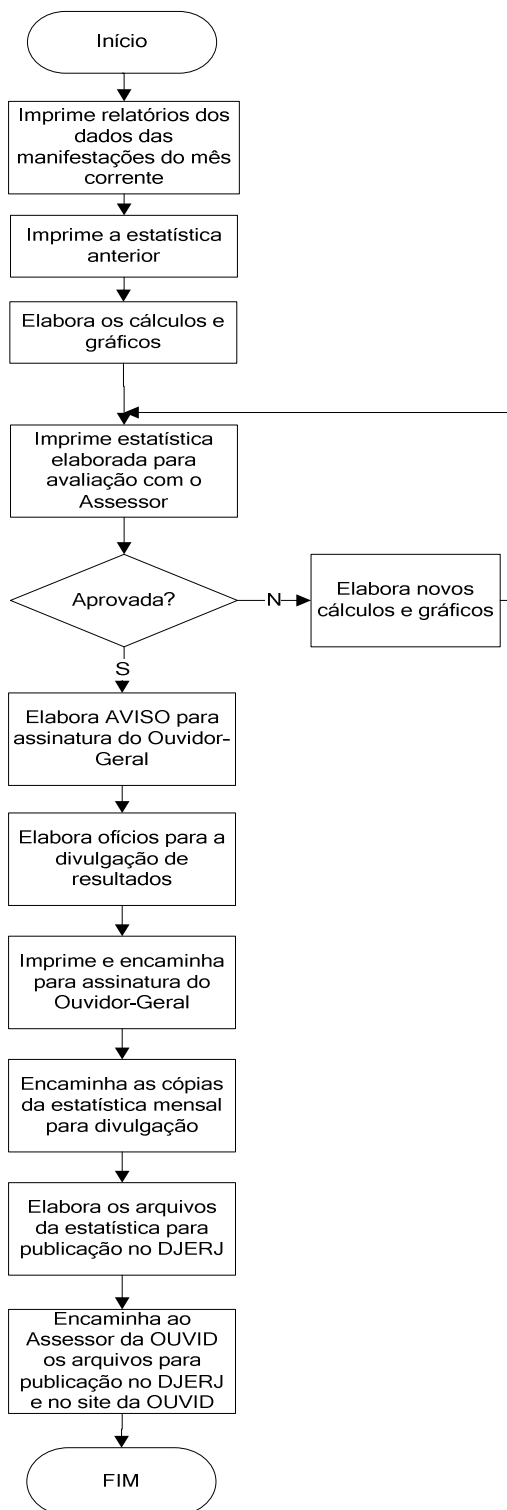
Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-005	00	6 de 8



MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

ANEXO 1 – FLUXOGRAMA “ELABORAR ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA”





MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA “MEDIR E AVALIAR A OPINIÃO DOS USUÁRIOS”

