

	REALIZAR INTER-RELAÇÃO SOCIAL E PROJETOS		
	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 elaborar e desenvolver as atividades do processo de trabalho Realizar Inter-relação Social e Elaborar Projetos, 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 equipe de Comunicação Social e Projetos da Ouvidoria Geral do PJERJ (OUVID), e passa a vigorar a partir de 29 de março de 2010.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	OBJETO
Projeto	Processo único, consistindo de um grupo de atividades coordenadas e controladas, com data para início e término, empreendido para o alcance de um objetivo conforme requisitos específicos, incluindo limitações de tempo, custo e recursos.
Comunicação Social	Uso de técnicas de transmissão da informação em um grupo social e a relação entre os sujeitos em uma situação comunicativa.
Usuário	Pessoa, jurídica ou física, que faça uso dos serviços disponibilizados pela Ouvidoria para recebimento e tratamento de manifestações.

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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 006	Revisão: 00	Página: 1 de 6
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



REALIZAR INTER-RELAÇÃO SOCIAL E PROJETOS

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

- 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 OUVID	<ul style="list-style-type: none">• Conduzir a gestão de forma a proporcionar as condições necessárias para o desenvolvimento de projetos e ações de comunicação social pertinentes à OUVID, colaborando na busca de soluções adequadas 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 e aprovar projetos e ações de comunicação social.
Responsável da Equipe de Comunicação Social e Projetos	<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 para implementação dos projetos.

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** O processo de trabalho Realizar Inter-relação Social e Projetos está afeto à equipe de Comunicação Social e Projetos da OUVID.
- 6.2** A equipe de Comunicação Social e Projetos desenvolve atividades no sentido de transmitir à população em geral os resultados das ações da OUVID, dar ampla divulgação aos canais de acesso e limites de atuação da OUVID.
- 6.3** Compete ao processo de trabalho promover a transparência do relacionamento do cidadão com o PJERJ, através de ações de fortalecimento da imagem institucional, nos termos do art. 185, Capítulo IX, Anexo XXXIX, da Res. 12/2009, TJ/OE.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-006	Revisão: 00	Página: 2 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



REALIZAR INTER-RELAÇÃO SOCIAL E PROJETOS

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

- 6.4** Estão afetas às suas atribuições propor e gerir projetos que divulguem para a comunidade o papel da OUVID como instrumento constitucional de mediação entre o cidadão e o PJERJ; divulgar o resultado das ações desenvolvidas; dar ampla publicidade às experiências locais de transparência administrativa e excelência gerencial praticadas pela OUVID no âmbito do PJERJ; sugerir melhorias aos setores demandados, baseadas nas informações obtidas a partir da análise dos relatórios de acompanhamento e estatísticas relacionadas; promover ações de colaboração e cooperação com outras ouvidorias a fim de aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e consolidar a visão da OUVID (art. 185, b, Capítulo IX, Anexo XXXIX, da Res. 12/2009, TJ/OE).
- 6.5** Todos os documentos relativos a um projeto são guardados em pasta própria, a qual é arquivada após a finalização.

7 PROPOR E DESENVOLVER PROJETOS

- 7.1** O responsável pela equipe elabora o Plano Anual de Comunicação (FRM-OUVID-006-01) com base no Relatório de Informações Gerenciais (RIGER) do ano anterior e nos Objetivos da Qualidade para o ano em curso, no qual devem constar as demandas e diretrizes da OUVID que nortearão a elaboração de projetos para o período.
- 7.1.1** O Plano Anual de Comunicação deve conter a “Avaliação dos Projetos do Ano Anterior” (pendências e desdobramentos) e a “Análise das Demandas e Diretrizes para Elaboração de Projetos”, conforme campos estabelecidos no FRM-OUVID-006-01.
- 7.2** O responsável pela equipe encaminha o Plano Anual de Comunicação ao Assessor da OUVID para apreciação e aprovação.
- 7.2.1** No caso de não aprovação, volta ao responsável pela equipe para a elaboração novo Plano Anual de Comunicação.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID-006	00	3 de 6



REALIZAR INTER-RELAÇÃO SOCIAL E PROJETOS

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

- 7.3** Com a aprovação do Plano Anual de Comunicação, são elaboradas as propostas de projetos, as quais são lançadas na Folha de Identificação de Projetos (FRM-OUVID-006-2) e encaminhadas ao Assessor da OUVID para avaliação e aprovação.
- 7.3.1** No caso de não aprovação, volta ao responsável pela equipe para a elaboração de nova proposta.
- 7.3.2** A Folha de Identificação de Projetos é dividida em dois campos: Identificação do Projeto e Encerramento do Projeto.
- 7.4** As propostas aprovadas retornam ao responsável de equipe para elaboração do Projeto, da Planilha de Acompanhamento de Projetos (FRM-OUVID-006-03) e do Cronograma de Projetos (FRM-OUVID-006-04).
- 7.4.1** O Responsável pela equipe, por meio do FRM-OUVID-006-03, monitora as ações desenvolvidas e o andamento do projeto.
- 7.4.2** No FRM-OUVID-006-04 estabelece-se o cronograma previsto e as interfaces com as UO intervenientes.
- 7.5** O Assessor da OUVID acompanha o grau de implementação do projeto, o alinhamento com as diretrizes estabelecidas no Plano Anual de Comunicação e os resultados alcançados, através de reuniões periódicas com a equipe.
- 7.6** Ao final de cada projeto, os documentos pertinentes ao mesmo são encaminhados ao Assessor da OUVID, para avaliação final e preenchimento dos campos contidos no item 2 (Encerramento do Projeto) do FRM-OUVID-006-02.
- 7.7** Após a finalização do projeto, arquivam-se os documentos em pasta própria.

8 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Tempo de execução	Tempo previsto para desenvolvimento e conclusão do projeto – tempo real de execução e conclusão	Anual

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-006	Revisão: 00	Página: 4 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



REALIZAR INTER-RELAÇÃO SOCIAL E PROJETOS

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

NOME	FÓRMULA	FREQUÊNCIA
Porcentagem do grau de efetivação de projetos	Porcentagem de ações previstas para execução do projeto – porcentagem de ações executadas X 100	Anual

9 GESTÃO DE REGISTROS

9.1 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:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Pasta do Projeto	0-0-1b	RD	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.

10 ANEXO

- Anexo - Fluxograma “Propor e Desenvolver Projetos”.

=====

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-006	Revisão: 00	Página: 5 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



REALIZAR INTER-RELAÇÃO SOCIAL E PROJETOS

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.
ANEXO – FLUXOGRAMA “PROPOR E DESENVOLVER PROJETOS”

