	RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÕES		
	Proposto por: Equipe da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)	Analisado por: Representante da Administração Superior (RAS/RD)	Aprovado por: Assessor da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para recepcionar e tratar manifestações dos usuários providas 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 (PJRJ), passando a vigorar a partir de 02/12/2016.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
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	<u>Tipo de canal de acesso do usuário à Ouvidoria para enviar manifestações através dos telefones 159.</u>
Manifestação	Mensagem do usuário interno ou externo por meio de telefone, formulário eletrônico, atendimento pessoal e petição.
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 presteza 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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 1 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

TERMO	DEFINIÇÃO
Manifestação Sugestão	Tipo de manifestação em que o usuário encaminha à Ouvidoria, 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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 2 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	<u>RESPONSABILIDADE</u>
Ouvidor Geral da OUVID	<ul style="list-style-type: none">• 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	<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.
<u>Chefe de Serviço</u>	<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">• <u>Atender àqueles que se manifestam através do canal teleatendimento</u>, registrar seus dados e dar tratamento à manifestação.
Recepcionista da OUVID	<ul style="list-style-type: none">• Receber os manifestantes que comparecem pessoalmente;• 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 e Petições), 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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 3 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

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 segue o seguinte quadro de horários:

- “Teleatendimento” - de 11:00 às 18:00h;
- “Atendimento Pessoal” e “Petições” - de 11:00 às 17:30h;
- “Formulário Eletrônico” - contínua e ininterrupta através do endereço eletrônico www.tjrj.jus.br, na página da Ouvidoria.

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 4 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

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 procedimentos:

- Recepcionar manifestações do canal Atendimento Pessoal (AP);
- Recepcionar manifestações do canal Teleatendimento (TE);
- Recepcionar manifestações do canal Formulário Eletrônico (FE);
- Recepcionar manifestações do canal Petições (PU).

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 procedimento 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 encaminhado oportunamente a uma das salas de atendimento.

7.3 O usuário é encaminhado até sala própria para o atendimento, onde o atendente preenche os dados de identificação do manifestante no formulário eletrônico disponível na intranet.

7.4 A manifestação é analisada pelo atendente, verificando se o usuário já buscou a solução da questão diretamente junto à UO demandada.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 5 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 7.4.1** Se ainda não procurou, é orientado a ir até a mesma, buscando a solução de sua questão com o responsável pela UO e o atendente encerra o atendimento, registrando como Dúvida.
- 7.4.2** Se já procurou ou não for o caso de questão que envolva uma UO específica, 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.
- 7.5** O atendente verifica se a manifestação diz respeito à Dúvida Geral ou versa sobre Acompanhamento Processual.
- 7.5.1** 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.
- 7.5.2** 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.
- 7.5.2.1** Caso não proceda, informa ao manifestante que o feito se encontra 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.
- 7.5.2.2** Caso a manifestação verse sobre verificada impropriedade no trâmite processual ou questão envolvendo outros órgãos, o atendente registra a manifestação para averiguação posterior ao atendimento com o órgão reclamado.
- 7.5.2.3** O procedimento de averiguação é discricionário, segundo a natureza do caso.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 6 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

7.5.2.4 Pode ser feito contato por telefone com as UO, no ato do atendimento, quando necessário.

7.5.2.5 No contato com os responsáveis pelas UO, o atendente colhe as informações que possam esclarecer a situação objeto da manifestação e verifica a possibilidade de melhor solução, em caso de procedência.

7.5.3 Se for possível a solução imediata da manifestação, o atendente a registra, informando-o do resultado e fechamento, e entrega ao manifestante o comprovante de registro com o número da manifestação, informa que com aquele número será possível, pela internet, acessar as informações de sua manifestação.

7.5.4 Se não for possível a solução imediata da manifestação, o atendente registra, emite o número, entrega ao manifestante o comprovante de registro com o número da manifestação, informa que com o número de registro será possível, pela internet, acessar as informações de sua manifestação e esclarece que a manifestação será remetida para a Corregedoria-Geral de Justiça (CGJ) ou órgão competente.

7.5.4.1 Após resposta da CGJ ou do órgão competente, informa ao usuário e fecha a manifestação no SOU.

8 RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL TELEATENDIMENTO

8.1 O procedimento Teleatendimento diz respeito ao serviço de recepção de manifestações do usuário por meio do telefone 159.

- **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 Sendo pertinentes, o atendente ouve o manifestante e preenche os dados de identificação daquele no Formulário Eletrônico, classificando o tipo de manifestação.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 7 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 8.3.1** Se a manifestação for do tipo Dúvida que possa ser sanada de imediato, o servidor esclarece o usuário, finaliza o atendimento, emite o número da manifestação, cadastra no sistema SOU e fecha a manifestação, finalizando o registro. Se não houver resposta imediata para a dúvida, o servidor emite o número da manifestação, cadastra no sistema SOU, informa o número ao usuário e remete ao setor competente.
- 8.3.2** Após resposta do setor competente, informa ao usuário e fecha a manifestação no SOU.
- 8.3.3** Se a manifestação for do tipo Reclamação sobre morosidade processual, o atendente consulta a intranet ou o DCP para se certificar.
- 8.3.3.1** 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.
- 8.3.4** Caso indique morosidade, o servidor registra a manifestação, emite número, informa ao usuário o número do registro, finaliza o atendimento, cadastra no SOU e encaminha à Unidade competente ou fecha a manifestação respondendo à indagação.
- 8.3.4.1** Se a manifestação disser respeito à segunda instância, coloca em análise no sistema SOU e encaminha para o Chefe de Serviço de Apoio a Ouvidoria, que, posteriormente, entra em contato com a Unidade de segunda instância, soluciona e fecha a manifestação no SOU.
- 8.3.4.2** Se for sobre a primeira instância, ou órgão administrativo, ou for do tipo Reclamação genérica, Denúncia, Sugestão ou Elogio, cadastra no SOU e envia à Unidade competente.
- 8.3.4.3** Após resposta do setor competente, informa ao usuário e fecha a manifestação no sistema SOU.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID- 002	06	8 de 21

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

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.

9 RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO

9.1 O procedimento 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.
- 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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 9 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

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.
- 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 disser respeito à segunda instância, o servidor encaminha para o Chefe de Serviço de Apoio a Ouvidoria, onde será analisada e tratada. Após solucionada a manifestação, informa ao usuário e faz o fechamento no SOU.

9.9 Se a manifestação versar sobre dúvida ou orientação genérica, sugestão, elogio ou denúncia, 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.
- c) Envia *e-mail* ao usuário.

9.10 Se não couber resposta imediata, o servidor:

- a) Seleciona a opção três (3) ANDAMENTO.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 10 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- b) 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.
- c) Solicita ao manifestante que aguarde retorno da Ouvidoria.
- d) Envia *e-mail* ao usuário.

9.11 Sendo necessário o encaminhamento para outro setor/órgão, o servidor:

- a) digita em SITUAÇÃO o número 4 (quatro) REMESSA.
- b) no campo DESTINO, digita o número do PROT do setor destinatário.
- c) deixa em branco o campo DATA DE DEVOLUÇÃO.
- d) no campo MOTIVO, esclarece a razão da remessa e solicita retorno da resposta.

9.11.1 Após resposta do órgão competente, informa ao usuário e fecha a manifestação no SOU.

9.11.2 Não sendo necessário o encaminhamento para outro setor/órgão, da resposta ao usuário, após solucionada, fecha a manifestação no SOU.

9.11.3 As manifestações que versem sobre determinados tipos de morosidade processual podem ser encaminhadas ao NUR, aos Cartórios ou a outros órgãos competentes. Após resposta destes órgãos, informa ao usuário e fecha a manifestação no SOU.

9.12 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).

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 11 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

9.13 Após a resposta da CGJ, informa ao usuário e fecha a manifestação no sistema SOU.

10 RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL PETIÇÕES

10.1 O procedimento Petições 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.

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 Recebe a petição e transcreve 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 Marca a opção Petição/Processo Administrativo.

10.7 Registra a manifestação, cadastrando-a no SOU:

- a) Acessa o TIPWIN e abre o sistema SOU.
- b) Entra no MÓDULO CA e ROTINA AM.
- c) Digita o número da manifestação a ser atendida.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 12 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

d) Analisa o conteúdo e a classifica de acordo com o tipo (dúvida, reclamação, denúncia, sugestão, elogio/agradecimentos, diversos).

e) Responde “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) Procede ao FECHAMENTO, digitando o número cinco (5) no campo SITUAÇÃO.

b) Oferece a resposta no campo DESCRIÇÃO DO FECHAMENTO, que deve conter em sua abertura a expressão “Prezado(a) Usuário(a)” e a seu término a expressão: “Atenciosamente, Ouvidoria”.

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

a) Digita em SITUAÇÃO o número quatro (4) REMESSA.

b) No campo DESTINO, digita o número do PROT do setor destinatário.

c) Desconsidera o campo DATA DE DEVOLUÇÃO.

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 13 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

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.

10.14 Após resposta do setor competente, informa ao usuário e fecha a manifestação no sistema SOU.

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

10.15 Recebe o processo administrativo.

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

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

10.17 Registra a manifestação, cadastrando-a no SOU:

a) Cadastra, usando a rotina CAAM.

b) Dá andamento, usando a rotina MVAM.

10.18 Se a manifestação puder ser solucionada pela OUVID, o usuário é respondido imediatamente através dos meios disponíveis pelo interessado. Fecha a manifestação e remete os autos ao arquivo.

10.19 Tratando-se de matéria jurisdicional ou outra que escape à competência da OUVID, comunica tal fato ao manifestante, através dos meios disponibilizados por este, e remete o processo ao arquivo.

11 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Quantidade de manifestações recebidas em cada	Total de manifestações recepcionadas = Σ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal +	Mensal

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 14 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
canal de acesso	formulário eletrônico + petição)	
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

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
Correspondência recebida	<u>0-6-9-1</u>	OUVID	Pasta Geka	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Manifestação (petições)	<u>0-1-5</u>	OUVID	Caixa	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGC/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e 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 dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

13 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do Procedimento Recepcionar Manifestações do Canal Atendimento Pessoal;
- Anexo 2 – Fluxograma do Procedimento Recepcionar Manifestações da Linha 159;

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 15 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

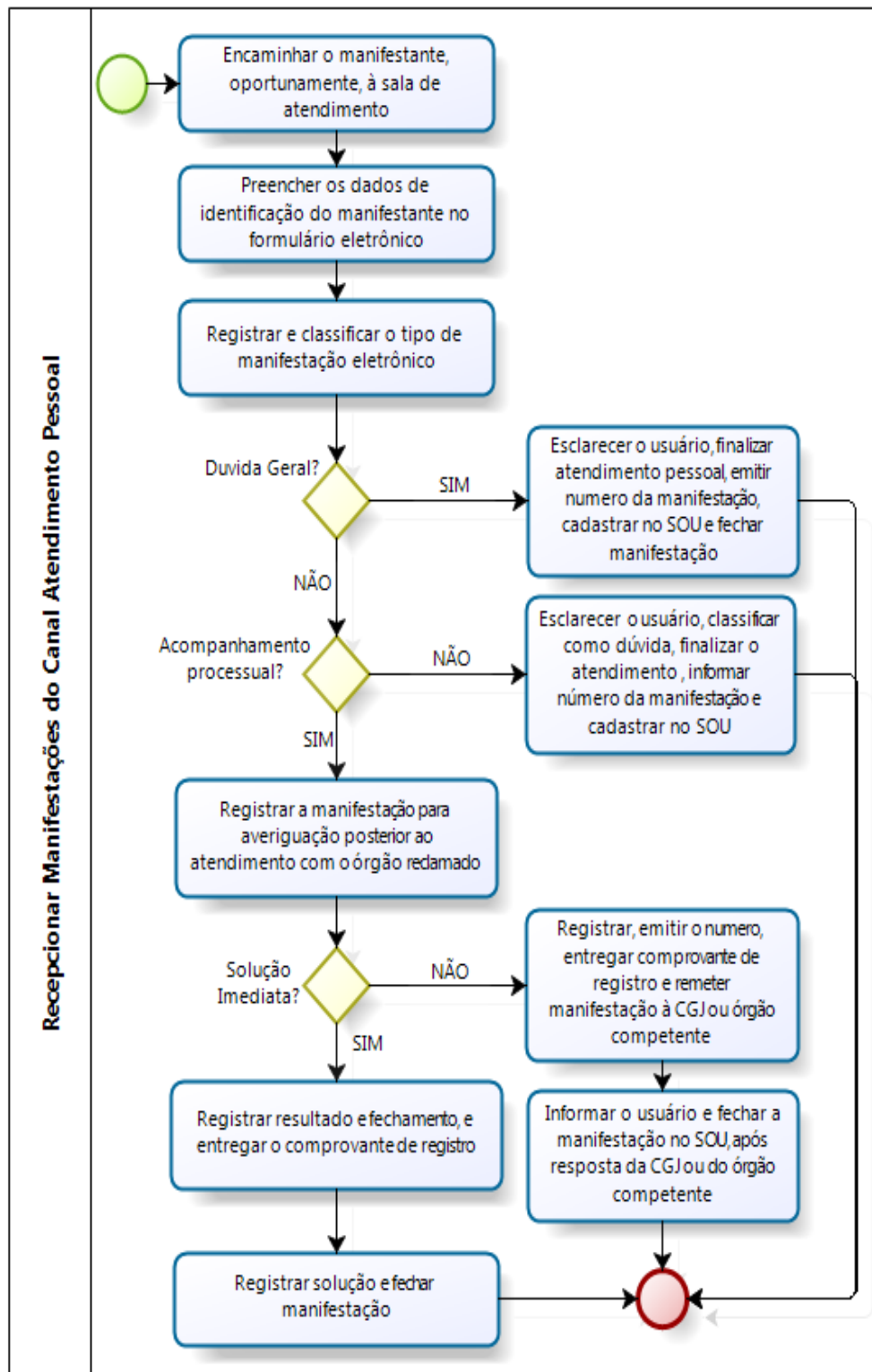
- Anexo 3 – Fluxograma do Procedimento Recepcionar Manifestações do Canal Formulário Eletrônico;
- Anexo 4 – Fluxograma do Procedimento Recepcionar Manifestações do Canal Petições;
- Anexo 5 – Fluxograma do Procedimento Recepcionar Recepcionar Processos Administrativos Gerados por Outros Órgãos.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
Ato Executivo 2.950/2003	RAD-OUVID- 002	06	16 de 21

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

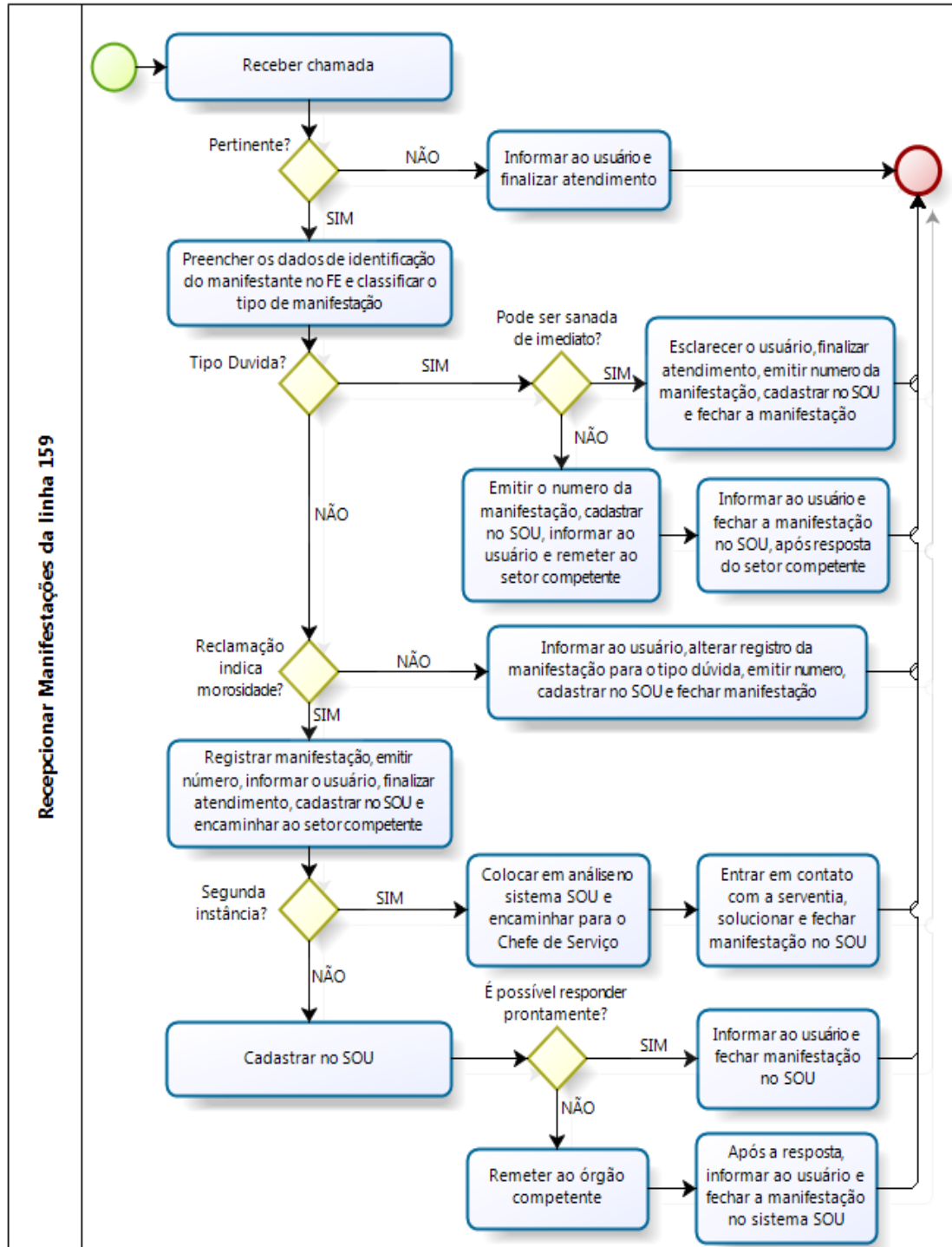
ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL ATENDIMENTO PESSOAL



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DA LINHA 159

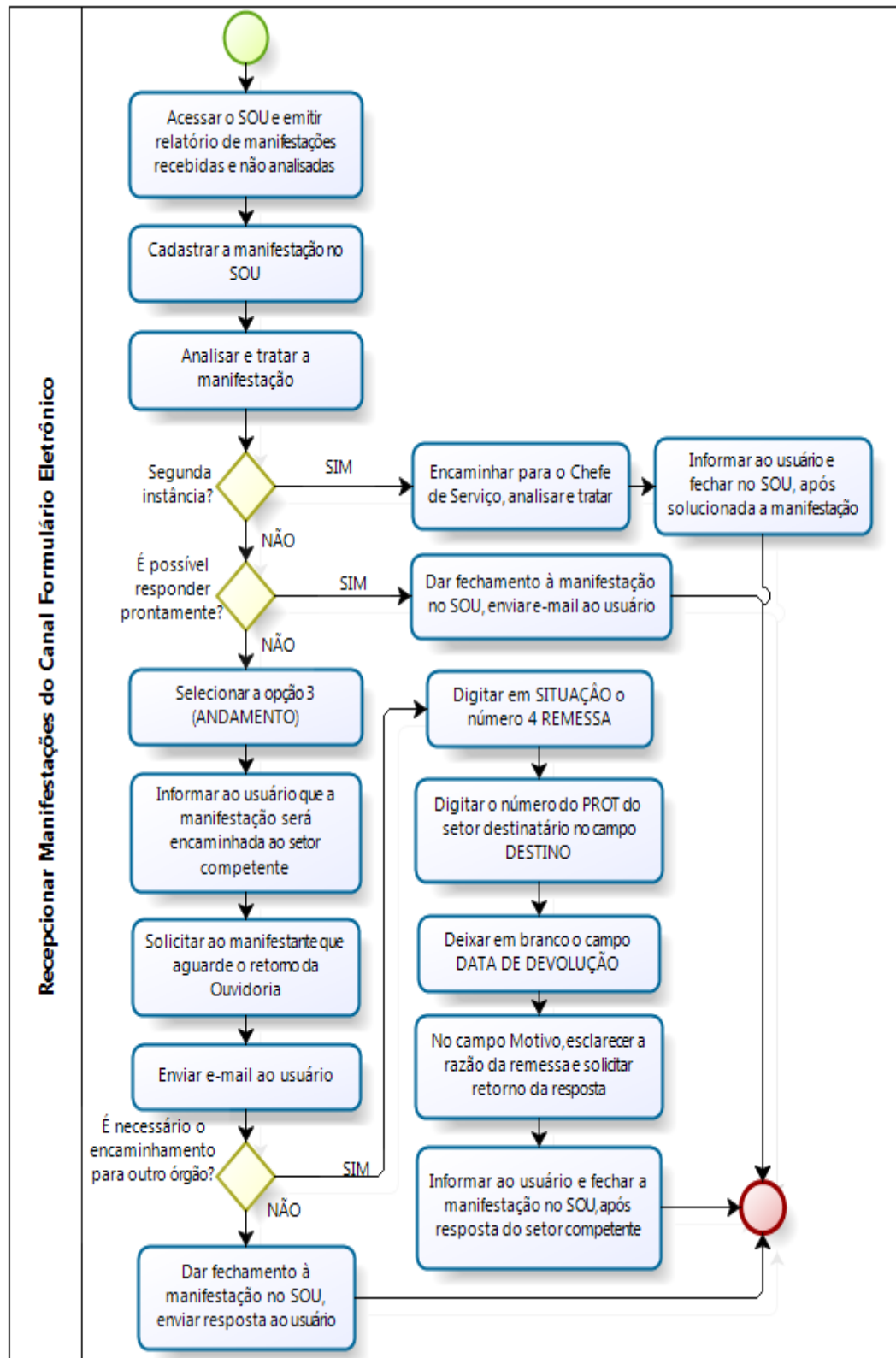


Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 002	Revisão: 06	Página: 18 de 21
---	----------------------------------	-----------------------	----------------------------

RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

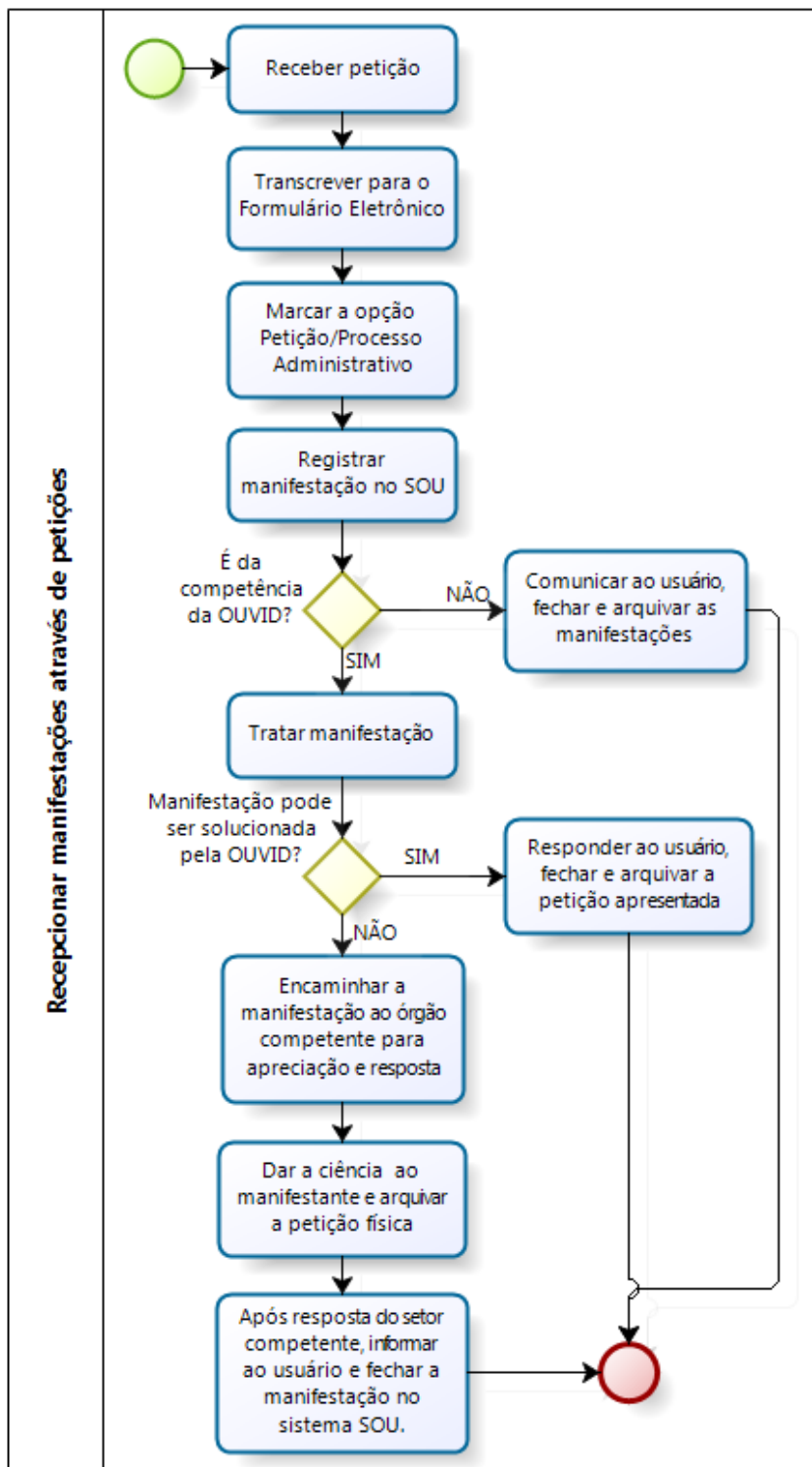
ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL FORMULÁRIO ELETRÔNICO



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no *síte* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO RECEPCIONAR MANIFESTAÇÕES DO CANAL PETIÇÕES



RECEPCIONAR E TRATAR MANIFESTAÇÃO

IMPORTANTE: Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

ANEXO 5 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO RECEPCIONAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS GERADOS POR OUTROS ÓRGÃOS

