

	GERIR A OUVIDORIA-GERAL		
	Proposto por: Equipe da Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID)	Analisado por: Representante da Administração Superior (RAS/RD)	Aprovado por: Assessor da Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID)

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para a realização da gestão da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

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 18/11/2016.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
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, 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	<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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 003	Revisão: 03	Página: 1 de 6
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------



GERIR A OUVIDORIA-GERAL

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Representante da Direção (RD)	<ul style="list-style-type: none">• 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 da Ouvidoria realiza a gestão da Unidade Organizacional (UO), visando transformar as orientações estratégicas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) em ações concretas, com o objetivo de atender às necessidades na formação de um canal de comunicação eficiente entre o PJRJ 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 da Ouvidoria 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 da Ouvidoria 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;
 - b) Gerenciamento da escala de férias.
 - c) Gerenciamento de licenças-prêmio.
- 6.1.1** Quando necessário, a comunicação entre a OUVID e a unidade organizacional responsável pelo gerenciamento de pessoas do Tribunal, Diretoria-Geral de Gestão de Pessoas (DGPE), é realizada através da expedição e recebimento de correspondência. As cópias das correspondências expedidas e recebidas são guardadas em pasta própria.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-003	Revisão: 03	Página: 2 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



GERIR A OUVIDORIA-GERAL

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

- 6.2** A integração de novos servidores é realizada pelo RD, que 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 Chefe de Serviço de Apoio à Ouvidoria (OUVID/SEAPO), 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-072 - Promover a recepção e a integração de Servidores.
- 6.4** A frequência mensal dos servidores e estagiários 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 da Ouvidoria encaminha à Diretoria-Geral de Logística (DGLOG) 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.

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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-003	Revisão: 03	Página: 3 de 6
---	---------------------------------	-----------------------	--------------------------



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

7.2 A eliminação dos documentos pela própria UO é realizada com a utilização do Termo de Eliminação de Documentos.

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 da Ouvidoria.

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 – Gerenciar 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 da Ouvidoria 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.

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



GERIR A OUVIDORIA-GERAL

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

- 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 Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP) 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.

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	PERIODICIDADE
Quantidade de manifestações recebidas em cada canal de acesso	Total de manifestações recepcionadas = Σ (de manifestações recepcionadas do teleatendimento + atendimento pessoal + formulário eletrônico + petição)	Mensal



GERIR A OUVIDORIA-GERAL

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

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Percentual de manifestações tratadas	$(\sum \text{Manifestações tratadas} / \sum \text{manifestações recepcionadas}) \times 100$	Mensal
Percentual de manifestações solucionadas	$(\sum \text{Manifestações solucionadas} / \sum \text{manifestações recepcionadas}) \times 100$	Mensal

13 GESTÃO DE REGISTROS

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	DGCOM/DEGEA***
Boletim de Frequência Mensal	0-2-9-1-1b	Assessor	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Cópia da correspondência expedida	0-6-2-2j	RDS	Pasta	Data	Condições apropriadas	<u>1 ano</u>	Eliminação na UO
Correspondência recebida	<u>0-6-9-1</u>	RDS	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Formulário Pesquisa de Opinião do Usuário (FRM-PJERJ-010-01-Versão impressa)	0-0-3b	RD	Pasta	Data	Condições Apropriadas	<u>1 ano</u>	Eliminação na UO
Frequência de Pessoal Terceirizado (cópia impressa)	0-2-9-5b	Assessor	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Escala de Férias (cópia)	0-2-4-2a	Assessor	Pasta	Data	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Termo de eliminação de Documentos (livros, fichas, pastas, envelopes e similares)	0-6-2-6-2a	UO	Pasta	Data	Condições apropriadas	5 anos	DGCOM/DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***DGCOM/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.
- DGCOM/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.

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID-003	Revisão: 03	Página: 6 de 6
--	--	------------------------------	---------------------------------