	<b><u>MONITORAR MANIFESTAÇÃO</u></b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)	<b>Analisado por:</b> Representante da Administração Superior (RAS/RD)	<b>Aprovado por:</b> 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 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 18/11/2016.

## 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.
Manifestação	Mensagem do usuário interno ou externo por meio de telefone, formulário eletrônico, atendimento pessoal, petição.
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.

## 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-OUVID- 004</b>	<b>Revisão:</b> <b>03</b>	<b>Página:</b> <b>1 de 10</b>
--	---	------------------------------	----------------------------------

## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidor-Geral da OUVID	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
Assessor da OUVID	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assessorar o Ouvidor-Geral da OUVID;</li><li>• gerenciar a interpretação de demandas de forma sistêmica;</li><li>• supervisionar a recepção de manifestações dos usuários oriundas dos diferentes canais de acesso.</li></ul>
Representante da Direção (RD)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controlar a emissão, acompanhamento e análise dos indicadores de desempenho da OUVID;</li><li>• acompanhar a percepção do usuário através das pesquisas de opinião e satisfação do usuário;</li><li>• assessorar a Direção da OUVID na condução das reuniões de análise crítica.</li></ul>
<u>Chefe de Serviço de Apoio à Ouvidoria (OUVID/SEAPO)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colaborar para a efetividade do processo de trabalho, providenciando os recursos necessários a sua execução;</li><li>• conduzir as atividades necessárias ao processo de atendimento a manifestações.</li></ul>
Atendente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receber os manifestantes que comparecem para atendimento pessoal, registrar seus dados e dar tratamento à manifestação.</li></ul>

### 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 <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-OUVID- 004</b>	Revisão: <b>03</b>	Página: <b>2 de 10</b>
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

<b>MÓDULOS E ROTINAS DO SISTEMA SOU</b>	
<b>Siglas</b>	<b>Módulos e Rotinas</b>
<b>CO</b>	Consultas
<b>MV</b>	Movimento de Manifestações
<b>CA</b>	Cadastro de Manifestações
<b>CO-AT</b>	Consulta Manifestação por Atendente
<b>CO-CM</b>	Consulta Movimento de Manifestações
<b>CO-DO</b>	Consulta Manifestações por Data e Origem
<b>CO-NA</b>	Consulta Manifestações
<b>CO-NM</b>	Consulta Manifestações não movimentadas na CGJ
<b>CO-NS</b>	Consulta Manifestações por Serventia
<b>CO-PN</b>	Consulta Manifestações por Nome
<b>CO-RG</b>	Consulta Manifestação Devolvidas à OUVID
<b>CO-RP</b>	Estatística Manifestação por Período
<b>MV-AM</b>	Inclusão/Alteração de Movimentos
<b>MV-EM</b>	Exclusão de Movimentos da Demanda
<b>MV-LC</b>	Lançamento em Lote – Completo
<b>MV-LS</b>	Lançamento em Lote – Simplificado
<b>MV-MC</b>	Resgate da CGJ para OUVID
<b>NU-CM</b>	Consulta Manifestação no NUR
<b>CA-AM</b>	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 a seguir o número da manifestação no campo pertinente.

## **6 MONITORAR MANIFESTAÇÃO NÃO ANALISADA**

**6.1** Verifica, por meio de consulta ao sistema SOU, as manifestações não analisadas.

**6.2** Para tanto, o servidor acessa o TIPWIN, abre o sistema SOU e, através da rotina CONA, lista as manifestações não analisadas do dia útil anterior, referentes aos setores do Teleatendimento e Atendimento Pessoal.

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-OUVID- 004</b>	<b>Revisão:</b> <b>03</b>	<b>Página:</b> <b>3 de 10</b>
--	---	------------------------------	----------------------------------

## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

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

### **7 MONITORAR MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO AFETAS AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (TJ)**

**7.1** Verifica no Sistema SOU, as manifestações encaminhadas aos órgãos competentes do TJ, aguardando resposta pelo prazo de 15 (quinze) dias.

**7.2** Servidor lista as manifestações em andamento no Sistema SOU, rotina CONA.

**7.3** Não obtendo resposta no prazo acima, reitera, em até dois dias úteis.

**7.4** Se a resposta não for apresentada nesse período. Promove a reiteração e aguarda por mais 15(quinze) dias, reiterando sucessivamente a cada 15(quinze) dias.

**7.5** Analisa a resposta apresentada pela UO demandada e verifica sua adequação ao caso.

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

**7.5.2** Sendo a resposta satisfatória, encaminha ao usuário e fecha a manifestação.

### **8 MONITORAR MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO, AFETAS À CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA (CGJ) E SEUS NUR**

**8.1** Acompanha, diariamente, através da listagem da rotina CONA do sistema SOU, as manifestações em andamento remetidas à CGJ/NUR, verificando se respondidas no prazo de 15 (quinze) dias.

**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/NUR.

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

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-OUVID- 004</b>	Revisão: <b>03</b>	Página: <b>4 de 10</b>
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

**8.2.1** Se o objeto da manifestação foi solucionado independente da resposta, solicita à CGJ/NUR 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 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS GERADOS POR OUTROS ÓRGÃOS**

**9.1** OUVID encaminha processos administrativos gerados por outros Órgãos, ao Chefe do SEAPO, que os transcreve para o SOU e trata a manifestação.

**9.2** Após solucionada, dá ciência ao usuário através de telefone, *e-mail* ou ofício, conforme os meios por ele disponibilizados.

**9.3** Certifica no processo que foi dada ciência ao usuário e fecha a manifestação no sistema SOU.

**9.4** Encaminha ao Assessor da Ouvidoria para as Providências de praxe – arquivamento, devolução do processo à origem.

### **10 INDICADORES**

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Percentual de Manifestações Devolvidas e não Solucionadas	$\Sigma$ Manifestações Devolvidas - $\Sigma$ Manifestações Solucionadas X100	Mensal
Percentual de Respostas Não Solucionadas por Origem	$\Sigma$ Respostas Encaminhadas – $\Sigma$ Respostas Devolvidas por Origem X 100	Mensal

### **11 GESTÃO DE REGISTROS**

**11.1** 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 <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-OUVID- 004</b>	Revisão: <b>03</b>	Página: <b>5 de 10</b>
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
<u>Cópia de correspondência expedida (ofícios e e-mails)</u>	<u>0-6-2-2j</u>	<u>OUVID</u>	<u>Pasta eletrônica</u>	<u>Assunto/d ata</u>	<u>Backup (condições apropriadas)</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Correspondência recebida (e-mails)</u>	<u>0-6-9-1</u>	<u>OUVID</u>	<u>Pasta eletrônica</u>	<u>Assunto/d ata</u>	<u>Backup (condições apropriadas)</u>	<u>2 anos</u>	<u>Eliminação na UO</u>
<u>Guia de remessa</u>	<u>0-6-2-2c</u>	<u>OUVID</u>	<u>Pasta Física</u>	<u>Assunto e Data</u>	<u>Condições Apropriadas</u>	<u>1 ano</u>	<u>Eliminação na UO</u>

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:

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

## 12 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxograma do Processo de Trabalho Monitorar Manifestação Não Analisada;
- Anexo 2 – Fluxograma do Processo de Trabalho Monitorar Manifestações em andamento afetas ao Tribunal de Justiça;
- Anexo 3 – Fluxograma do Processo de Trabalho Monitorar Manifestações em andamento, afetas à Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) e seus NUR;
- Anexo 4 – Fluxograma do Processo de Trabalho Monitorar Processos Administrativos Gerados por Outros Órgãos.

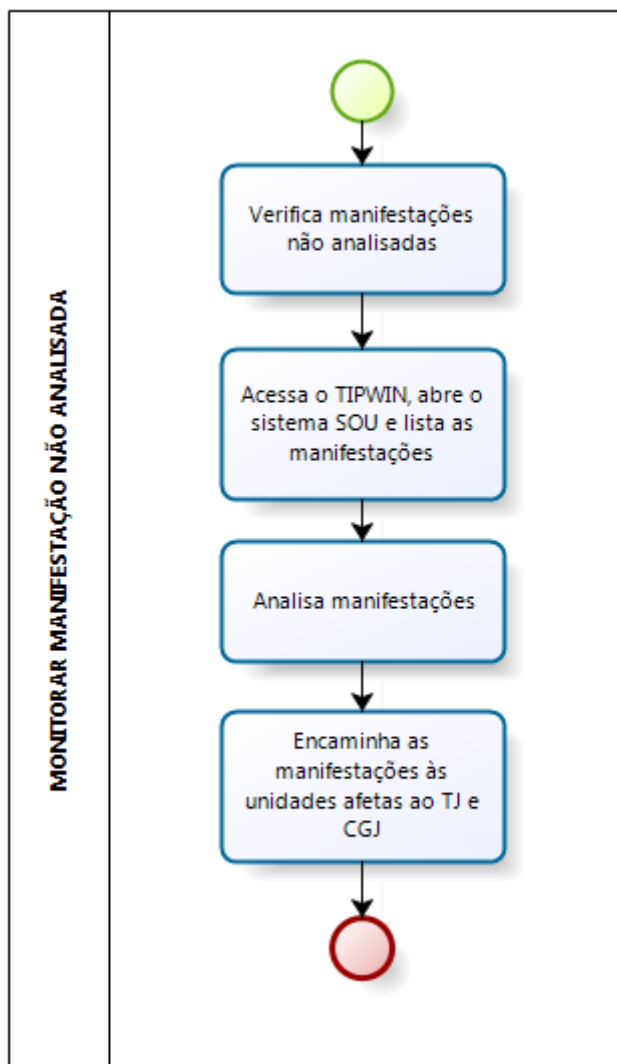
=====

<b>Base Normativa</b> <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>Código:</b> <b>RAD-OUVID- 004</b>	<b>Revisão:</b> <b>03</b>	<b>Página:</b> <b>6 de 10</b>
--	---	------------------------------	----------------------------------

## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

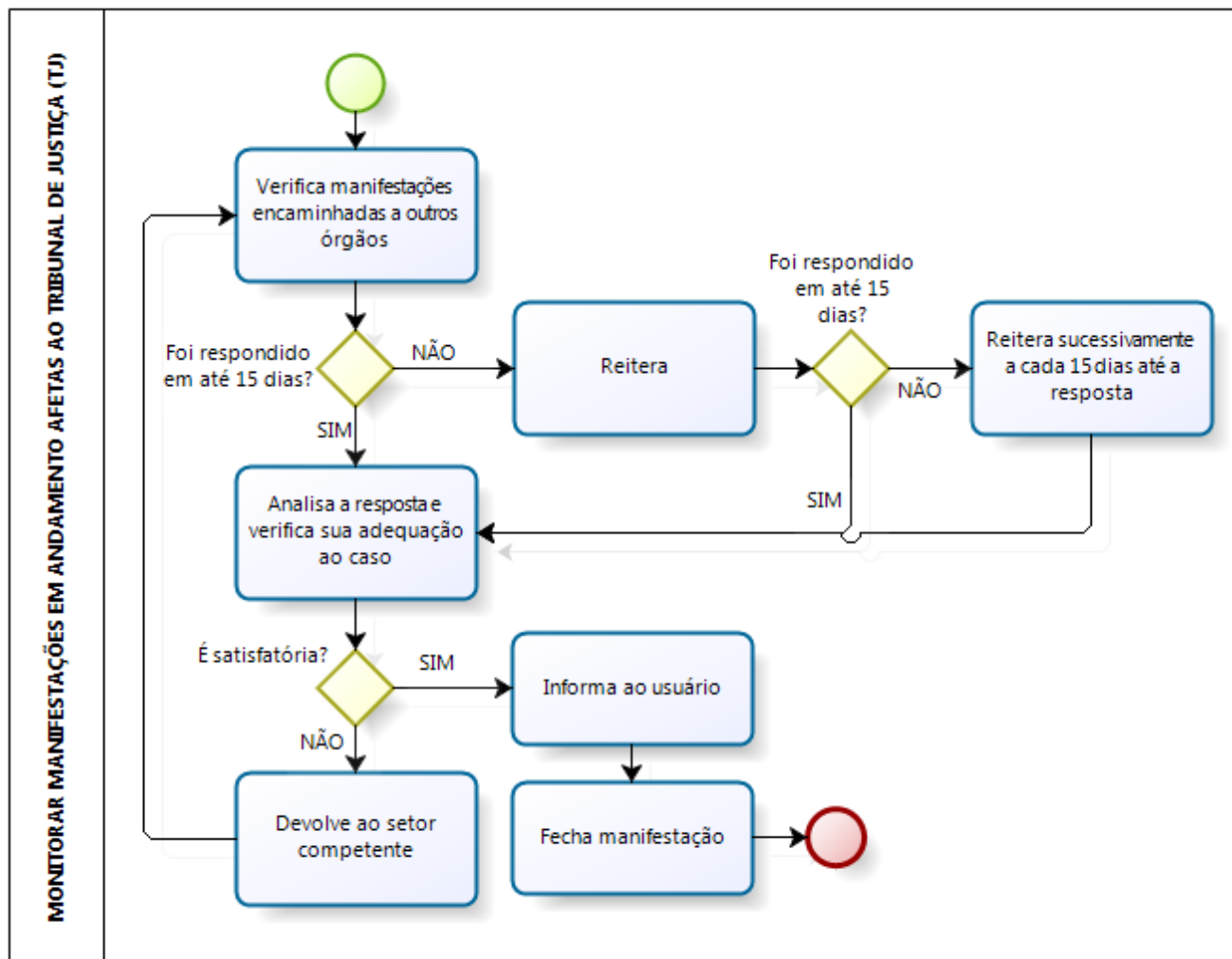
### **ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MONITORAR MANIFESTAÇÃO NÃO ANALISADA**



## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

### ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MONITORAR MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO AFETAS AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA (TJ)

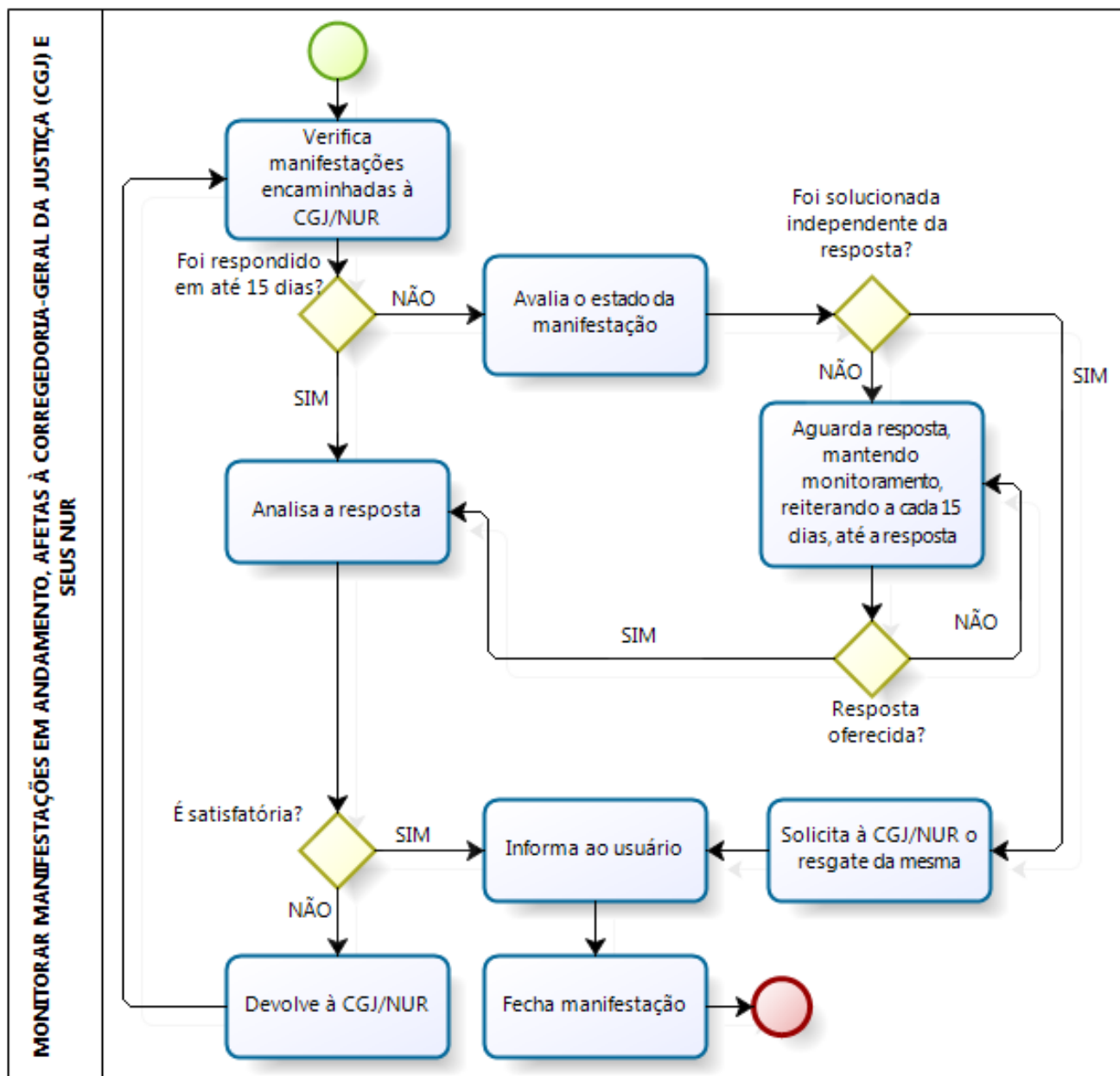




## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

### ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MONITORAR MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO AFETAS À CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA (CGJ) E SEUS NUR



## MONITORAR MANIFESTAÇÃO

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

### **ANEXO 4 – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO MONITORAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS GERADOS POR OUTROS ÓRGÃOS**

