



## MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

Proposto por:

Equipe da Ouvidoria-Geral do  
PJRJ (OUVID)

Analisado por:

Representante da Administração  
Superior (RAS/RD)

Aprovado por:

Assessor da Ouvidoria-Geral do  
PJRJ (OUVID)

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

### 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 (PJRJ).

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica à Ouvidoria-Geral do PJRJ, e passa a vigorar a partir de 18/11/2016.

### 3 DEFINIÇÕES

| TERMO                                   | DEFINIÇÃO  |
|---|--|
| 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 PJRJ.  |
| 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).<br>2-Membro da unidade organizacional que detém responsabilidade e autoridade para representá-la na gestão da qualidade (RD). |
| Servidor                                | Funcionário do PJRJ 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 PJRJ.   |

## MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

### 4 RESPONSABILIDADES GERAIS

| 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 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>• coordenar as atividades necessárias ao processo de atendimento a manifestações.</li></ul>  |

### 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 Elabora os cálculos, com base nos relatórios, selecionando as dez serventias mais reclamadas e as dez manifestações de maior incidência para cada tipo.
- 5.4 Elabora os gráficos.
- 5.5 Imprime uma cópia da estatística do mês corrente para análise e discussão com o Assessor da OUVID.

|   |                                  |                       |                          |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Base Normativa<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-OUVID- 005</b> | Revisão:<br><b>02</b> | Página:<br><b>2 de 7</b> |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|

## MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

- 5.6** Após a aprovação da estatística pelo Assessor da OUVID, elabora Aviso.
- 5.6.1** Caso não aprovada, elabora novos cálculos e gráficos.
- 5.7** Elaborar os arquivos para publicação no Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ).
- 5.8** Encaminha os arquivos para a publicação no DJERJ e no site da OUVID, na Intranet e Internet.
- 5.9** Encaminha cópia das estatísticas por e-mail 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; Corregedoria-Geral da Justiça; Presidente do Conselho da Magistratura; Presidente da Comissão dos Juizados Especiais; Presidente da Comissão de Apoio à Qualidade dos Serviços Judiciais (COMAQ); Diretor-Geral da Diretoria-Geral de Gestão Estratégica e Planejamento (DGESP) e Diretor da Divisão de Análise de Indicadores da Diretoria-Geral de Apoio aos Órgãos Jurisdicionais (DGJUR/DIANI).
- 5.10** Divulga a Estatística em local acessível e de fácil visibilidade nas dependências da Ouvidoria-Geral.

## 6 MEDIR E AVALIAR A OPINIÃO DOS USUÁRIOS

### 6.1 Pesquisa de Opinião

- 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 RDS contabiliza as manifestações e confecciona o esboço do Quadro de Respostas – Pesquisa de Opinião - UO (FRM-PJERJ-010-05) e preenche as respostas dos usuários.

|   |                                  |                       |                          |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Base Normativa<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-OUVID- 005</b> | Revisão:<br><b>02</b> | Página:<br><b>3 de 7</b> |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|

## MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

- 6.1.4** As manifestações e respostas são registradas no Quadro de Respostas de Pesquisa de Opinião.
- 6.1.5** Preenchida a planilha, o RDS encaminha ao Assessor da OUVID (RD) 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 RDS 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 de Não Conformidades Mediante Ações Corretivas e Ações Preventivas.
- 6.1.7** O Quadro de Respostas é encaminhado aos Chefes dos Serviços de Apoio à Ouvidoria (OUVID/SEAPO) e de Informação ao Cidadão para ciência.
- 6.1.8** O RDS divulga uma cópia do Quadro de Respostas em local acessível e de fácil visibilidade para os usuários.
- 6.1.9** O RDS arquiva cópia dos Quadros de Respostas e formulários da Pesquisa de Opinião em pasta própria.
- 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 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ, 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.

|   |                                  |                       |                          |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Base Normativa<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-OUVID- 005</b> | Revisão:<br><b>02</b> | Página:<br><b>4 de 7</b> |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|

## MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

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

**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 INDICADORES

| NOME                     | FÓRMULA   | PERIODICIDADE |
|--------------------------|---|---------------|
| Taxa de Congestionamento | $[1 - \frac{\sum \text{Manifestações Finalizadas}}{\sum \text{Manifestações Não Finalizadas} + \text{Novas Manifestações}}] \times 100$ | Mensal        |

## 8 GESTÃO DE REGISTROS

**8.1** 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 - UO (FRM-PJERJ-010-05)               | 0-0-3b      | RD           | Pasta          | Data         | Condições apropriadas | <u>1 ano</u>  | Eliminação na UO |
| Formulário pesquisa de opinião dos Usuários (FRM-PJERJ-010-01- Versão impressa) | 0-0-3b      | RD           | Pasta          | Data         | Condições Apropriadas | <u>1 ano</u>  | 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.

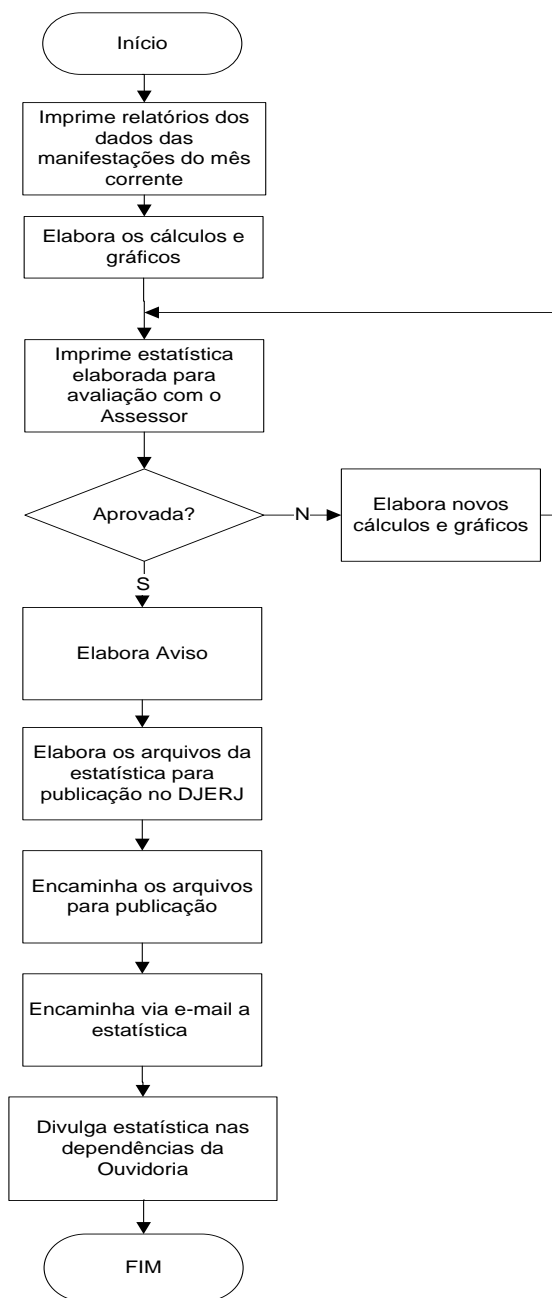
## 9 ANEXOS

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

|   |                                  |                       |                          |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Base Normativa<br><b>Ato Executivo 2.950/2003</b> | Código:<br><b>RAD-OUVID- 005</b> | Revisão:<br><b>02</b> | Página:<br><b>5 de 7</b> |
|---|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|

## MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
**ANEXO 1 – FLUXOGRAMA “ELABORAR ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA”**



## MEDIR, AVALIAR E DIVULGAR RESULTADOS

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**  
**ANEXO 2 – FLUXOGRAMA “MEDIR E AVALIAR A OPINIÃO DOS USUÁRIOS”**

