



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). 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">• 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.
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 do usuário.• assessorar a Direção da OUVID na condução das reuniões de análise crítica.
<u>Chefe de Serviço de Apoio à Ouvidoria (OUVID/SEAPO)</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 a manifestações.

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 Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 005	Revisão: 02	Página: 2 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------

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 Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 005	Revisão: 02	Página: 3 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------

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 Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 005	Revisão: 02	Página: 4 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------

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.

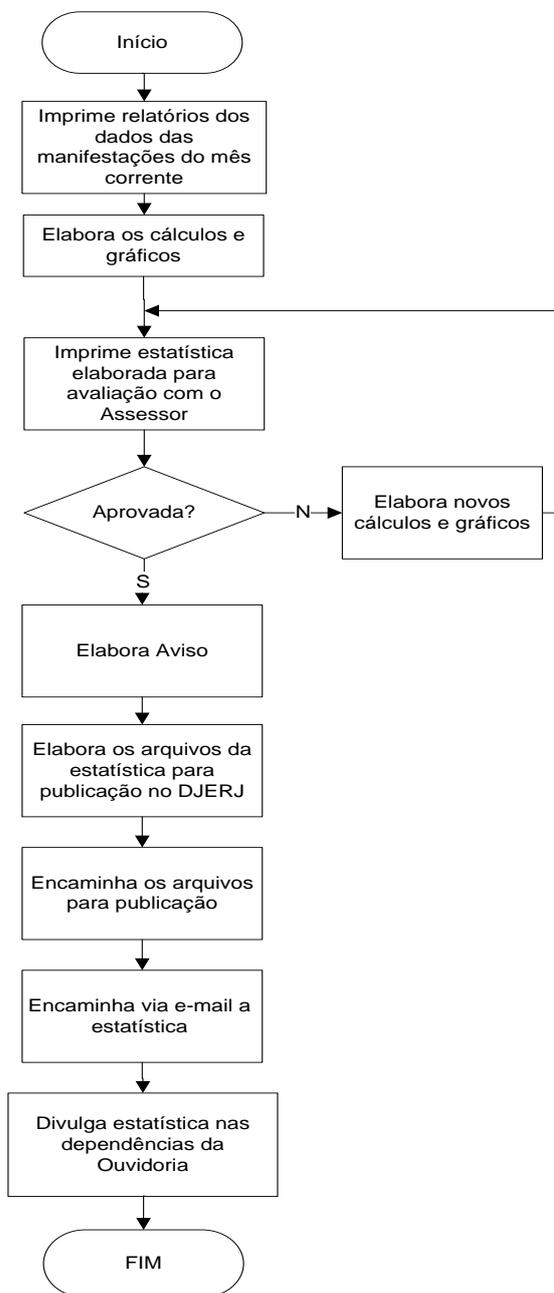
9 ANEXOS

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

Base Normativa Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-OUVID- 005	Revisão: 02	Página: 5 de 7
---	----------------------------------	-----------------------	--------------------------

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”

