



RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

Proposto por:

Equipe da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)

Analisado por:

Chefes dos Serviços de Apoio à Ouvidoria (SEAPO) e de Informação ao Cidadão (SIC)

Aprovado por:

Ouvidora-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

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

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para recepcionar, tratar e responder 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 OUVID, passando a vigorar a partir de 15/07/2022.

3 DEFINIÇÕES

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|--|--|
| Administração Superior | Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível. |
| Canais de acesso | Meios de acesso para apresentação de manifestações oferecidos pela OUVID aos usuários internos e externos. |
| Diário da Justiça Eletrônico do Estado do Rio de Janeiro (DJERJ) | Instrumento de divulgação e publicação oficial dos atos judiciais, extrajudiciais, administrativos e de comunicação em geral do PJERJ (Resolução TJ/OE nº 10, de 05/06/2008). |
| Manifestação | Relato de manifestante/usuário interno ou externo por meio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID. |
| Manifestante/ usuário | Manifestante/usuário interno ou externo que busca a OUVID por meio dos canais de acesso disponibilizados. |
| Órgão administrativo | Órgão com atribuição administrativa: diretorias-gerais, departamentos, assessorias, etc. |
| Órgão extrajudicial | Órgão que presta serviço em caráter privado, por delegação do Poder Público, de organização técnica e administrativa, destinado a garantir a publicidade, autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos (art. 236, caput e parágrafos da CRFB/88; art. 1º da Lei nº. 8.935/94). |
| Órgão judicial | Órgão com atribuição judicial: varas, juizados e câmaras. |

**RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À
OUVIDORIA**

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|--|--|
| Portal corporativo do PJERJ | Meio tecnológico, baseado na <i>WEB</i> , por meio do qual o PJERJ disponibiliza conteúdos e se relaciona com seus usuários internos (portal interno ou intranet) e externos (portal externo ou internet). |
| Recepcionar manifestação | Receber o registro da manifestação do manifestante/usuário por meio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID. |
| Responder manifestação | Comunicar o resultado da manifestação por meio do sistema ESOU. |
| Sistema eletrônico da Ouvidoria (ESOU) | Sistema informatizado para recepção, tratamento e resposta de manifestações. |

4 REFERÊNCIAS

- Constituição da República Federativa do Brasil /1988 - artigo 5º inciso XXXIII;
- Constituição da República Federativa do Brasil /1988 - artigo 103 - B § 7º;
- Constituição da República Federativa do Brasil /1988 - artigo 216 § 2º;
- Lei nº 9.784/1999 - Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal;
- Lei nº 11.340/2006 – Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências;
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação – LAI;
- Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;
- Lei 13.608/2018 - Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins;

- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Resolução TJ/OE/RJ nº 03/2021 - Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Resolução TJ/OE/RJ nº 02/2022 - Dispõe sobre a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- Ato Normativo nº 08/2018 - Dispõe sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, do Acesso às Informações do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências;
- Resolução CNJ nº 215/2015 - Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da LAI;
- Resolução CNJ nº 363/2021 – Estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos tribunais;
- Resolução CNJ nº 401/2021 - Dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamenta o funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão;
- Resolução CNJ nº 425/2021 – Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades;
- Resolução CNJ nº 432/2021 – Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|---|--|
| Ouvidor-Geral do PJERJ | <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;• Gerir o sistema ESOU. |
| Chefe do Serviço de Apoio à Ouvidoria da Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID/SEAPO) | <ul style="list-style-type: none">• Apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;• Atender àqueles que se manifestam por intermédio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID;• Recepcionar e tratar as manifestações encaminhadas à OUVID, respondendo-as no tempo adequado. |
| Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID/SIC) | <ul style="list-style-type: none">• Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos ditames da Lei 12.527/2011 e da Lei 13.709/2018;• Atender àqueles que se manifestam por intermédio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID;• Recepcionar e tratar as manifestações encaminhadas à OUVID, inclusive provenientes da Ouvidoria Mulher e Ouvidoria Nacional de Justiça, respondendo-as no tempo adequado. |
| Equipe da OUVID | <ul style="list-style-type: none">• Atender àqueles que se manifestam por intermédio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID;• Recepcionar e tratar as manifestações encaminhadas à OUVID, respondendo-as no tempo adequado. |

6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** A OUVID serve como canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).
- 6.2** A OUVID promove a articulação com os demais órgãos administrativos, judiciais e extrajudiciais para o eficaz atendimento das demandas que lhe são encaminhadas, bem como colabora no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo PJERJ.
- 6.3** O SEAPO e o SIC são órgãos integrantes da estrutura da OUVID na prestação de seus serviços.

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

- 6.4** As manifestações encaminhadas para a OUVID possuem prazo máximo de resposta de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez.
- 6.5** A OUVID recebe informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do PJERJ, incluindo serventias extrajudiciais vinculadas, encaminha as manifestações dos usuários aos setores com atribuição para tratá-las e mantém o interessado sempre informado sobre as providências adotadas.
- 6.6** A OUVID presta o Serviço de Informação ao Cidadão, a fim de garantir o efetivo direito constitucional à informação, proteção de dados e ampliação da transparência, em cumprimento às Leis nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).
- 6.7** A OUVID facilita o acesso à Justiça das mulheres que tenham dúvidas, reclamações ou sugestões relativas a processos já existentes na competência de Violência Doméstica, bem como presta esclarecimentos pertinentes em caso de não existência de processo em curso.
- 6.8** A OUVID facilita o acesso à Justiça da população em situação de rua, do usuário com deficiência ou mobilidade reduzida ou do idoso.
- 6.9** Todos aqueles que utilizam os serviços prestados pelo PJERJ e, também, aqueles que nele trabalham, podem ingressar com manifestação perante a OUVID.
- 6.10** Em regra, devem ser fornecidos dados pessoais, especialmente correio eletrônico para viabilizar respostas e comunicações quando forem preenchidas as manifestações, sem prejuízo do registro dos andamentos e das respostas no sistema ESOU.
- 6.11** A OUVID recebe, excepcionalmente, manifestações que tratem de denúncia anônima.
- 6.12** Podem ser apresentadas à OUVID os seguintes tipos de manifestações:
- Dúvidas;
 - Reclamações e denúncias;
 - Sugestões;
 - Elogios e agradecimentos;

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-OUVID-008 | Revisão: 00 | Página: 5 de 15 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

- Informações referentes à Lei 13.608/2018;
- Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Ouvidoria Mulher;
- Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ;
- Denúncia Anônima;
- Ouvidoria Interna.

6.13 A OUVID disponibiliza os seguintes canais de acesso:

- **Formulário Eletrônico da Ouvidoria/SIC** que está disponível no portal corporativo do PJERJ;
- **Teleatendimento;**
- **Correio Eletrônico** – Ouvidoria Mulher - ouvidoriamulher@tjrj.jus.br;
- **Correio Eletrônico** – Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ – ouvidoria.cnj@tjrj.jus.br;
- **Atendimento Pessoal;**
- **Por Petição/Correspondência;**
- **Formulário Eletrônico da Ouvidoria Nacional de Justiça - CNJ** que está disponível no portal corporativo do CNJ;
- **Balcão Virtual.**

6.14 A recepção de manifestações pelos canais de acesso pode ser feita no horário de funcionamento do PJERJ nos casos de teleatendimento e atendimento pessoal, e de forma contínua e ininterrupta pelo formulário eletrônico localizado no portal corporativo do PJERJ e pelos correios eletrônicos Ouvidoria Mulher e Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ.

6.15 O balcão virtual é um canal de acesso à OUVID que pode ser utilizado durante o horário de atendimento do PJERJ exclusivamente para orientações ao manifestante/usuário.

6.16 As análises estatísticas da OUVID são feitas, obrigatoriamente, todos os meses e uma vez por ano e, excepcionalmente, por períodos determinados.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-OUVID-008 | Revisão: 00 | Página: 6 de 15 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

7 RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES

7.1 Os chefes de serviço/equipe da OUVID recebem manifestações por meio dos canais de acesso disponíveis.

7.1.1 Registrada a manifestação pelos manifestantes/chefes de serviço/equipe da OUVID, com o preenchimento dos dados obrigatórios e facultativos, o sistema ESOU gera um número de protocolo para fins de acompanhamento.

7.1.2 No cadastramento da manifestação, o manifestante/usuário pode optar pelo sigilo dos seus dados pessoais, hipótese em que tais dados ficam sob a guarda da OUVID e não são disponibilizados para terceiros, observada a possibilidade de revelação em casos de relevante interesse público, de interesse concreto para apuração dos fatos, ou desde que ocorra comunicação prévia e concordância formal do usuário, na forma da Lei 13.608/2018.

7.1.3 Caso haja denúncia anônima ou manifestação de forma anônima, cabe ao Ouvidor-Geral decidir pelo encaminhamento ao órgão com atribuição para tratá-la, se existirem, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade, encerrando a atribuição da OUVID.

7.2 Após o recebimento do registro da manifestação, os chefes de serviço/equipe da OUVID devem analisá-la no prazo de 48 horas.

7.2.1 Caso seja possível atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefes de serviço/equipe da OUVID fornecem resposta dentro do prazo de 48 horas, preferencialmente por correio eletrônico, e arquivam a manifestação.

7.2.2 Caso não seja possível atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefes de serviço/equipe da OUVID encaminham a manifestação ao órgão com atribuição para o atendimento, no prazo de 48 horas.

7.3 Os órgãos com atribuição para responder as demandas encaminhadas pela OUVID devem fazê-lo no prazo de 15 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

7.3.1 Caso não seja observado o prazo estabelecido no item 7.3 pelo órgão com atribuição, os chefes de serviço/equipe da OUVID reiteram a necessidade de resposta à demanda conferindo prazo adicional de 10 dias.

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUIDORIA

- 7.3.2** Persistindo a inércia do órgão com atribuição após a reiteração, os chefes de serviço/equipe da OUVID encaminham a manifestação não respondida à Administração Superior do PJERJ para adoção eventual das medidas cabíveis, comunicam ao manifestante/usuário e arquivam o relato.
- 7.4** Uma vez respondida a manifestação pela OUVID e determinado o respectivo arquivamento, não é possível a interposição de recurso administrativo, devendo o manifestante/usuário, se desejar, ingressar com nova manifestação por meio dos canais de acesso disponíveis.
- 7.5** Em se tratando de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação são observados os mesmos procedimentos e prazos estabelecidos nos itens 7.2 a 7.3.2, sendo possível interposição de recursos administrativos por parte do usuário, por meio do sistema ESOU.
- 7.5.1** Ao término dos prazos recursais, o chefe de serviço encerra a manifestação no sistema ESOU com os movimentos **Atendido** ou **Indeferido**.
- 7.6** Em se tratando de demandas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados são observados os mesmos procedimentos e prazos estabelecidos nos itens 7.2 e 7.2.1.
- 7.6.1** Caso a OUVID não possa atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefes de serviço/equipe da OUVID encaminham a manifestação ao Comitê Gestor de Proteção de Dados (CGPDP), no prazo de 48 horas. A demanda será respondida pelo CGPDP, encerrando a atribuição da OUVID.
- 7.7** Em se tratando de demandas relacionadas à Ouvidoria Mulher, constando o número do processo judicial em curso perante o PJERJ, são observados os mesmos procedimentos e prazos estabelecidos nos itens 7.2 a 7.3.2, não sendo possível interposição de recurso administrativo e devendo o manifestante/usuário, se desejar, ingressar com nova manifestação pelos canais de acesso disponíveis.
- 7.8** Em se tratando de demandas relacionadas à Ouvidoria Mulher sem vínculo com processo judicial em curso são observados os mesmos procedimentos e prazos estabelecidos nos itens 7.2 e 7.2.1.
- 7.8.1** Caso a OUVID não possa atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefes de serviço/equipe da OUVID encaminham a manifestação para a

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-OUVID-008 | Revisão: 00 | Página: 8 de 15 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUIDORIA

Coordenação Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (COEM) ou ao Comitê de Promoção de Igualdade de Gênero, de Apoio às Magistradas e Servidoras e de Prevenção de Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (COGEN) no prazo de 48 horas. A demanda será respondida pelos órgãos acima, encerrando a atribuição da OUVID.

7.9 Em se tratando de demanda relacionada às informações previstas no art. 4º- A da Lei 13.608/2018 serão observados os mesmos prazos estabelecidos nos itens 7.2 e 7.2.1.

7.9.1 Caso a OUVID não possa atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefes de serviço/equipe da OUVID encaminham a manifestação ao órgão de apuração no prazo de 48 horas, encerrando a atribuição da OUVID.

7.10 Em se tratando de demanda proveniente da Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ as manifestações são inseridas no sistema ESOU pelos chefe do SIC/equipe da OUVID e respondidas, dentro do prazo de 48 horas, por correio eletrônico dirigido ao manifestante/usuário e à Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ.

7.10.1 Caso a OUVID não possa atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefe do SIC/equipe da OUVID encaminham a manifestação ao órgão com atribuição para atendê-la, no prazo de 48 horas.

7.10.2 O órgão com atribuição para responder a demanda deve fazê-lo no prazo de 15 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

7.10.3 Caso não seja observado o prazo estabelecido no item 7.10.2 pelo órgão com atribuição, os chefe do SIC/equipe da OUVID reiteram a necessidade de resposta à demanda, conferindo prazo adicional de 10 dias.

7.10.4 Persistindo a inércia do órgão com atribuição após a reiteração, os chefe do SIC/equipe da OUVID encaminham a manifestação não respondida à Administração Superior do PJERJ e à Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ para adoção eventual das medidas cabíveis, comunicam ao manifestante/usuário e arquivam o relato.

7.10.5 Uma vez respondida a manifestação pela OUVID e determinado o respectivo arquivamento, não será possível a interposição de recurso administrativo, devendo o manifestante/usuário, se desejar, ingressar com nova manifestação pelos canais de acesso disponíveis.

| | | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-OUVID-008 | Revisão: 00 | Página: 9 de 15 |
|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------------|

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

- 7.11** Em se tratando de demanda proveniente da Ouvidoria Interna as manifestações são inseridas no sistema ESOU pelos chefe do SIC/equipe da OUVID e respondidas, dentro do prazo de 48 horas, por correio eletrônico dirigido ao manifestante/usuário.
- 7.11.1** Para ingressar com manifestação do tipo Ouvidoria Interna o usuário deverá preencher os campos obrigatórios da manifestação, fornecendo a matrícula de vínculo ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.
- 7.11.2** Caso a OUVID não possa atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefe do SIC/equipe da OUVID encaminham a manifestação ao órgão com atribuição para atendê-la, no prazo de 48 horas.
- 7.11.3** O órgão com atribuição para responder a demanda deve fazê-lo no prazo de 15 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.
- 7.11.4** Caso não seja observado o prazo estabelecido no item 7.11.3 pelo órgão com atribuição, os chefe do SIC/equipe da OUVID reiteram a necessidade de resposta à demanda, conferindo prazo adicional de 10 dias.
- 7.11.5** Persistindo a inércia do órgão com atribuição após a reiteração, os chefe do SIC/equipe da OUVID encaminham a manifestação não respondida à Administração Superior do PJERJ para adoção eventual das medidas cabíveis, comunicam ao manifestante/usuário e arquivam o relato.
- 7.11.6** Uma vez respondida a manifestação pela OUVID e determinado o respectivo arquivamento, não será possível a interposição de recurso administrativo, devendo o manifestante/usuário, se desejar, ingressar com nova manifestação pelos canais de acesso disponíveis.
- 7.12** Após o encerramento da manifestação com informação para o manifestante/usuário, o sistema ESOU encaminha pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela OUVID.
- 7.13** Excepcionalmente, após o encerramento da manifestação, caso o órgão com atribuição envie para a OUVID informações complementares, essas são registradas no sistema ESOU (movimento Informação ao Manifestante) e enviadas ao manifestante/usuário.

| | | | |
|--|--|------------------------------|-----------------------------------|
| Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003 | Código: RAD-OUVID-008 | Revisão: 00 | Página: 10 de 15 |
|--|--|------------------------------|-----------------------------------|

8 TRATAR RECURSOS RELACIONADOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

8.1 Os chefe do SIC/equipe da OUVID recebem recurso administrativo relacionado à Lei de Acesso à Informação no sistema ESOU e o remetem para a autoridade superior àquela que indeferiu o pedido contido na manifestação, com prazo de 05 dias para resposta.

8.1.1 Os chefe do SIC/equipe da OUVID recebem resposta do recurso por e-mail próprio e, provido ou desprovido, registram no sistema ESOU a resposta ao recurso (movimento **Resposta ao Recurso**), enviando e-mail ao recorrente/manifestante/usuário.

8.1.2 Após envio da resposta ao recorrente, os chefe do SIC/equipe da OUVID aguardam 10 dias para eventual interposição de novo recurso.

8.2 Caso seja interposto novo recurso, esse deve ser encaminhado ao Presidente do PJERJ.

8.2.1 Após resposta do novo recurso, os chefe do SIC/equipe da OUVID lançam os movimentos **Atendido** ou **Indeferido** e comunicam a resposta ao recorrente/manifestante/usuário, encerrando a atribuição da OUVID.

8.2.2 Caso não sejam interpostos recursos, os chefe do SIC/equipe da OUVID lançam os movimentos **Atendido** ou **Indeferido**, encerrando a atribuição da OUVID.

9 ELABORAR E DIVULGAR ANÁLISE ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA

9.1 Os chefe do SEAPO/equipe da OUVID extraem os relatórios para elaboração da estatística da OUVID.

9.2 Os relatórios extraídos são submetidos para análise e aprovação dos chefes de serviço e do Ouvidor-Geral.

9.3 Após aprovação dos relatórios, esses são encaminhados pelos chefe do SEAPO/equipe da OUVID para publicação no DJERJ, no portal corporativo do PJERJ e via correio eletrônico para a Alta Administração do PJERJ.

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

10 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

10.1 As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

| IDENTIFICAÇÃO | CÓDIGO CCD* | RESPONSÁVEL | ACESSO | ARMAZENAMENTO | RECUPE-RAÇÃO | PROTEÇÃO | RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO NA GUARDA DA UO**) | DISPOSIÇÃO |
|--------------------------|-------------|-------------|------------|---------------|--------------|-----------------------|---|------------------|
| Correspondência recebida | 0-6-9-1 | OUVID | Irrestrito | Pasta | Data | Condições apropriadas | 2 anos | Eliminação na UO |
| Manifestação (petições) | 0-1-5 | OUVID | Irrestrito | Pasta | 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:

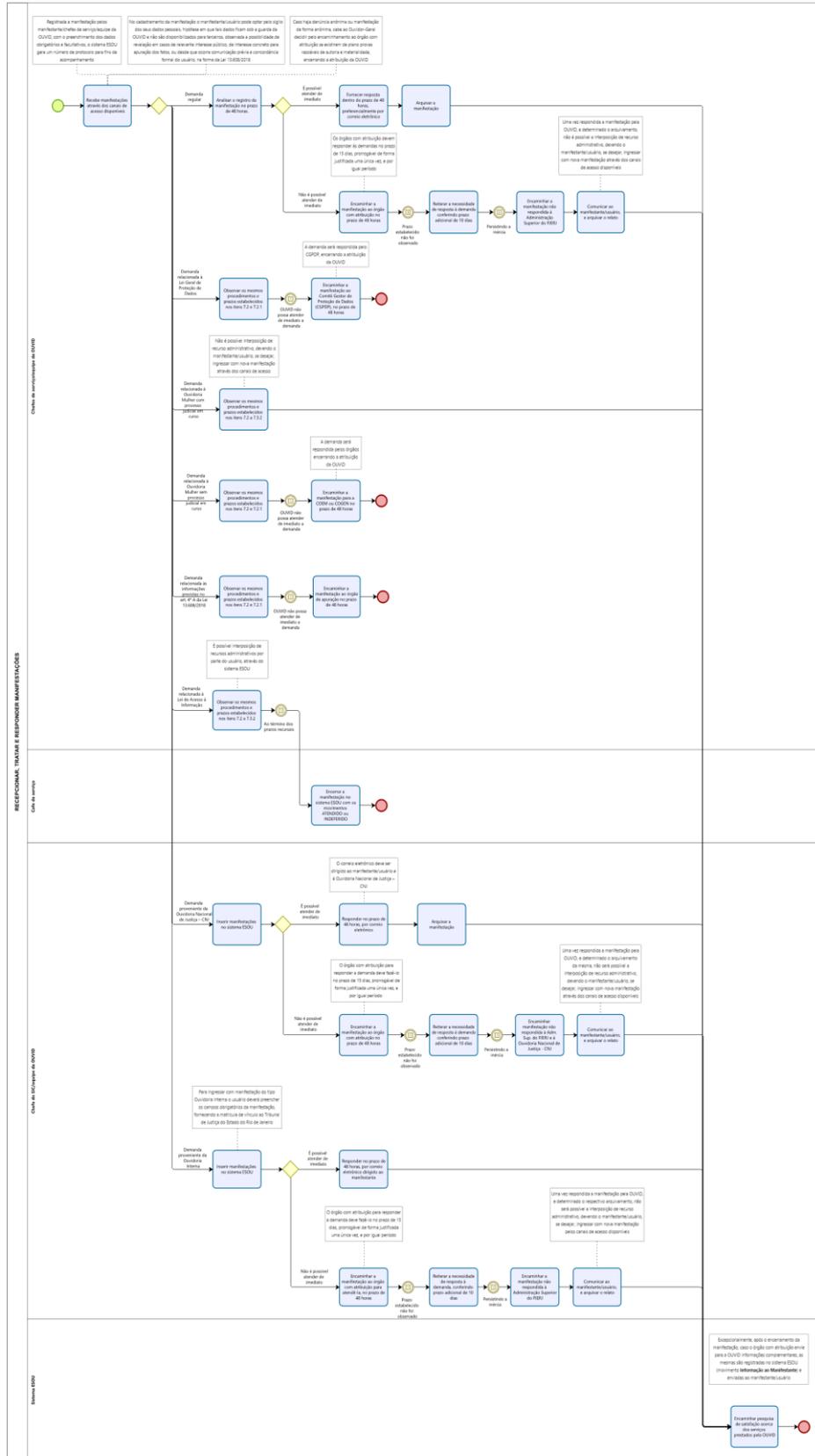
- Eliminação na UO - procedimento - Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

11 ANEXOS

- Anexo 1 – Fluxo do Processo de Trabalho Recepcionar, Tratar e Responder Manifestações;
- Anexo 2 - Fluxo do Processo de Trabalho Tratar Recursos Relacionados à Lei De Acesso à Informação;
- Anexo 3 - Fluxo do Processo de Trabalho Elaborar e Divulgar Análise Estatística da Ouvidoria.

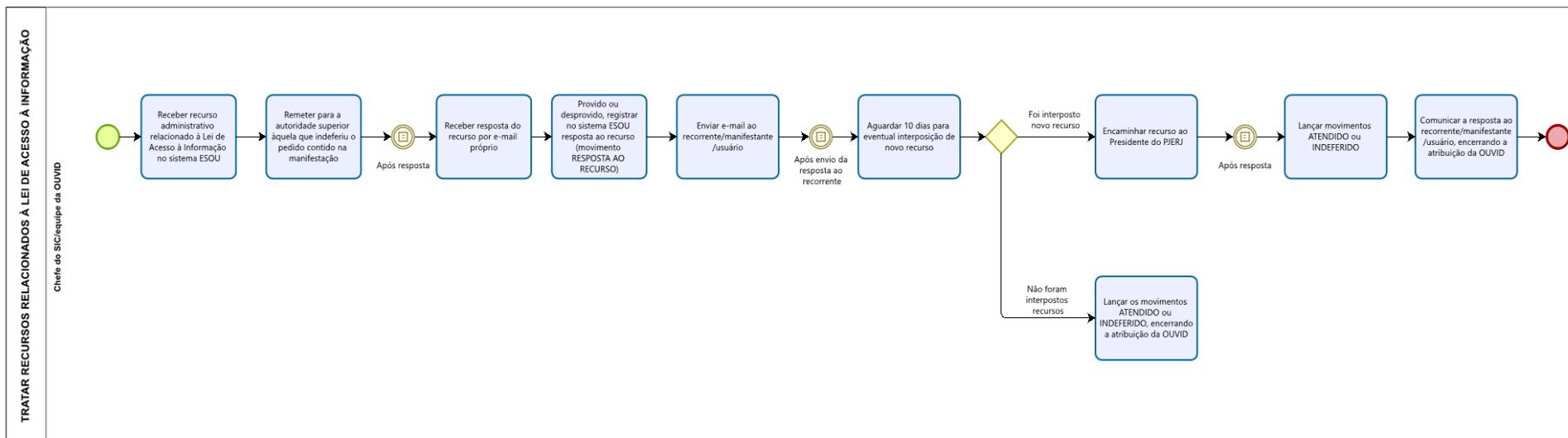
RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUIDORIA

ANEXO 1 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES



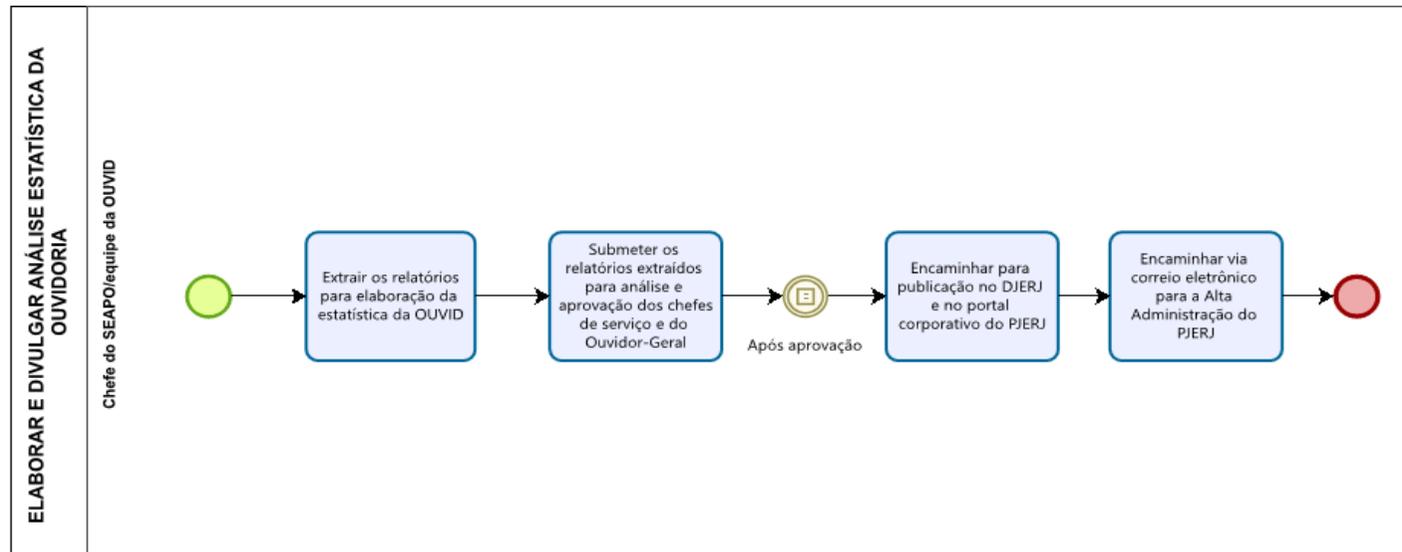
RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

ANEXO 2 - FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO TRATAR RECURSOS RELACIONADOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA

ANEXO 3 – FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO ELABORAR E DIVULGAR ANÁLISE ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003

Código:

RAD-OUVID-008

Revisão:

00

Página:

15 de 15