



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

**Tribunal de Justiça**

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS

**UNIDADE:** OUVIDORIA

**NOME DO PROCESSO:** MANTER COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

**CÓDIGO:** MAP-OUVID-001

**VERSÃO:** 02



Rio Branco - Acre

Código: MAP-OUVID-001	Versão: 02	Data de Emissão: 31/05/2021
Elaborado por: Ouvidoria		Aprovado por: Presidência

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	03
<b>2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA</b> .....	03
<b>3. ORIENTAÇÕES GERAIS</b> .....	03
<b>4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b> .....	05
<b>5. GESTÃO DO PROCESSO</b> .....	06
<b>6. INDICADORES</b> .....	07
<b>7. ANEXOS</b> .....	08
FLUXOGRAMA DO PROCESSO RECEBER MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO.....	09



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### MANTER COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

Código: MAP-OUVID-001	Versão: 02	Data de Emissão: 31/05/2021
Elaborado por: Ouvidoria	Aprovado por: Presidência	

## 1 OBJETIVO

Definir e padronizar os procedimentos para manter um canal de comunicação direto com a sociedade, entidades e movimentos populares, quanto à aplicação de recursos públicos e eficiência administrativa no TJAC.

## 2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Resolução nº. 24/2011, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre;
- Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, Lei nº 13.460/2017; e
- Resolução do CNJ nº 103/2010;
- Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Acre; e
- Art. 37, *caput*, §3º, inc. I e II, da Constituição Federal.

## 3 ORIENTAÇÕES GERAIS

- Os processos de trabalho realizados pela Ouvidoria seguem as seguintes orientações:
  - A ouvidoria não presta Orientação Jurídica;
  - A Ouvidoria não recebe reclamações, críticas, denúncias e elogios via teleatendimento, devida à falta de regulamentação para tal;
  - O teleatendimento fornece apenas informações para o usuário sobre o funcionamento da Ouvidoria e as formas de proceder para que o usuário possa registrar uma manifestação;
  - Elabora dados estatísticos referentes às demandas registradas em determinado período;
  - Elabora relatório das atividades realizadas pela Ouvidoria durante determinado período.



## 4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 4.1 Receber Manifestação do Usuário

Recebe manifestação do Usuário através de E-mail, Formulário Eletrônico, carta ou atendimento pessoal.

Como o TJAC utiliza a plataforma SEI para controle de processos administrativos, todas as demandas não oriundas do formulário eletrônico tem de ser convertidas em formato PDF e anexadas a um novo processo.

- A demanda é analisada pela equipe da Ouvidoria, que cria um despacho indicando a unidade a ser encaminhada.
- Caso a equipe tenha dúvida de para onde vai ser encaminhada a demanda, o Ouvidor será consultado e dará a instrução.
- O Ouvidor fará a análise do despacho que encaminhará para a unidade requerida e assinará caso concorde.
- Caso a demanda não esteja clara o suficiente, será encaminhado e-mail ao usuário para que complemente com os detalhes solicitados.
- Com a assinatura do ouvidor, o despacho é cumprido, seja encaminhada a unidade, seja solicitando mais detalhes.
- Tendo recebido a resposta, ela é encaminhada ao usuário através de e-mail.

#### Observações

- Sempre encaminhar os despachos para os usuários; e
- Sempre notificar o usuário para qual unidade a demanda foi encaminhada.
- Os informes devem ser feitos através de endereço de e-mail ou, quando não disponível contato eletrônico, através de telefone.



## 5 GESTÃO DO PROCESSO

- A Ouvidoria (OUVID) consolida durante o ano os indicadores do processo nas planilhas existentes na unidade;
- Encaminha para a Presidência do Tribunal, o Relatório Estatístico Anual relativo ao ano anterior até o fim do mês de janeiro;
- Acompanha regularmente os indicadores para verificar tendências nas demandas e possibilitar o gerenciamento da equipe; e
- Arquiva os formulários (termos de usuário) nas respectivas pastas.

## 6 INDICADORES

Nome	Fórmula	Período de apuração	Fonte
Percentual de manifestações finalizadas	$(\text{Total de manifestações finalizadas}) / (\text{total de manifestações recebidas}) \times 100$	Trimestral	Controle por planilha

## 7 ANEXOS

- Anexo 1: Fluxograma do processo receber manifestação do usuário.



# MANUAL DE PROCEDIMENTOS

## MANTER COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

