



PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Diretoria Geral de Tecnologia da Informação
Departamento de Suporte e Atendimento

Manual do Usuário

Manual do Sistema Fale Conosco da Ouvidoria

FALECONOUVID – Usuário Externo



SUMÁRIO

1. Introdução	3
2. Acesso ao Formulário Usuário Externo.....	4
3. Funções do Sistema.....	6
3.1 . Criar Manifestação	6
3.2 Consultar Manifestação	10
3.3 Pesquisa de Opinião.....	13
4. Histórico de Versões.....	15



Manual do Sistema Fale Conosco da Ouvidoria

1. Introdução

Com base normativa no Ato Executivo nº 2.950 de 2003, o sistema FALECONOUVID (Fale Conosco da Ouvidoria) é um formulário disponível na intranet/ internet, desenvolvido para recepção de reclamações, dúvidas, elogios e sugestões de manifestantes internos e externos ao PJERJ. Também é utilizado para pedidos de informações referentes à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011).

É a fase principal de entrada das manifestações recebidas pela Ouvidoria do PJERJ, carregando estes dados para o sistema SOU (Sistema da Ouvidoria), onde estas manifestações serão tratadas e atendidas pela Ouvidoria do PJERJ.



2. Acesso ao Formulário Usuário Externo



OBSERVAÇÃO: Para navegar pelos campos do formulário utiliza-se a tecla TAB ou o mouse.

Na página inicial do PJERJ, no menu lateral, clique na opção **Ouvidoria**.

The screenshot shows the PJERJ website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Página Inicial, Consultas, Serviços, Institucional, Concursos, Licitações, and Webmail. Below this is a search bar. The main content area is divided into several sections: 'Notícias' (News) featuring a 'Curso de Extensão Direito Médico' advertisement and a list of news items; 'Você Sabia?' (Did you know?) with three informational cards; and 'Avisos' (Announcements). On the right side, there is a 'CONSULTA PROCESSUAL' (Process Search) section with search criteria and buttons for 'Pesquisar' and 'Limpar'. On the left side, there is a vertical sidebar menu under the heading 'Página Inicial' with various options. The 'Ouvidoria' option is highlighted with an orange border.

Figura 1 – Menu lateral – opção Ouvidoria.



O sistema abrirá a tela da **Ouvidoria**, clique no menu lateral, em **Fale com a Ouvidoria**.

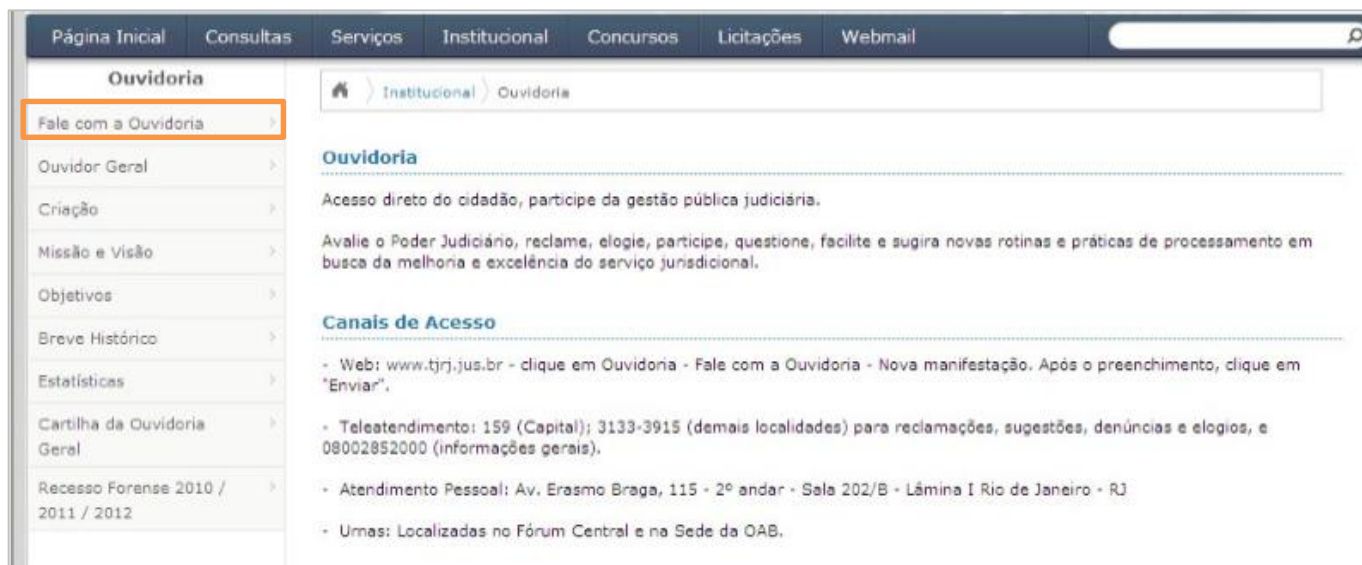


Figura 2 – Tela Ouvidoria – opção Fale com a Ouvidoria.

Será aberta uma nova página com as opções para criar ou consultar manifestações.

A opção “Nova Manifestação” já vem marcada como padrão.

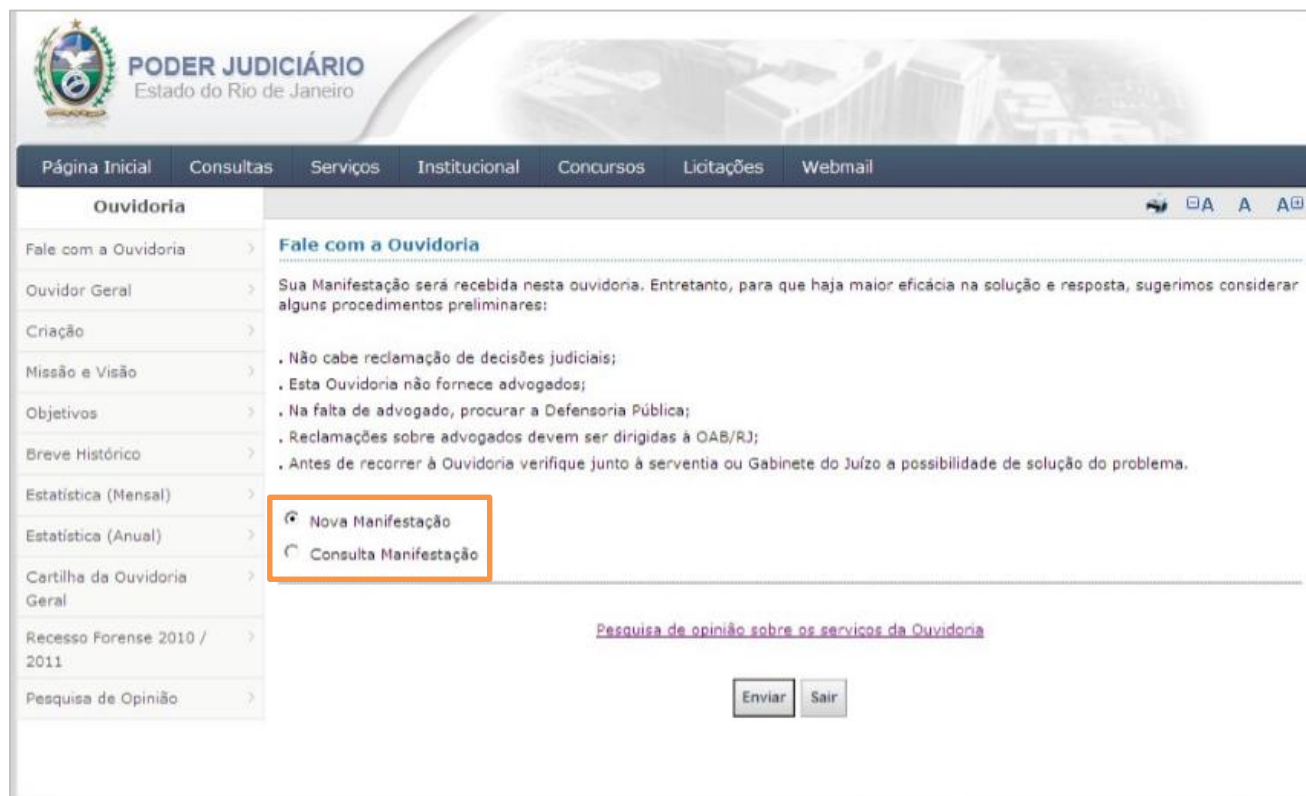


Figura 3 – Tela Fale com a Ouvidoria.

3. Funções do Sistema

3.1. Criar Manifestação

Na tela principal do sistema, clique em **Enviar** para criar uma nova manifestação.



Figura 4 – Criar Nova Manifestação.

Na tela seguinte, selecione o **Tipo de manifestação** que deseja registrar: “Dúvida”, “Reclamação”, “Denúncia”, “Sugestão”, “Elogio/Agradecimento” ou “Acesso à Informação (Lei 12527/2011)”.



Figura 5 – Tipo de manifestação.



A seguir, preencha os **Dados pessoais**.



OBSERVAÇÃO: Os campos **Nome**, **E-mail** e **Telefone** são de preenchimento obrigatório.



OBSERVAÇÃO: Ao marcar a opção “Acesso à Informação (Lei 12527/2011)” serão também de preenchimento obrigatório os campos **CPF/CNPJ**, **Endereço**, **Bairro** e **CEP**.

Figura 6 - Preenchimento de dados.

Em seguida, preencha os campos de **Dados da manifestação**:

- Campos **Tipo do processo** e **Nº do Processo**: digite o número do processo reclamado, caso haja, e marque se o processo é judicial de 1ª Instância, judicial de 2ª Instância ou administrativo. O sistema já traz como padrão “Judicial 1ª Instância”.
- Campo **Tipo de Reclamante**: marque se o manifestante é “Parte”, “Interessado” ou “Advogado” no processo.
- Campo **UF**: se o manifestante for advogado, digite a Unidade da Federação do registro na OAB;
- Campo **Número**: se o manifestante for advogado, digite o número da OAB.



- Campo **Advogado**: será preenchido automaticamente com o nome completo do advogado, caso o registro seja do Rio de Janeiro;
- Campo **Fale Conosco**: campo texto para informar a solicitação do manifestante.

Dados da manifestação

Tipo do processo
 Judicial 1ª instância Judicial 2ª instância Processo administrativo

Nº do processo:

Tipo de reclamante
 Parte Interessado Advogado

UF:

Número:

Advogado:

Fale conosco (limite de 1.700 caracteres) **Campo obrigatório**

Figura 7 – Tela Dados da manifestação.

Após o preenchimento, clique no botão **Enviar**. O sistema gerará um número sequencial de recebimento das manifestações, que deverá ser guardado para futuras consultas e acompanhamento.

Será exibida uma página confirmando o envio da manifestação, seu número sequencial de cadastramento no sistema e a data e hora em que ocorreu o cadastramento.



O sistema ainda envia automaticamente um e-mail ao manifestante, caso ele o tenha fornecido, com o número da manifestação, informando que a Ouvidoria a recepcionou.

Botão **Retorna**: o sistema retornará à página do formulário, mantendo as informações pessoais do manifestante, para o caso de novo registro de manifestação.

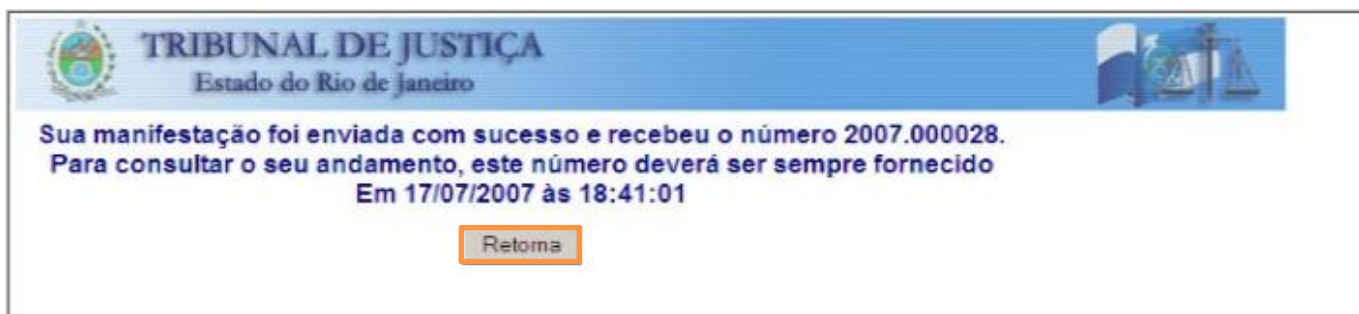


Figura 8 – Mensagem de confirmação do envio.



OBSERVAÇÃO: Os campos de preenchimento obrigatório terão esta informação ao lado.



OBSERVAÇÃO: Ao informar o número do Processo e pressionar a tecla TAB aparecerá, abaixo do campo, um link que permitirá a consulta processual e outro link que permitirá visualizar quais manifestações já foram criadas com este número de Processo.



3.2 Consultar Manifestação

Para consultar uma manifestação, selecione a opção “Consulta Manifestação” e clique no botão **Enviar**.

The screenshot shows the website interface for the Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. The top navigation bar includes links for 'Página Inicial', 'Consultas', 'Serviços', 'Institucional', 'Concursos', 'Licitações', and 'Webmail'. The main content area is titled 'Ouvidoria' and features a sidebar with various menu items. The 'Consulta Manifestação' option is highlighted with an orange box. Below the sidebar, there is a section for 'Nova Manifestação' and a button labeled 'Enviar' (also highlighted with an orange box) next to a 'Sair' button. The page also includes a search bar and a link for 'Pesquisa de opinião sobre os serviços da Ouvidoria'.

Figura 9 – Consulta Manifestação.



Na página seguinte, preencha os campos e clique em **Enviar**:

- Campo **Número** – digite o número da manifestação;
- Campo **E-mail** – digite o e-mail cadastrado como contato pelo manifestante;
- Campo **Telefone** – digite o telefone cadastrado como contato pelo manifestante.

Botão **Enviar** – Efetiva a busca da manifestação na base de dados do sistema.

The screenshot shows the 'Ouvidoria' section of the website. It includes a sidebar with navigation links and a main form area. The form has three input fields: 'Número', 'E-mail', and 'Telefone'. The 'Enviar' button is highlighted with an orange border, indicating the next step in the process.

Figura 10 – Preenchimento dos campos.



O sistema abrirá uma página com os dados da manifestação pesquisada.

Botão **Andamentos**: Mostra todos os andamentos feitos na manifestação consultada.

The screenshot displays the 'Ouvidoria' section of the Poder Judiciário website. The main content area shows details for a manifestation (Manifestação Nº 2013.00) with the following information:

- HOMOLOGAÇÃO**: 23/01/2013 11:07:00
- Manifestação Nº**: 2013.00
- Tipo de manifestação**: Dúvida
- Canal de acesso**: Internet
- Dados pessoais**:
 - Nome**: CÁTIA
 - E-mail**: [redacted]
 - Telefones**: 21 / 3133-9133
 - Endereço**: ENDEREÇO
 - Bairro**: BAIRRO
 - C.E.P.**: 20000-00
- Dados da manifestação**:
 - Nº. Processo Judicial (1ª Instância)**: [8.19.0011](#)
 - Advogado**: RJ0044705 - DR(a). ANTONIO
- Fale conosco**: TESTES OAB E LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO.

At the bottom of the page, there are three buttons: 'Retornar', 'Imprimir', and 'Andamentos' (which is highlighted with an orange border).

Figura 11 - Dados da manifestação.



3.3 Pesquisa de Opinião

Link existente no formulário disponibilizado aos manifestantes internos/externos para que expressem opiniões sobre o atendimento da Ouvidoria do PJRJ.

PODER JUDICIÁRIO
Estado do Rio de Janeiro

Página Inicial Consultas Serviços Institucional Concursos Licitações Webmail

Ouvidoria

Fale com a Ouvidoria > **Fale com a Ouvidoria**

Ouvidor Geral > Sua Manifestação será recebida nesta ouvidoria. Entretanto, para que haja maior eficácia na solução e resposta, sugerimos considerar alguns procedimentos preliminares:

Criação >

Missão e Visão >

Objetivos >

Breve Histórico >

Estatística (Mensal) >

Estatística (Anual) >

Cartilha da Ouvidoria Geral >

Recesso Forense 2010 / 2011 >

Pesquisa de Opinião >

- Não cabe reclamação de decisões judiciais;
- Esta Ouvidoria não fornece advogados;
- Na falta de advogado, procurar a Defensoria Pública;
- Reclamações sobre advogados devem ser dirigidas à OAB/RJ;
- Antes de recorrer à Ouvidoria verifique junto à serventia ou Gabinete do Juízo a possibilidade de solução do problema.

Nova Manifestação

Consulta Manifestação

[Pesquisa de opinião sobre os serviços da Ouvidoria](#)

Enviar Sair

Figura 12 – Link de pesquisa de opinião.



Ao clicar no link, será aberta uma tela com o formulário a seguir. Preencha as informações e clique em **Enviar**.

PODER JUDICIÁRIO
Estado do Rio de Janeiro

Fale com a Ouvidoria - Pesquisa de opinião sobre os serviços da Ouvidoria

Sugestão Reclamação Elogio

Fale conosco: **campo obrigatório** (Limite de 1.000 caracteres)
Faltam caracteres

Identificação do usuário

Advogado Parte Servidor Estagiário
 Magistrado Unidade Organizacional Terceirizado Outros cidadãos

Caso deseje informar:

Nome :
Telefone :
E-mail :

Agradecemos sua participação!

Figura 13 – Formulário de Pesquisa de Opinião.



4. Histórico de Versões

Versão	Data	Descrição da alteração	Responsável
1.0	27/10/2016	Elaboração	Catia Gama
1.0	27/10/2015	Revisão de Template / Revisão Ortográfica	Luis Carlos / Maria Paula
1.0	18/05/2016	Atualização	Catia Gama
1.0	20/05/2016	Revisão de Template / Revisão Ortográfica	Luiz Carlos / Cláudio Vianna