

	PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA GERAL	Data da Divulgação: 05/05/2025
		Data da Aprovação: 05/05/2025

SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ADMINISTRATIVA NORMA DE PROCEDIMENTOS - NP 14.08 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIO, CRÍTICA E SUGESTÃO RECEBIDOS PELA OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

I – ASSUNTO

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIO, CRÍTICA E SUGESTÃO RECEBIDOS PELA OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

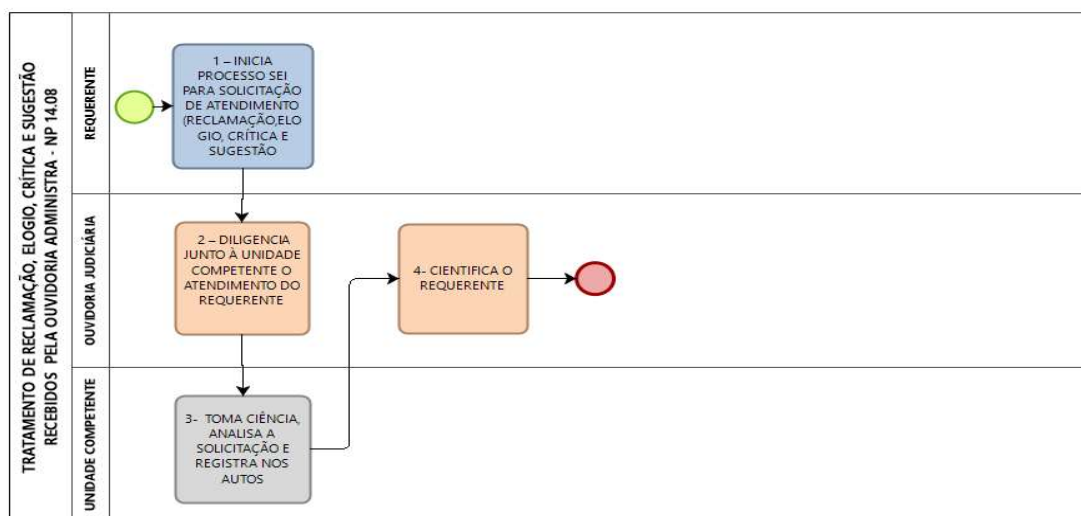
II – OBJETIVO E ÂMBITO DA APLICAÇÃO

O objetivo da presente norma é detalhar os procedimentos relativos ao atendimento das reclamações, elogios e sugestões recebidos pela Ouvidoria Administrativa do TJES. A Ouvidoria Administrativa do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo tem por missão servir de canal de comunicação entre os servidores e magistrados com a Administração, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário Estadual, para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços administrativos prestados pela instituição.

III – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- Ato Normativo nº 086/2013 (DJe de 04/07/2013);
- Ato Normativo nº 052/2023 (DJe de 13/02/2023).

IV – FLUXOS E FORMULÁRIOS



	PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA GERAL	Data da Divulgação: 05/05/2025
		Data da Aprovação: 05/05/2025

SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ADMINISTRATIVA
NORMA DE PROCEDIMENTOS - NP 14.08 – TRATAMENTO DE
RECLAMAÇÃO, ELOGIO, CRÍTICA E SUGESTÃO RECEBIDOS PELA
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

V – PROCEDIMENTOS

PROCEDIMENTO 1 – Inicia processo SEI para solicitação de atendimento referente à reclamação ou elogio, crítica e sugestão.

1.1- REQUERENTE

1.1.1- Em se tratando de reclamação, inicia processo SEI do tipo: "Ouvidoria Administrativa: Reclamação", e insere documento do tipo: "Ouvidoria Administrativa: Reclamação", contendo um breve relato acerca da reclamação ou insatisfação relativa a produto ou serviço prestado pelas unidades administrativas do PJES.

Nota: Exemplo de reclamação: chamados não atendidos no Assyst, demora no atendimento de solicitações de materiais e patrimônio.

1.1.2- No caso de elogio crítica e sugestão, inicia processo SEI do tipo: "Ouvidoria Administrativa: Elogio, Crítica e Sugestão", insere documento do tipo: "Ouvidoria Administrativa: Elogio, Crítica e Sugestão", contendo um breve relato do elogio, crítica ou sugestão.

1.2- Encaminha os autos à Ouvidoria Administrativa.

PROCEDIMENTO 2 – Diligencia junto à unidade competente o atendimento do requerente ou dá ciência do elogio ou sugestão.

2.1- OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

2.1.1- Recebe os autos, identifica a unidade competente para resolução da reclamação, emite despacho detalhando a questão e informando sobre o prazo para atendimento e encaminha à unidade competente para providências.

2.1.2- No caso de elogio ou sugestão, encaminha à unidade competente para ciência.

PROCEDIMENTO 3 – Toma ciência, analisa a solicitação e registra nos autos – Prazo: Até 05 (cinco) dias

3.1- SECRETARIA/ASSESSORIA COMPETENTE

3.1.1- Analisa a solicitação, realiza os procedimentos de sua competência e emite documento do tipo "Manifestação", "Despacho", anexando aos autos

	PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA GERAL	Data da Divulgação: 05/05/2025
		Data da Aprovação: 05/05/2025

SISTEMA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ADMINISTRATIVA
NORMA DE PROCEDIMENTOS - NP 14.08 – TRATAMENTO DE
RECLAMAÇÃO, ELOGIO, CRÍTICA E SUGESTÃO RECEBIDOS PELA
OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

resposta e documentação relativa ao requerimento..

3.1.2- Encaminha os autos à Ouvidoria Administrativa.

PROCEDIMENTO 4 – Cientifica o requerente.

4.1- OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

4.1.1- Insere nos autos documento do tipo: Despacho, informando sobre a resposta da unidade competente.

4.1.2- Verifica se os autos estão instruídos adequadamente e conclui o processo.

Data de vigência: 05/05/2025.
Norma de procedimentos revisada em: