



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
OUVIDORIA-GERAL DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
(PJRJ/OUVID)

PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PATs)

RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À  
OUVIDORIA

## SUMÁRIO

1	RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER A MANIFESTAÇÕES .....	2
2	TRATAR RECURSOS RELACIONADOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	5
3	ELABORAR E DIVULGAR ANÁLISE ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA .....	6
4	DEFINIÇÕES  .....	7



Elaborado por:

Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ/OUVID)



Aprovado por:

Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ/OUVID)



Data de Vigência:

25/07/2025



FRM-PJRJ-002-05  
Rev.02  
Data: 31/03/2025



## PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

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

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

#### 1 RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER A MANIFESTAÇÕES

- 1.1** Os chefes de serviço/equipe da OUVID recebem manifestações por meio dos canais de acesso disponíveis.
  - 1.1.1** 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.
  - 1.1.2** 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 nº 13.608/2018.
  - 1.1.3** 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.
- 1.2** Após o recebimento do registro da manifestação, os chefes de serviço/equipe da OUVID devem analisá-la no prazo de 48 horas.
  - 1.2.1** 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.
  - 1.2.2** 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.
- 1.3** 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.
  - 1.3.1** Caso não seja observado o prazo estabelecido no item 1.3 pelo órgão com atribuição, os chefes de serviço/equipe da OUVID reiteram a necessidade de resposta à demanda conferindo prazo adicional de 10 dias.



## PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

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

- 1.3.2** 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.
- 1.4** 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.
- 1.5** Em se tratando de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação são observados os mesmos procedimentos e prazos estabelecidos nos itens 1.2 a 1.3.2, sendo possível interposição de recursos administrativos por parte do usuário, por meio do sistema ESOU.
- 1.5.1** Ao término dos prazos recursais, os chefes de serviço encerram a manifestação no sistema ESOU com os movimentos **Atendido** ou **Indeferido**.
- 1.6** Em se tratando de demandas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados são observados os mesmos procedimentos e prazos estabelecidos nos itens 1.2 e 1.2.1.
- 1.6.1** 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.
- 1.7** 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 1.2 a 1.3.2, não sendo possível interposição de recurso administrativo e devendo o manifestante/usuário, se desejar, ingressar com nova manifestação pelos canais de acesso disponíveis.
- 1.8** 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 1.2 e 1.2.1.
- 1.8.1** 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 Coordenadoria Estadual da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (COEM), ao Comitê de Promoção da Igualdade de Gênero e de Prevenção e Enfrentamento dos Assédios Moral e Sexual e da Discriminação no 1º Grau de Jurisdição (COGEN – 1º grau), ao Comitê de Promoção da Igualdade de Gênero e de Prevenção e Enfrentamento dos Assédios Moral e Sexual e da Discriminação no 2º Grau de Jurisdição (COGEN –



## PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

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

2º grau) ou ao Canal de Escuta Servidoras Protegidas - CGJ, no prazo de 48 horas. A demanda será respondida pelos órgãos acima, encerrando a atribuição da OUVID.

- 1.9** Em se tratando de demanda relacionada às informações previstas no art. 4º- A da Lei nº 13.608/2018 serão observados os mesmos prazos estabelecidos nos itens 1.2 e 1.2.1.
- 1.9.1** 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.
- 1.10** Em se tratando de demandas provenientes da Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ ou da Ouvidoria Nacional da Mulher – CNJ as manifestações são inseridas no sistema ESOU pelos chefes 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.
- 1.10.1** Caso a OUVID não possa atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefes do SIC/equipe da OUVID encaminham a manifestação ao órgão com atribuição para atendê-la, no prazo de 48 horas.
- 1.10.2** 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.
- 1.10.3** Caso não seja observado o prazo estabelecido no item 1.10.2 pelo órgão com atribuição, os chefes do SIC/equipe da OUVID reiteram a necessidade de resposta à demanda, conferindo prazo adicional de 10 dias.
- 1.10.4** Persistindo a inércia do órgão com atribuição após a reiteração, os chefes 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.
- 1.10.5** 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.
- 1.11** Em se tratando de demanda proveniente da Ouvidoria Interna as manifestações são inseridas no sistema ESOU pelos chefes do SIC/equipe da OUVID e respondidas, dentro do prazo de 48 horas, por correio eletrônico dirigido ao manifestante/usuário.



## PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

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

- 1.11.1 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.
- 1.11.2 Caso a OUVID não possa atender de imediato a demanda do manifestante/usuário, os chefes do SIC/equipe da OUVID encaminham a manifestação ao órgão com atribuição para atendê-la, no prazo de 48 horas.
- 1.11.3 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.
- 1.11.4 Caso não seja observado o prazo estabelecido no item 1.11.3 pelo órgão com atribuição, os chefes do SIC/equipe da OUVID reiteram a necessidade de resposta à demanda, conferindo prazo adicional de 10 dias.
- 1.11.5 Persistindo a inércia do órgão com atribuição após a reiteração, os chefes 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.
- 1.11.6 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.
- 1.12 Após o encerramento da manifestação com informação para o manifestante/usuário, o sistema ESOU encaminha pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela OUVID.
- 1.13 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.

## 2 TRATAR RECURSOS RELACIONADOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- 2.1 Os chefes 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.
  - 2.1.1 Os chefes 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.



## PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

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

---

- 2.1.2** Após envio da resposta ao recorrente, os chefes do SIC/equipe da OUVID aguardam 10 dias para eventual interposição de novo recurso.
- 2.2** Caso seja interposto novo recurso, esse deve ser encaminhado ao Presidente do PJERJ.
- 2.2.1** Após resposta do novo recurso, os chefes do SIC/equipe da OUVID lançam os movimentos **Atendido** ou **Indeferido** e comunicam a resposta ao recorrente/manifestante/usuário, encerrando a atribuição da OUVID.
- 2.2.2** Caso não sejam interpostos recursos, os chefes do SIC/equipe da OUVID lançam os movimentos **Atendido** ou **Indeferido**, encerrando a atribuição da OUVID.
- 3 ELABORAR E DIVULGAR ANÁLISE ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA**
- 3.1** Os chefes do SEAPO/equipe da OUVID extraem os relatórios para elaboração da estatística da OUVID.
- 3.2** Os relatórios extraídos são submetidos para análise e aprovação dos chefes de serviço e do Ouvidor-Geral.
- 3.3** Após aprovação dos relatórios, esses são encaminhados pelos chefes do SEAPO/equipe da OUVID para publicação no DJERJ, no portal corporativo do PJERJ e via correio eletrônico para a Alta Administração do PJERJ.



## PLANOS DE ATIVIDADES DETALHADAS (PAT)

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

#### 4 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.
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 e/ou correio eletrônico.
Sistema eletrônico da Ouvidoria (ESOU)	Sistema informatizado para recepção, tratamento e resposta de manifestações.