1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica a Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ/OUVID) e aos servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho. Tem o objetivo de estabelecer critérios e procedimentos para recepcionar, tratar e responder manifestações dos usuários provindas dos canais de acesso disponibilizados, passando a vigorar a partir de 25/07/2025.

2 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ e nos planos de atividades detalhadas (PATs), que complementam as informações desta rotina administrativa.

3 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 nº 13.608/2018 - Dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera 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 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 254/2018 – Institui a Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as Mulheres pelo Poder Judiciário e dá outras providências;

- Resolução CNJ nº 255/2018 – Institui a Política Nacional de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário;

- Resolução CNJ nº 270/2018 – Dispõe sobre o uso do nome social pelas pessoas trans, travestis e transexuais usuárias dos serviços judiciários, membros, servidores, estagiários e trabalhadores terceirizados dos tribunais brasileiros;

- Resolução CNJ nº 351/2020 – Institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação;

- 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;

- Resolução CNJ nº 492/2023 – Estabelece, para adoção de Perspectiva de Gênero nos julgamentos em todo o Poder Judiciário, as diretrizes do protocolo aprovado pelo Grupo de Trabalho constituído pela Portaria CNJ nº 27/2021, institui obrigatoriedade de capacitação de magistrados e magistradas, relacionada a direitos humanos, raça e etnia, em perspectiva interseccional, e cria o Comitê de Acompanhamento e Capacitação sobre Julgamento com Perspectiva de Gênero no Poder Judiciário e o Comitê de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário;

- Resolução CNJ nº 520/2023 – Dispõe sobre a Política Judiciária sobre Pessoas Idosas e suas interseccionalidades;

- Resolução CNJ nº 540/2023 – Altera a Resolução CNJ nº 255/2018 e dispõe sobre paridade de gênero, com perspectiva interseccional de raça e etnia, em atividades administrativas e jurisdicionais no âmbito do Poder Judiciário;

- Portaria CNJ nº 33/2022 – Institui a Ouvidoria Nacional da Mulher no âmbito do Conselho Nacional de Justiça e dispõe sobre as suas atribuições;

- Portaria Presidência CNJ nº 83/2023 – Altera a Portaria CNJ nº 33/2022, que trata da Ouvidoria Nacional da Mulher no âmbito do Conselho Nacional de Justiça e institui Ouvidorias Auxiliares Regionais da Mulher a ela vinculadas;

- Portaria CNJ nº 411/2024 – Institui o Regulamento do Prêmio CNJ de qualidade, ano 2025;

- Instrução Normativa Presidência CNJ nº 105/2025 – Dispõe sobre a tramitação integrada de procedimentos entre a Ouvidoria Nacional da Mulher e a Corregedoria Nacional de Justiça para tratamento de representações administrativas e demandas relacionadas aos direitos das Mulheres no âmbito do Poder Judiciário, na esfera de suas respectivas atribuições;

- Resolução OE nº 03/2025 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – Aprova a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidor-Geral do PJERJ	• 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)	• 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.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID/SIC)	• Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos ditames da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 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	• 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.

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 A OUVID serve como canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ).

5.2 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 com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo PJERJ.

5.3 O SEAPO e o SIC são órgãos integrantes da estrutura da OUVID na prestação de seus serviços.

5.4 As manifestações encaminhadas para a OUVID possuem prazo máximo de resposta de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez.

5.5 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.

5.6 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).

5.7 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.

5.8 A OUVID facilita o acesso à Justiça da população em situação de rua, do usuário com deficiência ou mobilidade reduzida ou do idoso.

5.9 Todos aqueles que utilizam os serviços prestados pelo PJERJ e, também, aqueles que nele trabalham, podem ingressar com manifestação perante a OUVID.

5.10 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.

5.11 A OUVID recepciona, excepcionalmente, manifestações que tratem de denúncia anônima.

5.12 Podem ser apresentadas à OUVID os seguintes tipos de manifestações:

- Dúvidas;
- Reclamações e denúncias;
- Sugestões;
- Elogios e agradecimentos;
- Informações referentes à Lei nº 13.608/2018;
- Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Ouvidoria Mulher;
- Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ;
- Ouvidoria Nacional da Mulher – CNJ;

- Denúncia Anônima;
- Ouvidoria Interna.

5.13 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;
- **Formulário Eletrônico da Ouvidoria Nacional da Mulher - CNJ** que está disponível no portal corporativo do CNJ;
- **Balcão Virtual.**

5.14 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.

5.15 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.

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

5.17 Pormenores do processo de trabalho estão descritos nos Planos de Atividades Detalhadas.

6 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

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*	ACESSO	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Correspondência recebida	0-1-2-5a	OUVID	Irrestrito	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	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.

*** SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do conhecimento.

Notas:

a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.

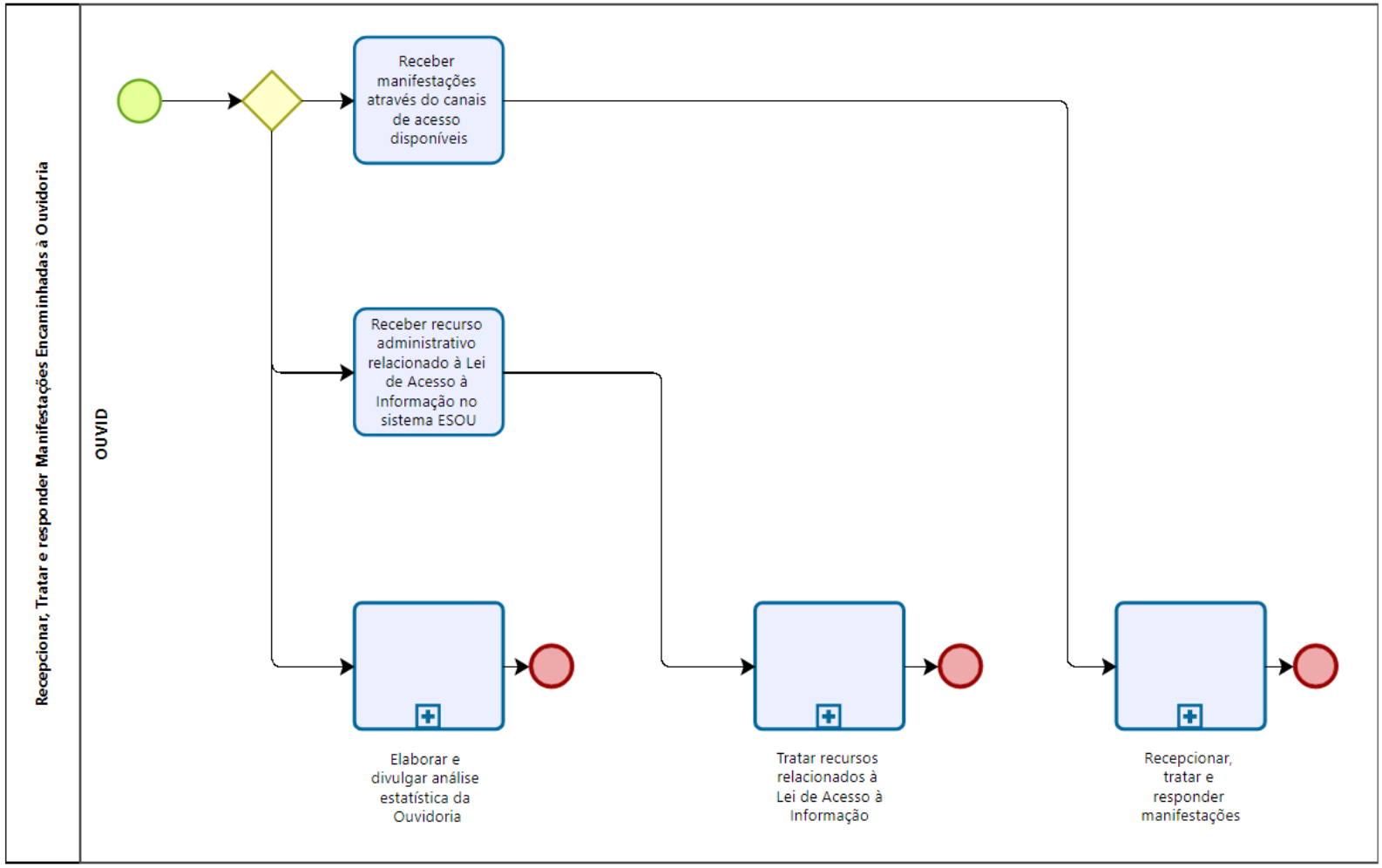
b) SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

c) 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 Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.

Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003

Proposto por: Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (**PJERJ/OUVID**)

Aprovado por: Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (**PJERJ/OUVID**)

7 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

7.1 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO - RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA