

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

1 CAMPO DE APLICAÇÃO 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, passando a vigorar a partir de 30/06/2026.

2 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.

3 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:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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**)

4 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



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

