










## SUMÁRIO

1	 OBJETIVO .....2	2
2	 RESPONSABILIDADES GERAIS .....2	2
3	 CONDIÇÕES GERAIS .....3	3
4	 RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER A MANIFESTAÇÕES .....5	5
5	 Acesso à Informação TRATAR RECURSOS RELACIONADOS À LEI DE ACESO À INFORMAÇÃO .....8	8
6	 ELABORAR E DIVULGAR ANÁLISE ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA .....9	9
7	 DEFINIÇÕES .....10	10



**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:**

**30/06/2026**

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

## 1 OBJETIVO

Este manual tem o objetivo de estabelecer critérios e procedimentos para recepcionar, tratar e responder manifestações dos usuários providas dos canais de acesso disponibilizados.

## 2 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidor-Geral do PJERJ	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• gerir o sistema ESOU.</li></ul>
Chefe do Serviço de Apoio à Ouvidoria da Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID/SEAPO)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;</li><li>• atender àqueles que se manifestam por intermédio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID;</li><li>• recepcionar e tratar as manifestações encaminhadas à OUVID, respondendo-as no tempo adequado.</li></ul>
Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria-Geral do PJERJ (OUVID/SIC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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;</li><li>• atender àqueles que se manifestam por intermédio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID;</li><li>• recepcionar e tratar as manifestações encaminhadas à OUVID, inclusive provenientes da Ouvidoria Mulher e Ouvidoria Nacional de Justiça, respondendo-as no tempo adequado.</li></ul>
Equipe da OUVID	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender àqueles que se manifestam por intermédio dos canais de acesso disponibilizados pela OUVID;</li><li>• recepcionar e tratar as manifestações encaminhadas à OUVID, respondendo-as no tempo adequado.</li></ul>



### **3 CONDIÇÕES GERAIS**

- 3.1** A OUVID serve como canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).
- 3.2** 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.
- 3.3** O SEAPO e o SIC são órgãos integrantes da estrutura da OUVID na prestação de seus serviços.
- 3.4** As manifestações encaminhadas para a OUVID possuem prazo máximo de resposta de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez.
- 3.5** 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.
- 3.6** 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).
- 3.7** 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.
- 3.8** A OUVID facilita o acesso à Justiça da população em situação de rua, do usuário com deficiência ou mobilidade reduzida ou do idoso.
- 3.9** Todos aqueles que utilizam os serviços prestados pelo PJERJ e, também, aqueles que nele trabalham, podem ingressar com manifestação perante a OUVID.
- 3.10** 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.
- 3.11** A OUVID recebe, excepcionalmente, manifestações que tratem de denúncia anônima.
- 3.12** 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.

**3.13** 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](mailto:ouvidoriamulher@tjrj.jus.br);
- **Correio Eletrônico** – Ouvidoria Nacional de Justiça – CNJ – [ouvidoria.cnj@tjrj.jus.br](mailto: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.**

**3.14** 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.

- 3.15** 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.
- 3.16** As análises estatísticas da OUVID são feitas, obrigatoriamente, todos os meses e uma vez por ano e, excepcionalmente, por períodos determinados.



## **4 RECEPCIONAR, TRATAR E RESPONDER A MANIFESTAÇÕES**

- 4.1** Os chefes de serviço/equipe da OUVID recebem manifestações por meio dos canais de acesso disponíveis.
- 4.1.1** 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.
- 4.1.2** 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.
- 4.1.3** 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.
- 4.2** Após o recebimento do registro da manifestação, os chefes de serviço/equipe da OUVID devem analisá-la no prazo de 48 horas.
- 4.2.1** 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.
- 4.2.2** 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.
- 4.3** 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.

- 4.3.1** 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.
- 4.3.2** 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.
- 4.4** 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.
- 4.5** 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.
- 4.5.1** Ao término dos prazos recursais, os chefes de serviço encerram a manifestação no sistema ESOU com os movimentos **Atendido** ou **Indeferido**.
- 4.6** 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.
- 4.6.1** 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.
- 4.7** 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.
- 4.8** 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.
- 4.8.1** 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 – 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.

**4.9** 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.

**4.9.1** 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.

**4.10** 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.

**4.10.1** 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.

**4.10.2** 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.

**4.10.3** 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.

**4.10.4** 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.

**4.10.5** 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.

**4.11** 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.

- 4.11.1** 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.
- 4.11.2** 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.
- 4.11.3** 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.
- 4.11.4** 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.
- 4.11.5** 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.
- 4.11.6** 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.
- 4.12** Após o encerramento da manifestação com informação para o manifestante/usuário, o sistema ESOU encaminha pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela OUVID.
- 4.13** 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.



## **5 TRATAR RECURSOS RELACIONADOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

- 5.1** 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.
- 5.1.1** 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.

- 5.1.2** Após envio da resposta ao recorrente, os chefes do SIC/equipe da OUVID aguardam 10 dias para eventual interposição de novo recurso.
- 5.2** Caso seja interposto novo recurso, esse deve ser encaminhado ao Presidente do PJERJ.
- 5.2.1** 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.
- 5.2.2** Caso não sejam interpostos recursos, os chefes do SIC/equipe da OUVID lançam os movimentos **Atendido** ou **Indeferido**, encerrando a atribuição da OUVID.



## **6 ELABORAR E DIVULGAR ANÁLISE ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA**

- 6.1** Os chefes do SEAPO/equipe da OUVID extraem os relatórios para elaboração da estatística da OUVID.
- 6.2** Os relatórios extraídos são submetidos para análise e aprovação dos chefes de serviço e do Ouvidor-Geral.
- 6.3** 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.

## 7 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#)

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.