

Referências das Rotinas Administrativas da Ouvidoria

Portal do Conhecimento/ Legislação/ Referências das Rotinas Administrativas

RAD-OUVID-002 – Recepcionar e Tratar Manifestação

Com vigência a partir de 30/11/2018

Constituição Federal/1988, Art. 103-B §7º – Dispõe sobre a criação de ouvidorias de justiça, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares, representando diretamente ao Conselho Nacional de Justiça.

Resolução TJ/OE nº 12/2009 - Altera a Estrutura Organizacional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, as atribuições administrativas de suas respectivas unidades, estabelece a lotação de seus cargos comissionados e funções gratificadas, e dá outras providências.

RAD-OUVID-003 – Gerir a Ouvidoria Geral

Com vigência a partir de 18/11/2016

RAD sem referências

RAD-OUVID-004 – Monitorar Manifestação

Com vigência a partir de 30/11/2018

RAD sem referências

RAD-OUVID-005 – Medir, Avaliar e Divulgar Resultados

Com vigência a partir de 18/11/2016

RAD sem referências

RAD-OUVID-007 – Prestar Informação ao Cidadão

Com vigência a partir de 30/11/2018

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);

Resolução CNJ 215/2015 - Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Ato Normativo nº 8, de 24 de maio de 2018 - Dispõe sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, do Acesso as Informações do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento**

Elaborado e disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento da
Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento

Para sugestões, elogios e críticas: seesc@tjrj.jus.br