**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

|  |
| --- |
| **RIGER – RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS** |
|  |
| **Ouvidoria Geral (OUVID)** |



|  |
| --- |
| **Ano: 202X** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Semestral** |  | **Anual** |

**ATENÇÃO!**Marque com um X uma das opções acima, conforme o período das informações: 1º semestre (consolida as informações do 1º semestre) ou anual (as informações do 1º semestre são acumuladas às do 2º semestre para fins de consolidação do ano vigente).

|  |
| --- |
| **Dados doRelatório** |
| **Elaborado por:** | **XXXXXX** |
| **Aprovado por:** | **XXXXXX** |
| **Data de Emissão:** | **XX/XX/XX** |

|  |
| --- |
| **Dados Referenciais da Unidade Emissora do RIGER** |
| **Denominação:** | **OUVIDORIA GERAL (OUVID)** |
| **Telefone:** | **(21) 3133-3915/0800-2852000** |
| **Link:** | [**https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/ouvidoria/ouvidoria**](https://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/ouvidoria/ouvidoria) |
| **CNPJ:** | **28.538.734/0001-48** |
| **E-mail Geral:** | **ouvidoriageral@tjrj.jus.br** |

Sumário

[1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL|ORGANOGRAMA 4](#_Toc203646020)

[2. COMPROMISSO, VISÃO E PADRÃO DE QUALIDADE 5](#_Toc203646021)

[3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL - OUVID 6](#_Toc203646022)

[3.1 SERVIÇO DE APOIO À OUVIDORIA (SEAPO) 6](#_Toc203646023)

[3.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) 6](#_Toc203646024)

[4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA 7](#_Toc203646025)

[5. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA OUVIDORIA GERAL 8](#_Toc203646026)

[5.1 – Rotinas Administrativas 8](#_Toc203646027)

[5.2 – Planos de Atividades Detalhadas 8](#_Toc203646028)

[6. INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS 9](#_Toc203646029)

[7. FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL DO JUDICIÁRIO COM A SOCIEDADE 9](#_Toc203646030)

# 1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL|ORGANOGRAMA

****

# 2. COMPROMISSO, VISÃO E PADRÃO DE QUALIDADE

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro tem a MISSÃO servir de canal de comunicação direta e eficiente entre o cidadão e a instituição. A Ouvidoria orienta, informa e colabora no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, bem como promove a articulação com os demais órgãos administrativos, judiciais e extrajudiciais para o eficaz atendimento das demandas que lhe são encaminhadas.

Por intermédio da Ouvidoria o cidadão pode sugerir, reclamar, criticar, elogiar e solicitar informações relacionadas às atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

A equipe, permanentemente capacitada, promove o adequado acompanhamento das manifestações desde a data do cadastramento até o fechamento dentro dos prazos legais e exíguos.

Cabe à Ouvidoria prestar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a fim de garantir o efetivo direito constitucional à informação, proteção de dados e ampliação da transparência, em cumprimento às Leis n. 12.527 de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados). As informações colhidas pela Ouvidoria, diretamente com o usuário sem qualquer interferência, servem como importante elemento de controle social para a gestão da instituição, que se utiliza delas para o aprimoramento dos serviços.

A VISÃO do órgão é o contínuo atendimento de excelência à população, o acolhimento e a intermediação junto aos setores com atribuição, objetivando resolutividade e satisfação.

Busca-se, igualmente, até o ano de 2026, a consolidação da Ouvidoria como instrumento de cidadania de referência para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça prima pelo padrão de qualidade na prestação dos seus serviços, buscando um atendimento célere, transparente e eficaz, respeitando as prioridades de atendimento, em observância aos direitos e garantias previstos na Constituição da República Federativa do Brasil, nas legislações vigentes e resoluções do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

# 3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL - OUVID

Receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal de Justiça, incluindo serventias extrajudiciais vinculadas; Encaminhar tais manifestações aos setores com atribuição, e manter o interessado sempre informado sobre as providências adotadas; Promover interação com os órgãos administrativos, judiciais e extrajudiciais vinculados ao Tribunal de Justiça visando o atendimento das demandas e o aperfeiçoamento dos serviços.

## 3.1 SERVIÇO DE APOIO À OUVIDORIA (SEAPO)

Cabe ao Serviço de Apoio à Ouvidoria:

a) receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

b) receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, colaborando na busca de soluções adequadas e mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

c) interpretar demandas de forma sistêmica, buscando inferir oportunidades de melhoria dos serviços prestados, e sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;

d) apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, transmitindo ao cidadão e à população em geral os resultados das medidas adotadas, garantindo transparência às ações correcionais do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e o fortalecimento de sua imagem institucional;

e) encaminhar ao Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro relatório mensal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

## 3.2 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

Cabe ao Serviço de Informação ao Cidadão:

a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos ditames da Lei 12.527/11;

b) monitorar a implementação do disposto na Lei de Acesso à Informação, de forma eficiente;

c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento da Lei 12.527/11.

# 4. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

**Formulário eletrônico da Ouvidoria/SIC:**

Disponível no link Carta de Serviços ao cidadão - Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (<http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index>).

**Web:**

Fale com a Ouvidoria (<http://www4.tjrj.jus.br/ESOU/HomeVisitante/Index>) - Cadastrar manifestação. Após o preenchimento, clique em "Salvar".

**Teleatendimento:**

Capital – 159 ou 0800-2852000 (ligação gratuita).

Capital e demais localidades: (21) 3133-3915 ou 0800-2852000 (ligação gratuita). Ouvidoria Mulher: (21) 3133-4730.

Horário de Funcionamento: das 11h às 18h

**Ouvidoria Mulher:**

ouvidoriamulher@tjrj.jus.br

**Atendimento Presencial:**

Rua Dom Manuel, s/n, 4° andar – sala 430 – Bloco F – Lâmina I – Rio de Janeiro - RJ

Horário de Funcionamento: das 11h às 18h

**Por Petição/Correspondência:**

Entregue diretamente ou endereçada exclusivamente à Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, inclusive as manifestações relativas à Lei de Acesso à Informação (LAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Rua Dom Manuel, s/n, 4° andar – sala 430 – Bloco F – Lâmina I – Rio de Janeiro - RJ – CEP 20010-090.

**Balcão Virtual:**

Disponível no link Carta de Serviços ao cidadão - Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (https://www.tjrj.jus.br/institucional/ouvidoria/ouvidoria)

# 5. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA OUVIDORIA GERAL

## 5.1 – Rotinas Administrativas

|  |
| --- |
| Sistema Normativo Administrativo do Poder JudiciárioBase Normativa: Ato Executivo 2.950/2003,publicado no DORJ de 20/08/2003 |
| **Código** | **Título** | **Vigência** | **Revisão** | **Data de Revalidação** | **Unidade Organizacional** |
| RAD-OUVID-008 | [Recepcionar, Tratar e Responder Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/97870926/RAD-OUVID-008-REV-1.pdf) | 25/07/2025 | 2 |   | OUVID |

## 5.2 – Planos de Atividades Detalhadas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Título** | **Vigência** | **Revisão** | **Data de Revalidação** | **Unidade Organizacional** |
| PAT-OUVID-008 | [Recepcionar, Tratar e Responder Manifestações Encaminhadas à Ouvidoria](https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/97870926/RAD-OUVID-008-REV-1.pdf) | 25/07/2025 |  |   | OUVID |

# 6. INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS

| **INDICADORES E MÉTRICAS INSTITUCIONAIS** |
| --- |
| **GRÁFICO** | **ANÁLISE GERAL** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# 7. FORTALECIMENTO DA RELAÇÃO INSTITUCIONAL DO JUDICIÁRIO COM A SOCIEDADE

Xxxx