

	<b>PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO</b>		
	<b>Proposto por:</b> Equipe do Serviço de Informação ao Cidadão (SEINC)	<b>Analisado por:</b> <u>Chefe do Serviço de Informação ao Cidadão (SEINC)</u>	<b>Aprovado por:</b> Ouvidor Geral do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (OUVID)

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

## 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para o atendimento e a orientação ao cidadão quanto ao acesso à informação, previstos na Lei de Acesso à Informação.

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Serviço de Informação ao Cidadão, da Ouvidoria Geral do PJERJ (OUVID/SEINC), e passa a vigorar a partir de 12/12/2016.

## 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Documento	Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.
Informação	Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

## 4 REFERÊNCIAS

- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Ato Executivo nº 4.021, de 07 de agosto de 2013 - Dispõe sobre o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria Geral do PJERJ.

## 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Ouvidor Geral da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma apropriada aos objetivos da Lei de Acesso à Informação (LAI);</li> <li>• apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento da LAI e estatísticas de atendimento;</li> </ul>

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-OUVID- 007</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>1 de 11</b>
---	----------------------------------	-----------------------	---------------------------

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
	<ul style="list-style-type: none"><li>• orientar as respectivas Unidades no que se refere ao cumprimento da LAI e de seus regulamentos;</li><li>• recomendar medidas indispensáveis ao aperfeiçoamento da gestão, em atendimento ao correto cumprimento do disposto na LAI.</li></ul>
Equipe do SIC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atender e orientar ao cidadão quanto ao acesso às informações do PJERJ;</li><li>• receber e dar encaminhamento a pedidos de acesso à informação;</li><li>• registrar pedidos de acesso em sistema eletrônico;</li><li>• encaminhar o pedido recebido e registrado para a Unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;</li><li>• orientar ao cidadão sobre os procedimentos de acesso, indicando data, local e modo em que será feita a consulta;</li><li>• informar sobre a tramitação dos pedidos de informação nas suas respectivas Unidades Organizacionais;</li><li>• encaminhar ao cidadão as respostas dos pedidos de acesso à informação.</li></ul>
Equipe do Serviço de Apoio à Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receber dúvidas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios/agradecimentos sobre as atividades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e encaminhar tais manifestações às Unidades competentes, colaborando na busca de soluções adequadas e mantendo o cidadão interessado adequadamente informado sobre as providências adotadas.</li></ul>
Unidades Organizacionais	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prover as informações solicitadas, em prazo estipulado nesta RAD, desde que justificadas e que atendam às hipóteses previstas na LAI e na regulamentação do Tribunal.</li></ul>
Diretor-Geral de Comunicação Institucional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilizar, pelos canais autorizados, as informações sensíveis ou de interesse coletivo, produzidas ou custodiadas pelo PJERJ, de acordo com o previsto nos Arts. 7º e 8º da LAI e previamente autorizadas pelos Juízes Auxiliares, quando pertinente.</li></ul>

## 6 CONDIÇÕES GERAIS

**6.1** O PJERJ, por intermédio da Diretoria-Geral de Gestão da Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM), e com apoio da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação (DGTEC) disponibiliza no seu sítio na *Internet*, em seção específica, as informações, determinadas pelos Art. 7º e 8º da Lei de Acesso a Informação, bem como informações de interesse coletivo.

**6.2** O Serviço de Apoio à Ouvidoria realiza as suas atividades orgânicas, de acordo com o estabelecido em rotinas administrativas específicas, para recebimento, tratamento e

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-OUVID-007</b>	<b>01</b>	<b>2 de 11</b>

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

monitoramento das manifestações recebidas no PJERJ, bem como realiza, a intervalos adequados, a medição, a avaliação e a divulgação dos resultados das respostas e das ações tomadas pelas Unidades para atender aos cidadãos interessados.

**6.3** Todo pedido de informação solicitado com base na Lei de Acesso à Informação deve ser formulado ao SEINC, a quem compete receber, registrar, controlar e encaminhar respostas aos referidos pedidos de acesso a informações, acionando as unidades organizacionais competentes para a geração das informações solicitadas.

**6.3.1** Os pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação ao PJERJ que não forem encaminhados através do SEINC não estão contemplados pelos procedimentos previstos na referida Lei.

**6.4** Os pedidos de acesso a informações produzidas ou custodiadas pelo PJERJ podem ser apresentados eletronicamente, por meio de formulário disponível no portal na *internet*, com a identificação do cidadão interessado, incluindo o nome, o CPF, o endereço de resposta, e a especificação objetiva das informações pretendidas.

**6.4.1** Os cidadãos que entregarem os pedidos de informação por outros meios são orientados a registrar os pedidos no formulário eletrônico disponível no sítio da Internet do PJERJ.

**6.4.2** Caso o cidadão não tenha acesso à *Internet*, o registro do pedido poder ser realizado em computador disponibilizado pelo SEINC.

**6.4.3** Não são exigidos do cidadão interessado os motivos determinantes da solicitação de informações.

**6.4.4** O requerente deve fornecer endereço eletrônico para sua ciência, salvo impossibilidade, caso em que deve indicar meio para possibilitar sua ciência, sob pena de não conhecimento.

**6.5** O fornecimento das informações é gratuito, salvo se houver necessidade de reprodução de documentos, situação em que é cobrado, exclusivamente, o valor

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-OUVID-007</b>	<b>01</b>	<b>3 de 11</b>

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

relativo ao custo da reprodução, de acordo com a Tabela de Custas da Corregedoria Geral da Justiça (CGJ).

- 6.5.1** O SEINC informa ao cidadão interessado a necessidade de utilizar a Guia de Recolhimento de Receita Judiciária (GRERJ) para pagamento do custo de reprodução de documentos.
- 6.5.2** A disponibilização dos documentos reproduzidos fica condicionada à comprovação do pagamento do custo da reprodução, cuja reprodução ocorre no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza, por ele firmada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.
- 6.5.3** Quando se tratar de acesso à informação, contida em documento cuja manipulação pode comprometer a integridade do documento a ser consultado, deve ser oferecida a consulta de cópias autênticas.
- 6.5.4** O cidadão interessado pode solicitar que, às suas expensas e sob a supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.
- 6.6** O custodiador da informação pode indeferir os pedidos de informação que se enquadrarem nas seguintes hipóteses:
- que não possuam critérios objetivos ou pedidos definidos;
  - informações que não sejam produzidas ou custodiadas pelo Tribunal;
  - informações a respeito de processos que tramitem em segredo de justiça acessíveis somente às partes e a seus advogados;
  - informações protegidas por sigilo fiscal, bancário e telefônico ou segredo de justiça nos termos da Lei nº 12.527/2011;
  - informações pessoais, assim consideradas as que dizem respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais, nos termos dos artigos 6º e 31da Lei nº 12.527/2011;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-OUVID-007</b>	<b>01</b>	<b>4 de 11</b>

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

- pedidos genéricos, desproporcionais ou desarrazoados;
- pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja da competência da unidade;
- pedidos de informações que não se enquadrem nos termos da Lei nº 12.527/2011;
- pedidos de informação que são atendidos por meio de certidões regularmente fornecidas pelo PJERJ;
- pedidos de informações que já são fornecidos regularmente pelas unidades organizacionais competentes;
- pedidos de informações sobre assuntos jurisdicionais que são disponibilizados regularmente pelas unidades jurisdicionais;
- pedidos de informações sobre processos judiciais e administrativos que já tiverem tido o descarte autorizado por legislação ou norma específica;
- pedidos de informações que envolvam juízo de valor de autoridade do PJERJ ou que impliquem em esclarecimento de razões de decidir em processo administrativo ou judicial.
- que ponham em risco a segurança da instituição ou a segurança de magistrados e servidores
- que sejam relativas a laudos médicos e avaliação de desempenho.

**6.6.1** Consideram-se informações pessoais, entre outras, o endereço, o telefone residencial e celular, o número de inscrição no cadastro de Pessoas físicas – CPF, a carteira de identidade – RG, a carteira funcional e o passaporte de magistrados, servidores e de seus familiares.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-OUVID-007</b>	<b>01</b>	<b>5 de 11</b>

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

- 6.7** Na hipótese de informações que não sejam produzidas ou custodiadas pelo Tribunal, a unidade que recebeu o pedido de acesso à informação deve, caso tenha conhecimento, indicar o órgão ou entidade que detém a informação.
- 6.8** Quando não for autorizado o acesso integral à informação parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

### 7 PROVER O ACESSO À INFORMAÇÃO

- 7.1** O canal de comunicação do PJERJ para recebimento de pedidos de acesso à informação e demais manifestações do cidadão é a Ouvidoria Geral.
- 7.2** O PJERJ disponibiliza para o cidadão, no seu sítio de *Internet*, formulários eletrônicos para Pedidos de Informação e para os outros tipos de manifestação, cujos sistemas geram automaticamente números de protocolo para acompanhamento da solução via *Internet*.
- 7.2.1** Para os pedidos de informação realizados por outros meios, o cidadão é orientado a registrar os pedidos no formulário eletrônico disponível no sítio da *Internet* do PJERJ.
- 7.2.2** Os pedidos de informação oriundos de magistrados ou servidores do PJERJ devem ser registrados no formulário eletrônico disponível no sítio da *Internet* do PJERJ.
- 7.3** O SEINC analisa a solicitação recebida do cidadão interessado quanto aos requisitos do preenchimento do pedido de informações e realiza os registros pertinentes.
- 7.3.1** Caso haja descumprimento dos requisitos do pedido de informação, informa ao cidadão interessado a negativa do atendimento.

Com base na natureza da solicitação, o SEINC:

- Realiza o atendimento, quando se tratar de pedidos de informação pertinentes à Lei de Acesso a Informação;

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-OUVID-007</b>	<b>01</b>	<b>6 de 11</b>

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

- Direciona ao Serviço de Apoio à Ouvidoria (SEAPO), quando se tratar de manifestações pertinentes a dúvidas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios/agradecimentos.

**7.3.2** Cabe ao Serviço acionado realizar os registros pertinentes e fazer, sem demora injustificada, o processamento do pedido ou manifestação recebida.

**7.4** O SEINC analisa o pedido de acesso à informação e identifica a(s) Unidade(s) responsável(is) pela resposta.

**7.5** O pedido, por meio de mensagem eletrônica, é encaminhado ao Diretor-Geral da Unidade com cópia ao Juiz Auxiliar da Presidência responsável pelo assunto demandado, que opina e autoriza o fornecimento da informação nos casos considerados sensíveis ao PJERJ.

**7.5.1** Os pedidos de informação destinados às Vice-Presidências e à Corregedoria Geral de Justiça são encaminhados aos respectivos responsáveis designados para cumprimento e gerenciamento desta atribuição.

**7.6** As Unidades devem responder às consultas no prazo máximo de 10 dias, a contar da data do recebimento do pedido eletrônico.

**7.6.1** O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa da Unidade, que informa ao SEINC a necessidade de prorrogação.

**7.6.2** O prazo entre o recebimento do pedido de informação e a resposta ao interessado não pode ser superior a 20 dias, exceto na hipótese de justificativa expressa, que não pode ultrapassar 30 dias.

**7.6.3** O cidadão interessado é cientificado, se o prazo de 20 dias, fixado pela Lei de Acesso a Informação, expirar.

**7.6.4** Caso a informação solicitada não seja de competência da unidade acionada ou do PJERJ, a Unidade deve informar o órgão ou entidade que detém a informação, se tiverem essa informação.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-OUVID-007</b>	<b>01</b>	<b>7 de 11</b>

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

**7.7** No caso de necessidade de pagamento de custo de reprodução de documento a Unidade informa ao SEINC a necessidade, para que o cidadão seja cientificado e orientado para o recolhimento da GRERJ.

**7.7.1** Após realizar o pagamento, o cidadão informa ao SEINC, que registra a informação e a encaminha à Unidade responsável, para que seja providenciada a reprodução do documento solicitado.

**7.7.2** A Unidade, após confirmar o recebimento das custas, encaminha o documento ao SEINC para envio ao cidadão.

**7.8** Ao receber a resposta de informação da Unidade, o SEINC registra o recebimento em sistema eletrônico, mantendo um banco de dados com as respostas fornecidas, e providencia o seu envio ao cidadão interessado, por meio de mensagem eletrônica.

**7.8.1** O SEINC consolida as respostas das Unidades, no caso do pedido de informação envolver mais de uma Unidade demandada.

**7.9** As informações consideradas sensíveis ou de uso coletivo são encaminhadas à DGCOM, pelas Unidades responsáveis pela resposta, após a aprovação do Juiz Auxiliar da Presidência, quando pertinente, para que seja providenciada a sua divulgação pelos canais competentes.

## 8 ATENDER RECURSOS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**8.1** As razões do indeferimento do pedido de informações devem ser encaminhadas ao cidadão interessado.

**8.2** Uma vez indeferido, o cidadão interessado pode, observado o prazo de dez dias, a contar da sua ciência, interpor recurso contra a decisão da unidade responsável pela resposta.

**8.2.1** No caso de indeferimento por meio eletrônico, o prazo para o recurso é contado a partir da data de envio da resposta ao endereço eletrônico informado pelo próprio cidadão interessado.

Base Normativa	Código:	Revisão:	Página:
<b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	<b>RAD-OUVID-007</b>	<b>01</b>	<b>8 de 11</b>



## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

**8.2.2** O recurso interposto pelo recorrente é encaminhado à autoridade hierarquicamente superior, que decide no prazo de 5 (cinco) dias.

**8.2.2.1** Da decisão prevista no item 8.2.2 cabe recurso no prazo de dez dias a contar de sua ciência, ao Presidente do PJERJ que decide em caráter definitivo.

**8.2.3** O cidadão interessado é informado do indeferimento do pedido de informações, por meio de mensagem eletrônica ou pelo meio de comunicação informado pelo cidadão, quando do registro do pedido.

## 9 MONITORAR OS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**9.1** Cabe ao SEINC providenciar o monitoramento das respostas quanto ao cumprimento dos prazos e negativa de respostas.

**9.2** O responsável pela medição de indicadores alimenta os dados na Planilha para monitoramento de indicadores, preenchidos conforme RAD-PJERJ-006 – Implementação e Gerenciamento da Gestão Estratégica e de Inovações na Gestão Operacional do PJERJ, trimestralmente, e disponibiliza a informação na rede interna de dados para consulta, bem como em pasta própria.

**9.3** A cada trimestre, o Assessor da OUVID apresenta os resultados para a administração superior da OUVID em reuniões ordinárias de análise crítica, que determina as ações gerenciais pertinentes.

**9.4** O resultado do monitoramento é registrado em relatório gerencial, e publicado no sítio do PJERJ, na página da Ouvidoria.

## 10 INDICADORES

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Pedidos recebidos	Total de Pedidos recepcionados	Trimestral
Pedidos tratados	$(\sum \text{Pedidos tratados} / \sum \text{Pedidos recepcionados}) \times 100$	Trimestral
Pedidos solucionados	$(\sum \text{Pedidos solucionados} / \sum \text{Pedidos recepcionados}) \times 100$	Trimestral

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-OUVID-007</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>9 de 11</b>
---	---------------------------------	-----------------------	---------------------------

## PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

NOME	FÓRMULA	PERIODICIDADE
Pedidos por temas	Total de Pedidos recepcionados, por temas	Trimestral

### 11 GESTÃO DE REGISTROS

11.1 Os registros deste processo de trabalho são geridos pela UO e mantidos em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Planilha de Indicadores	0-0-3b	<u>SEINC</u>	Pasta / Disco Rígido	Período	Condições Apropriadas / Backup	<u>1 ano</u>	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*DGCOM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Diretoria-Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO - procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos– Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

### 12 ANEXO

- Fluxograma do processo de trabalho “Prestar Informação ao Cidadão”.

=====

Base Normativa <b>Ato Executivo 2.950/2003</b>	Código: <b>RAD-OUVID-007</b>	Revisão: <b>01</b>	Página: <b>10 de 11</b>
---	---------------------------------	-----------------------	----------------------------

# PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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

## ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE TRABALHO “PRESTAR INFORMAÇÃO AO CIDADÃO”

