



Banco do  
Conhecimento



# Referências das Rotinas Administrativas da Ouvidoria

Banco do Conhecimento/ Referências das Rotinas Administrativas

**RAD-OUVID-002** – Recepcionar e Tratar Manifestação

**RAD-OUVID-003** – Gerir a Ouvidoria Geral

**RAD-OUVID-004** – Monitorar Manifestação

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

**RAD-OUVID-007** – Prestar Informação ao Cidadão

## Referências das Rotinas Administrativas da Ouvidoria

### **RAD-OUVID-002 – Recepcionar e Tratar Manifestação**

Atualizada em 05/09/2014 com vigência a partir de 10/09/2014

- **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.

**(Índice)**

### **RAD-OUVID-003 – Gerir a Ouvidoria Geral**

Atualizada em 05/09/2014 com vigência a partir de 10/09/2014

- RAD sem referências

**(Índice)**

### **RAD-OUVID-004 – Monitorar Manifestação**

Atualizada em 16/12/2014 com vigência a partir de 18/12/2014

- RAD sem referências

**(Índice)**

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

Atualizada em 05/09/2014 com vigência a partir de 10/09/2014

- RAD sem referências

**(Índice)**

### **RAD-OUVID-007 – Prestar Informação ao Cidadão**

Atualizada em 16/08/2013 com vigência a partir de 19/08/2013

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

- **Ato Executivo 4.021, de 07 de agosto de 2013** - Dispõe sobre o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão da Ouvidoria Geral do PJERJ.

**(Índice)**

## **Referências das Rotinas Administrativas da Ouvidoria**

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

Data da atualização: 16.12.2014

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@tjr.jus.br](mailto:seesc@tjr.jus.br)