



Comissão Permanente de Legislação  
e Jurisprudência

## **RESOLUÇÃO TJRR/TP N. 17, DE 1º DE JUNHO DE 2022.**

Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado de Roraima, nos termos da Resolução CNJ n. 432, de 27 de outubro de 2021, e revoga a Resolução TP n. 24, de 15 de maio de 2019.

**O EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA**, em sua composição plenária, no uso de suas atribuições legais, e

CONSIDERANDO a Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, regulamentada pelo Decreto n. 7.724, de 16 de maio de 2012, que dispõe sobre o acesso à informação pública;

CONSIDERANDO a Lei n. 13.460/2017 – Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público ou Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei n. 13.608/2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre a recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais, e altera o art. 4º da Lei n. 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins;

CONSIDERANDO o Decreto n. 10.153/2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Federal Direta e Indireta, refletindo em atividades das unidades de Ouvidoria e dos órgãos apuradores das referidas denúncias;

CONSIDERANDO a Lei n. 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ n. 215, de 16 de dezembro de 2015, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei n. 12.527/2011;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ n. 432, de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimoramento na prestação dos serviços, mediante canal de comunicação que possibilite ao público solicitar, reclamar, denunciar ou apresentar sugestões;

CONSIDERANDO que o serviço de Ouvidoria possibilita às unidades organizacionais diagnosticar a qualidade, a eficiência e a eficácia dos serviços prestados ao público interno e externo,

**RESOLVE:**



Comissão Permanente de Legislação  
e Jurisprudência

Art. 1º Regulamentar as atribuições da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado de Roraima como órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal de Justiça e essencial à administração da Justiça.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão, magistrados e servidores com o Poder Judiciário do Estado de Roraima, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas, no intuito de promover o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado de Roraima - TJRR.

Art 3º A Ouvidoria-Geral de Justiça é coordenada pelo Ouvidor-Geral de Justiça e por seu substituto, eleitos pelo Tribunal Pleno, para o período de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º É vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§ 2º São elegíveis para os cargos de Ouvidor-Geral de Justiça e Ouvidor Substituto os membros da Corte.

§ 3º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

## **Capítulo I** **Das Atribuições e Competências da Ouvidoria**

Art. 4º A Ouvidoria-Geral de Justiça é um órgão autônomo, integrante da alta administração do TJRR, essencial à administração da Justiça, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhe as seguintes atribuições, entre outras que entender compatíveis com a sua finalidade:

I – funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

III – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

IV – atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

V – estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;

VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante a respectiva unidade do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima;



Comissão Permanente de Legislação  
e Jurisprudência

VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o TJRR, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e

IX – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei n. 13.709/2018 - LGPD.

Art. 5º Compete à Ouvidoria-Geral de Justiça:

I – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do TJRR;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do TJRR e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;

IV – promover a interação com as outras unidades que integram o TJRR, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

V – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento às demais unidades judiciárias e administrativas do TJRR sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VI – manter os canais de comunicação com o público atualizados e disponíveis no portal do TJRR;

VII – acompanhar e fiscalizar a disponibilização de canais de comunicação com o público nos portais das unidades judiciárias;

VII – interagir com as unidades administrativas e judiciárias do TJRR, de forma a manter permanentemente atualizadas as informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário;

IX – desenvolver e manter atualizado o Banco de Perguntas e Respostas - FAQ contendo as dúvidas recorrentes dos usuários, com vistas a agilizar e aprimorar o atendimento ao cidadão;

X – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

XI – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas; e

XII – encaminhar ao Tribunal Pleno relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade de um ano.

§ 1º O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, previsto na Lei n. 12.527/2011, o serviço de recebimento de informações a que alude o art. 4º-A da Lei n. 13.608/2018, bem como o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei n. 13.709/2018, em conformidade com a Resolução CNJ n. 363/2021, serão exercidos pela Ouvidoria.

§ 2º A Ouvidoria, ao receber as informações referidas no art. 4º- A da Lei n. 13.608/2018, deverá encaminhar os relatos à Corregedoria-Geral de Justiça, arquivando relatos de fatos que possam configurar crime, excetuadas as hipóteses da Lei n. 13.709/2018.



Comissão Permanente de Legislação  
e Jurisprudência

§ 3º A Ouvidoria, ao receber requisição do titular de dados pessoais, prevista na Lei n. 13.709/2018, deverá encaminhar a demanda à unidade responsável pela proteção de dados do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

Art. 6º Não serão admitidas pela Ouvidoria-Geral:

I – consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário, do Conselho da Magistratura ou da Corregedoria-Geral da Justiça;

II – notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

III – pedidos de esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial ou administrativo, bem como de argumentos para ajuizamento de ações;

IV – consultas que digam respeito a direito material;

V – consultas referentes a prerrogativas da advocacia;

VI – pedidos de informações protegidas pelo sigilo legal;

VII – as reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário; e

VIII – reclamações, críticas ou denúncias anônimas desprovidas de quaisquer elementos informativos que lhe atribuam veracidade.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas nos incisos I a VI, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificativa e orientação sobre o seu adequado direcionamento e, na hipótese dos incisos VII e VIII deste artigo, a manifestação será arquivada.

Art. 7º Os procedimentos afetos à Ouvidoria-Geral de Justiça tramitarão pelo sistema eletrônico SEI.

Art. 8º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as das demais unidades do TJRR, notadamente em relação à Corregedoria-Geral de Justiça.

Art. 9º O atendimento ao público interno e externo pela Ouvidoria será realizado por meio de diferentes canais de atendimento:

I – presencialmente, das 8 às 14 horas, de segunda a sexta-feira;

II – formulário eletrônico “MANIFESTE-SE AQUI”, disponível na página eletrônica do TJRR na internet;

III – por correspondência física ou eletrônica;

IV – por ligação telefônica, das 8 às 14 horas, de segunda a sexta-feira; e

V - aplicativos de mensagens, das 8 às 18 horas, de segunda a sexta-feira.



Comissão Permanente de Legislação  
e Jurisprudência

§ 1º A Ouvidoria ficará localizada, preferencialmente, no andar térreo e deve ser sinalizada por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º A Ouvidoria observará a Resolução CNJ n. 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 4º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ n. 372/2021.

§ 5º A Ouvidoria disponibilizará, no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à sua página.

Art. 10. As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do TJRR na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 11. A fim de contribuir para a garantia da proteção dos Direitos Humanos, a Ouvidoria disponibilizará canais específicos ao recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher, dos Direitos Humanos e do meio ambiente, no âmbito Poder Judiciário do Estado de Roraima.

Art. 12. O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei n. 12.527/2011.

§ 1º As unidades componentes da estrutura organizacional do TJRR prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º As unidades componentes da estrutura organizacional do TJRR envidarão esforços para a redução do prazo de resposta.

Art. 13. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, *caput* e parágrafo único, da Lei n. 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.



Comissão Permanente de Legislação  
e Jurisprudência

Art. 14. Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 15. A Ouvidoria-Geral terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades, composta por no mínimo 4 (quatro) servidores.

Parágrafo único. A estrutura organizacional da Ouvidoria é formada pelo Gabinete do Ouvidor - OUVG, pelo Setor de Relacionamento com o Cidadão - SRC e pelo Setor de Atendimento à Mulher - SAM.

## **Capítulo II** **Disposições Finais**

Art. 16. A Secretaria de Tecnologia da Informação deverá, no prazo de 60 (sessenta) dias, desenvolver ou adaptar o sistema existente (JURIS), a fim de receber *feedback* automático dos usuários no tocante às demandas recebidas.

Art. 17. Fica revogada a Resolução TP n. 24, de 15 de maio de 2019.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Cristóvão Suter**  
Presidente

Este texto não substitui o original publicado no DJe, [edição 7166](#), 9.6.2022. pp.2-5.