



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

[Revogada pela Resolução n. 17, 1º de junho de 2022.](#)

RESOLUÇÃO TJRR/TP N. 24, DE 15 DE MAIO DE 2019.

~~Dispõe sobre a autonomia e atribuições da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado de Roraima.~~

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

~~CONSIDERANDO a necessidade de adequação da normatização da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Roraima, em conformidade com a Resolução do Conselho Nacional de Justiça n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, necessária ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário;~~

~~CONSIDERANDO a obrigação do Poder Judiciário em manter transparência na divulgação de suas atividades e de oferecer serviço de atendimento aos usuários da Justiça, destinado a receber, dar atendimento às demandas e responder às sugestões, dúvidas, elogios, críticas e reclamações acerca de suas atividades administrativas e jurisdicionais;~~

~~CONSIDERANDO a necessidade de se manter e aperfeiçoar a criação de mecanismos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Poder Judiciário; e~~

~~CONSIDERANDO a necessidade de incrementar as atividades da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Roraima visando aprimorar a comunicação do Tribunal de Justiça com os públicos interno e externo, separando a da Corregedoria Geral de Justiça, como de regra acontece nos outros Tribunais do país, em virtude de terem finalidades distintas;~~

RESOLVE:

~~Art. 1º Regulamentar as atribuições da Ouvidoria Geral do Poder Judiciário do Estado de Roraima como órgão autônomo na estrutura do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.~~

~~Art. 2º A Ouvidoria Geral 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 TJRR.~~

~~Art. 3º A função de Ouvidor Geral será exercida por um desembargador eleito pela maioria do Tribunal Pleno para o período de dois anos, que deverá coincidir com os cargos diretivos do~~



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

~~TJRR, não cabendo nenhuma retribuição pecuniária pela atividade, nos termos do art. 4º, II, “g”, da Resolução CNJ n. 13/2006.~~

~~§ 1º Nos afastamentos, impedimentos e suspeições do Ouvidor Geral a substituição recairá sobre o Desembargador mais antigo em atividade no TJRR.~~

~~§ 2º O Ouvidor Geral exercerá a direção das atividades da Ouvidoria Geral, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, inclusive Regimento Interno, observados os parâmetros fixados nesta Resolução e na Resolução CNJ n. 103/2010.~~

~~Art. 4º Compete à Ouvidoria Geral:~~

~~I — receber consultas, diligenciar junto aos setores competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Roraima;~~

~~II — receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais informações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;~~

~~III — promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da CGJ/RR;~~

~~IV — promover a interação com os demais órgãos que integram o Poder Judiciário, visando o atendimento das demandas recebidas e o aperfeiçoamento dos serviços prestados;~~

~~V — sugerir aos órgãos do Poder Judiciário a adoção de medidas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, dúvidas, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;~~

~~VI — buscar a integração com as demais Ouvidorias Judiciárias, visando a troca das informações necessárias ao atendimento das demandas sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário;~~

~~VII — apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;~~

~~VIII — criar um canal de divulgação do papel inerente à Ouvidoria Geral em relação ao público, como fator preponderante de comunicação e avaliação das ações do Poder Judiciário, promovendo encontros, palestras, debates, seminários junto à sociedade roraimense;~~

~~IX — manter organizado e atualizado o arquivo digital dos documentos referentes às reclamações, críticas, denúncias, sugestões, dúvidas e elogios recebidos;~~

~~X — encaminhar mensalmente à Secretaria de Gestão Estratégica relatório estatístico relativo aos atendimentos prestados;~~

~~XI — encaminhar relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao Presidente do Tribunal de Justiça, que o encaminhará ao Tribunal Pleno, por ocasião da abertura do ano judiciário;~~

~~XII — desenvolver outros serviços conexos com os objetivos da Ouvidoria.~~



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

~~Art. 5º A Ouvidoria Geral terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades, composta por no mínimo 2 (dois) e no máximo 4 (quatro) servidores.~~

~~Art. 6º O acesso à Ouvidoria Geral dar-se-á pessoalmente em sua sede, por telefone, carta e formulário eletrônico disponível no site do Tribunal, ou qualquer outro meio idôneo.~~

~~§ 1º Quando a reclamação se referir à conduta de magistrado ou servidor e não for formulada por meio eletrônico, o comunicante será orientado a formulá-la por escrito, em envelope fechado, dirigida diretamente ao Ouvidor Geral e em caráter sigiloso, a fim de preservar a dignidade funcional dos interessados.~~

~~§ 2º As reclamações cadastradas serão resumidamente transcritas em registro reservado e serão objeto de exame pelo Ouvidor Geral, que determinará a adoção das providências cabíveis, ou, então, remeterá o pleito ao órgão competente para sua apreciação.~~

~~§ 3º O Tribunal de Justiça disponibilizará aos usuários da Ouvidoria Geral Centrais de Autoatendimento nas comarcas do Poder Judiciário.~~

~~Art. 7º 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. 8º Os procedimentos afetos à Ouvidoria Geral tramitarão pelo sistema eletrônico SEI.~~

~~Art. 9º Não sendo possível o imediato atendimento da solicitação, o prazo de resposta pela Ouvidoria será de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por 10 (dez) dias, nos termos da Lei n. 12.527, de 16 de novembro de 2011.~~



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

~~Art. 10. As unidades componentes da estrutura orgânica do Poder Judiciário do Estado de Roraima prestarão, no prazo fixado pelo Ouvidor Geral, as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas.~~

~~Art. 11. Cabe ao Tribunal de Justiça do Estado de Roraima ofertar estrutura administrativa permanente e adequada à Ouvidoria Geral, visando propiciar o atendimento das demandas.~~

~~Art. 12. A Ouvidoria Geral poderá exercer outras atribuições compatíveis com a sua finalidade, ressalvada a competência da Corregedoria Geral da Justiça.~~

~~Art. 13. Revogam-se todas as disposições em contrário.~~

~~Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Publique-se, registre-se e cumpra-se.~~

~~Desembargador Mozarildo Monteiro Cavalcanti~~
Presidente

Este texto não substitui o original publicado no DJe, [edição 6464](#), 13.6.2019, pp. 2-4.