



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

PORTARIA CONJUNTA TJRR/PR/OUV N. 11 DE 25 DE JULHO DE 2025.

Dispõe sobre os procedimentos internos da Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, abrangendo o recebimento, a tramitação, o tratamento e os prazos de resposta das manifestações recebidas.

O PRESIDENTE E O OUVIDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes claras para o funcionamento da Ouvidoria-Geral de Justiça, assegurando procedimentos internos bem estruturados, a definição de fluxos de trabalho, o acompanhamento por meio de indicadores de desempenho e a melhoria contínua dos serviços prestados,

CONSIDERANDO o teor do processo SEI n. 0009448-66.2025.8.23.8000,

RESOLVEM:

Art. 1º A Ouvidoria-Geral de Justiça do Estado de Roraima é o canal institucional de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário, responsável por receber, registrar, analisar e encaminhar demandas relacionadas aos serviços judiciais e administrativos.

Art. 2º As demandas recebidas serão tratadas em conformidade com os princípios da transparência, celeridade, imparcialidade e respeito ao sigilo, assegurando a proteção dos dados pessoais, nos termos da [Lei Federal n. 13.709, 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD](#) e da [Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI](#).

Art. 3º As demandas encaminhadas à Ouvidoria serão classificadas nas seguintes categorias:

I - pedido de informações:

- a) gerais: serviços, contatos, horários de funcionamento etc;
- b) processuais: relativos a processos judiciais, audiências, intimações etc; e
- c) Lei de Acesso à Informação - LAI: solicitações com fundamento na Lei Federal n. 12.527, de 2011, relativas a informações públicas não disponíveis nos canais oficiais.

II - reclamação: manifestação de descontentamento ou crítica relativa à atuação institucional ou funcional de órgãos e servidores do Poder Judiciário;



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

III - elogio: registros de satisfação com os serviços prestados, servidores ou iniciativas da instituição;

IV - sugestão: propostas de melhorias, inovações ou medidas que possam contribuir para a eficiência do Poder Judiciário; e

V - denúncia:

a) conduta irregular: comunicação de atos incompatíveis com a ética e a legalidade, praticados por servidores, magistrados e demais colaboradores;

b) crime: relatos de crimes ocorridos no âmbito do Poder Judiciário, os quais serão encaminhados aos órgãos competentes para apuração; e

c) violação à LGPD: denúncias relativas ao uso indevido de dados pessoais ou descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados.

Art. 4º As demandas serão classificadas segundo o grau de prioridade, observando-se os seguintes critérios:

I - prioridade alta:

a) demandas que envolvam risco à integridade física, segurança institucional ou dano imediato;

b) reclamações relacionadas à interrupção ou instabilidade dos sistemas judiciais, especialmente o Projudi, que comprometa o regular funcionamento da Justiça; e

c) casos com prazos restritos, como audiências iminentes, eventos, concursos ou outras demandas que exijam resposta antes de data previamente fixada.

II - prioridade média:

a) solicitações fundamentadas na LAI;

b) solicitações de informações pessoais;

c) denúncias por conduta irregular de servidores ou magistrados;

d) denúncias relativas à violação da LGPD; e

e) denúncias de crimes ocorridos no âmbito do Poder Judiciário.

III - prioridade regular:

a) informações gerais;

b) reclamações diversas sobre serviços prestados;

c) elogios; e

d) sugestões.

Parágrafo único. As classificações mencionadas neste artigo possuem caráter referencial, sendo imprescindível a consideração das peculiaridades do caso concreto.

Art. 5º As demandas serão tratadas conforme os seguintes status:



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

I - recebida: demanda visualizada no sistema da Ouvidoria;

II - em análise preliminar: período em que a Ouvidoria irá analisar as classificações, incluir o grau de prioridade e definir o andamento da demanda;

III - aguardando resposta: quando a demanda foi remetida ao setor responsável para prestar as informações;

IV - respondida: quando a demanda retorna para a Ouvidoria com a informação solicitada;

VI - aguardando complemento: quando a Ouvidoria devolver ao setor que prestou a informação para que a complemente; e

V - atendida/concluída: demanda atendida, comunicada ao demandante e finalizada.

Art. 6º A demanda será considerada atendida no âmbito da Ouvidoria quando houver o devido encaminhamento a órgãos apuratórios competentes, com informação ao manifestante, se cabível. Parágrafo único. Concluída a apuração, a decisão final deverá ser informada à Ouvidoria, para fins de registro e atualização do histórico da demanda.

Art. 7º As manifestações que contenham solicitações incompatíveis com a LGPD, que não sejam de competência da Ouvidoria, ou que, por qualquer outra razão devidamente justificada, não possam ser objeto de providências, terão seu trâmite encerrado, sendo o processo considerado concluído sem atendimento.

Art. 8º Ficam estabelecidos os seguintes prazos para cada etapa da demanda:

Tipo de Demanda	Grau de Prioridade		
	Alta	Média	Regular
Recebimento da Demanda	1 dia útil	1 dia útil	1 dia útil
Análise preliminar	1 dia útil	3 dias	5 dias úteis
Resposta do setor demandado	2 dias úteis	5 dias	5 dias úteis
Atendimento/Conclusão (prazo total)	4 dias úteis*	20 dias*	20 dias úteis*

*contados do recebimento (abertura) da demanda no sistema.

§ 1º Nos casos classificados como de prioridade média ou regular, quando a demanda envolver questões de alta complexidade, o prazo de resposta do setor responsável poderá ser estendido em até 10 (dez) dias úteis.

§ 2º Em caso de prorrogação do prazo, o solicitante será previamente informado, com a justificativa da complexidade da demanda.

Art. 9º As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão tratadas com a devida confidencialidade, garantindo-se o sigilo das informações pessoais do demandante, bem como do conteúdo da manifestação, sempre que solicitado ou quando a natureza do caso assim exigir.



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

Art. 10. O acesso ao conteúdo das demandas será restrito aos servidores cuja atuação seja necessária para a análise e tramitação da demanda, salvo autorização expressa do manifestante ou determinação legal. Parágrafo único. A Secretaria de Tecnologia da Informação deverá adotar todas as medidas técnicas e administrativas necessárias para assegurar a confidencialidade, a integridade e o controle de acesso aos dados registrados no sistema de Ouvidoria, em conformidade com a LGPD, garantindo também mecanismos de auditoria e rastreabilidade das informações.

Art. 11. O acesso a processos ou expedientes que envolvam denúncia, reclamação ou crítica contra magistrado ou servidor será sigiloso durante a fase de análise preliminar, com o objetivo de resguardar a imagem, a honra e a dignidade das pessoas mencionadas. Parágrafo único. Constatada a necessidade de contraditório, o acesso à manifestação será permitido ao magistrado ou servidor mencionado bem como à respectiva chefia imediata, mantendo-se o sigilo perante terceiros.

Art. 12. Quando se tratar de possível prática de crime, conduta irregular grave ou recorrente, a denúncia deverá ser encaminhada à Corregedoria-Geral de Justiça ou órgão administrativo responsável, conforme o caso, para adoção das providências cabíveis no âmbito de sua competência.

§ 1º Excepcionalmente, caso a Ouvidoria-Geral avalie que a denúncia ou reclamação não apresenta elementos mínimos que permitam sua apuração, ou que o denunciado e a chefia imediata tenham apresentado esclarecimentos suficientes, o processo poderá ser arquivado sem encaminhamento ao órgão de apuração, nos termos dos [§§ 3º e 4º, do art. 15, da Resolução TJRR/TP n. 17, de 22 de maio de 2025](#).

§ 2º Quando a denúncia ou reclamação não for anônima e não contiver, de imediato, os elementos mínimos necessários a sua apuração, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar esclarecimentos ou informações complementares ao manifestante, visando possibilitar seu encaminhamento.

§ 3º As comissões especializadas, como as de prevenção e enfrentamento do assédio moral, assédio sexual, discriminação, ou outras que vierem a ser instituídas, serão comunicadas sempre que houver denúncias relacionadas à sua área de atuação, para fins de acolhimento e demais providências.

Art. 13. As manifestações relativas à demora na prolação de despacho, decisão ou sentença somente serão analisadas pela Ouvidoria após o decurso dos prazos estabelecidos no [art. 2º do Provimento n. 165/2024 da Corregedoria Nacional de Justiça](#).

Parágrafo único. Transcorrido o prazo mencionado supra, a manifestação será encaminhada à unidade competente para ciência e manifestação.

Art. 14. Compete à Ouvidoria assegurar que a resposta prestada ao demandante seja suficiente em relação ao conteúdo da manifestação, garantindo a clareza das informações e promovendo, sempre que entender necessário, os complementos que possibilitem a plena compreensão da resposta pelo interessado. Parágrafo único. Em caso de denúncia anônima, as informações serão disponibilizadas no canal de consulta, possibilitando seu acesso pelo interessado por meio do número de protocolo disponibilizado no momento da comunicação.



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

Art. 15. Quando constatado o descumprimento do prazo para resposta às manifestações encaminhadas, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar justificativa ao setor responsável e, se necessário, encaminhar o caso à Corregedoria-Geral da Justiça para as providências cabíveis.

Art. 16. A proteção aos dados pessoais dos manifestantes observará as disposições da Lei Federal n. 13.709, de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD. Parágrafo único. É vedado ao agente público vinculado à Ouvidoria divulgar, utilizar ou repassar a terceiros qualquer informação sigilosa obtida em razão do exercício de suas funções, sob pena de responsabilização disciplinar, civil e penal.

Art. 17. As manifestações cuja matéria seja de competência de outros órgãos serão encaminhadas à Ouvidoria do respectivo órgão, para conhecimento e providências cabíveis.

Art. 18. Fica a Coordenação da Ouvidoria autorizada a praticar todos os atos necessários ao cumprimento desta Portaria, inclusive aqueles relacionados à abertura, instrução e arquivamento de feitos, excetuando-se os previstos no caput e § 1º do art. 12.

Art. 19. Os casos omissos serão analisados pelo(a) Ouvidor(a)-Geral de Justiça, com base na legislação vigente.

Art. 20. Fica revogada a [Portaria Conjunta TJRR/PR/OUV n. 7, de 26 de junho de 2024](#).

Art. 21. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Des. Leonardo Cupello
Presidente

Elaine Cristina Bianchi
Ouvidora Geral de Justiça

Este texto não substitui o original publicado no DJe, [edição 7907, 28.7.2025, pp. 2-5](#).