



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

PORTARIA CONJUNTA TJRR/PR/OUV N. 20, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2025.

Regulamenta a atuação dos Setores de Pronto Atendimento Judicial, vinculados à Ouvidoria-Geral de Justiça, nos Fóruns da Comarca de Boa Vista-RR.

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

CONSIDERANDO o princípio constitucional da eficiência na prestação dos serviços públicos ([art. 37, caput, da Constituição Federal](#));

CONSIDERANDO a missão institucional da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima – TJRR de ser ponte entre o cidadão e o TJRR, com escuta ativa, transparência e entrega de respostas que gerem melhorias reais;

CONSIDERANDO a reestruturação do Setor de Pronto Atendimento Judicial, cuja finalidade é prestar atendimento qualificado e resolutivo ao cidadão;

CONSIDERANDO a necessidade de promover a organização e o bom funcionamento das unidades do Poder Judiciário, mediante a definição de padrões mínimos de acesso, conduta e atendimento;

CONSIDERANDO o uso de tecnologias que modernizam e otimizam o atendimento ao cidadão, ampliando a acessibilidade, a transparência e a eficiência dos serviços judiciais; e

CONSIDERANDO o teor do Processo Administrativo SEI/TJRR n. 0016274-11.2025.8.23.8000,

RESOLVEM:

Capítulo I
Da Finalidade e da Competência

Art. 1º Esta Portaria regulamenta o funcionamento dos Prontos Atendimentos Judiciais dos Fóruns Advogado Sobral Pinto, Latife Salomão e Ministro Evandro Lins e Silva da Comarca de Boa Vista, assim como do atendimento remoto.

Art. 2º O Pronto Atendimento Judicial tem por finalidade realizar o atendimento qualificado e humanizado ao cidadão, buscando, sempre que possível, a resolução imediata das demandas apresentadas, ainda que relacionadas a outras unidades, observados os limites de competência funcional e técnica.

Capítulo II



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

Das Atribuições do Pronto Atendimento

Art. 3º Compete ao Pronto Atendimento Judicial:

- I - recepcionar o público e realizar a triagem das demandas apresentadas presencialmente, com análise preliminar da natureza e urgência;
- II - cadastrar partes e cidadãos que necessitem acessar as dependências do Fórum, especialmente para participação em audiências ou atos presenciais e identificá-los conforme cada finalidade;
- III - prestar informações claras e acessíveis sobre o andamento processual, podendo disponibilizar por meio eletrônico peças de interesse da parte, dentro dos limites legais de acesso à informação;
- IV - atualizar os dados de telefone e endereço no Projudi das partes que comparecerem ao Pronto Atendimento Judicial;
- V - gerar usuário e senha no sistema Projudi para as partes processuais, quando necessário, bem como prestar orientação sobre o acesso e utilização da plataforma.
- VI - formalizar as solicitações que demandem a atuação de outras unidades do Tribunal de Justiça, assegurando o encaminhamento da demanda e o retorno ao solicitante dentro do prazo estabelecido; e
- VII - registrar informações relevantes para a Ouvidoria, quando identificadas reclamações, sugestões ou dificuldades de acesso aos serviços judiciais.

Art. 4º O Pronto Atendimento Judicial deverá manter articulação permanente com a Defensoria Pública, por meio do compartilhamento de canais institucionais de comunicação, a fim de viabilizar o intercâmbio de informações entre os órgãos, tanto para subsidiar o atendimento prestado pelo Tribunal quanto para apoiar os atendimentos realizados por essas instituições, evitando, sempre que possível, o deslocamento do cidadão aos Fóruns apenas para obtenção de informações processuais ou orientações básicas.

Capítulo III Do Atendimento

Art. 5º O Pronto Atendimento Judicial destina-se ao atendimento de partes sem capacidade postulatória, como réus, vítimas, testemunhas, informantes, terceiros interessados, e demais cidadãos que busquem informações sobre o funcionamento do Fórum e os serviços prestados pelo Poder Judiciário.

§ 1º O fornecimento de informações processuais será restrito às partes diretamente vinculadas ao processo, mediante a apresentação de documento oficial de identificação.

§ 2º O atendimento a terceiros interessados limitar-se-á a dados públicos e não sigilosos, observando-se os princípios da publicidade qualificada e da proteção de dados pessoais,



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

conforme disposto na [Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD](#).

§ 3º Quando se tratar de réu preso, as informações processuais de natureza pública poderão ser fornecidas a terceiros mediante apresentação de documento que comprove parentesco com o custodiado, limitado até o segundo grau.

§ 4º Para fins de atendimento relacionado ao cumprimento de pena, o Pronto Atendimento Judicial poderá fornecer, preferencialmente por meio eletrônico, o extrato da pena (situação carcerária) registrado no sistema correspondente, desde que se trate de informação de natureza pública.

Art. 6º Cabe às unidades judiciais avaliar e aplicar, sempre que necessário, o regime de sigilo sobre documentos ou informações constantes nos processos, ainda que públicos, de forma a resguardar dados protegidos por restrição legal ou judicial.

Art. 7º Sempre que, no curso do atendimento ao público, os atendentes identificarem a existência de determinação judicial de citação ou intimação pendente de cumprimento, deverão adotar as providências necessárias para o imediato cumprimento do ato, comunicando o chefe do atendimento para certificar nos autos a realização da diligência e a forma de cumprimento.

§ 1º O cumprimento do ato observará as regras processuais vigentes e os meios legalmente admitidos.

§ 2º O cumprimento deverá ser realizado, preferencialmente, por meio eletrônico ou, sempre que possível, sem a necessidade de impressão de documentos físicos, utilizando-se os canais digitais disponíveis para comunicação com as partes e advogados.

Capítulo IV

Do Controle de Acesso e Segurança

Art. 8º O acesso às dependências dos Fóruns será precedido de cadastro obrigatório no Pronto Atendimento Judicial, com fornecimento de identificação, que deverá ser devolvido ao final da visita.

Art. 9º É vedado o acesso às salas de audiência e áreas adjacentes a pessoas estranhas ao ato quando houver possibilidade de confronto ou perturbação do bom andamento dos trabalhos forenses.

Parágrafo único. Nas Varas de Família, em razão da natureza sensível das demandas tratadas, o controle de acesso às dependências será realizado com maior rigor, permitindo-se apenas a entrada de pessoas diretamente envolvidas no feito ou autorizadas pelo magistrado responsável, nos termos do [art. 189 da Lei Federal n. 13.105, de 16 de março de 2015 - Código de Processo Civil - CPC](#).

Art. 10. No Fórum da Cidadania serão priorizados os atendimentos de cidadãos cujo comparecimento tenha como finalidade o atendimento pelo Poder Judiciário.



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

Parágrafo único. Os órgãos parceiros, cuja atuação implique aumento significativo de comparecimentos no Fórum, deverão disponibilizar pessoal qualificado para realizar a triagem e cadastro do sistema de recepção.

Art. 11. O Pronto Atendimento Judicial, sempre que possível, adotará medidas para direcionar as partes envolvidas em situações sensíveis a locais de espera ou cadastro separados, com o objetivo de evitar encontros entre réu e vítima.

Parágrafo único. Para viabilizar o cumprimento das medidas previstas no caput, as unidades judiciais deverão encaminhar ao Pronto Atendimento Judicial, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a lista das partes das audiências designadas, sempre que entenderem necessária a condução diferenciada dos participantes.

Art. 12. A permanência de jurisdicionados e visitantes no fórum se restringirá ao destino autorizado, sendo vedada a circulação não justificada por outras áreas.

§ 1º A Polícia Militar poderá auxiliar os Pronto Atendimentos Judiciais no acompanhamento ou escolta de partes, a critério do(a) juiz(a) Diretor(a) do Fórum.

§ 2º Em caso de descumprimento ou resistência à orientação, poderão ser aplicadas medidas cabíveis, inclusive com uso proporcional da força, nos termos da lei.

Capítulo V

Da Ferramenta Omni Channel no Âmbito do TJRR

Art. 13. O atendimento virtual ao cidadão, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima - TJRR, será realizado, de forma centralizada e padronizada, por meio da ferramenta Omni Channel, instituída como canal único de entrada para demandas externas dirigidas ao Poder Judiciário.

Art. 14. Os serviços ofertados por meio do Omni Channel serão progressivamente automatizados, de forma paulatina e planejada, visando à agilidade, padronização e efetividade na resposta às solicitações dos cidadãos.

Parágrafo único. A automação dos serviços deverá considerar a experiência do usuário, garantindo que a solução seja clara, eficiente e adequada ao tipo de demanda apresentada.

Art. 15. Sempre que a demanda exigir atendimento humano, este deverá ocorrer sem tempos de espera excessivos, com o devido acompanhamento e monitoramento da qualidade do atendimento prestado.

Art. 16. As unidades judiciais deverão, obrigatoriamente, manter-se logadas e ativas na ferramenta Omni Channel, a fim de possibilitar o encaminhamento imediato das demandas não solucionadas pelo Pronto Atendimento Judicial, assegurando a continuidade do atendimento ao cidadão.

§ 1º A Ouvidoria monitorará o tempo de espera no atendimento humano por meio do Omni Channel, com o objetivo de assegurar a qualidade, a eficiência e a resolutividade dos



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

atendimentos prestados ao cidadão, podendo, inclusive, propor ajustes e encaminhar recomendações aos setores responsáveis.

§ 2º As unidades judiciais ou administrativas que realizem atendimento ao público externo deverão, obrigatoriamente, acessar e manter ativo o atendimento por meio da ferramenta Omni Channel, garantindo o registro, a rastreabilidade e a transparência das interações realizadas.

Art. 17. O acesso do cidadão aos serviços do TJRR deverá ocorrer, exclusivamente, por meio do canal único de atendimento virtual Omni Channel, denominado Iara, disponível no sítio eletrônico oficial do TJRR ou por meio do WhatsApp Iara.

Parágrafo único. As unidades judiciais poderão utilizar linhas telefônicas e contas institucionais de WhatsApp para contatos iniciados internamente, como diligências, intimações ou esclarecimentos, devendo tais meios ser gradualmente migrados ao Omni Channel (Iara), a fim de assegurar padronização, segurança e rastreabilidade das comunicações.

Art. 18. A administração do sistema Omni Channel caberá à Ouvidoria que deverá monitorar, avaliar e promover as melhorias para garantir a eficiência do serviço.

Capítulo VI

Das Disposições Finais

Art. 19. Os atendimentos realizados no Pronto Atendimento deverão ser registrados em sistema próprio, para fins de controle e análise estatística.

Art. 20. Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria em conjunto com a Direção do Fórum e, quando necessário, com a Presidência do Tribunal.

Art. 21. Fica revogada a [Portaria TJRR/DFCR n. 1, de 22 de julho de 2016](#).

Art. 22. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Des. Leonardo Cupello
Presidente

Desa. Elaine Cristina Bianchi
Ouvidora Geral de Justiça

Este texto não substitui o original publicado no DJE, [edição 7976](#), 5.11.2025, pp. 2-5.