



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

RESOLUÇÃO TJRR/TP N. 11, DE 5 DE JUNHO DE 2024.

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral de Justiça 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 [Resolução TJRR/TP n. 17, de 1º de junho de 2022](#); e

CONSIDERANDO o SEI n. 0009424-72.2024.8.23.8000,

RESOLVE:

Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral de Justiça, na forma das disposições que segue:

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RORAIMA

Capítulo I

Disposições Gerais e Atribuições da Ouvidoria

Art. 1º Este Regimento Interno disciplina a estrutura organizacional, o funcionamento e as atribuições das unidades da Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Roraima - OUVG, com sede no Tribunal de Justiça de Roraima e atuação em todo o Estado.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Roraima é unidade autônoma, integrante da alta administração do Poder Judiciário de Roraima e essencial à prestação dos serviços judiciais e à Administração da Justiça, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I - atuar como canal de fomento à transparência, à proteção de dados pessoais e à responsividade do Poder Judiciário;

II - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e auxiliar na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

III - atuar na defesa da ética, da transparência e da eficiência da prestação do serviço público;

IV - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

- V - promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;
- VI - promover a interação com os órgãos que integram o Judiciário, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- VII - funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;
- VIII - manter e garantir, a pedido ou sempre que a circunstância exigir, o sigilo dos dados do usuário nas manifestações, nos termos da [Lei n. 13.709, de 2018](#) (LGPD) e [Lei n. 13.460, de 2017](#) (CDU), e das normas vigentes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- IX- aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela OUVG;
- X - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas; e
- XI - contribuir para a garantia da proteção dos Direitos Humanos, disponibilizando 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.

Capítulo II Da Organização Administrativa

Art. 3º A Ouvidoria-Geral será dirigida pelo Ouvidor-Geral de Justiça, eleito entre os Desembargadores pelo Pleno do tribunal, para o período de dois anos, permitida a reeleição, na forma do Regimento Interno do Tribunal de Justiça.

§ 1º Em seus impedimentos, afastamentos, ausências eventuais e na vacância do cargo, o Ouvidor-Geral será substituído pelo Ouvidor Substituto, eleito entre os Desembargadores pelo Pleno do tribunal, para o período de dois anos.

§ 2º A função de Ouvidora da Mulher será exercida por magistrada em atividade no Poder Judiciário, nomeada pelo Presidente do Tribunal de Justiça, mediante indicação do Ouvidor-Geral de Justiça para o período de (2) dois anos, sem prejuízo de suas atividades judicantes ou administrativas.

§ 3º O Ouvidor-Geral indicará um Juiz Cooperador para a Ouvidoria, dentre os Juízes de Direito, que atuará sem afastamento de suas funções judicantes e administrativas.

Art. 4º Compõem a organização da Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Roraima:

I - Gabinete do Ouvidor-Geral de Justiça;

II - Ouvidoria da Mulher;

III - Juiz Cooperador da Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Roraima;



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

IV - Secretaria da OUVG, composta pelo:

- a) Setor de Atendimento ao Cidadão;
- b) Setor de Atendimento à Mulher; e
- c) Centro Especializado de Atenção às Vítimas de Crimes e Atos Infracionais.

Art. 5º São atribuições do Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Roraima:

- I - organizar e coordenar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;
- II - sugerir a adoção de regulamentações que tratem das atividades de atribuições da Ouvidoria-Geral, encaminhando-as ao Pleno ou à Presidência;
- III - expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições da Ouvidoria-Geral, conforme definidas na [Lei n. 13.460/2017](#), no Regimento Interno do Tribunal de Justiça e neste Regimento Interno;
- IV - apresentar em Sessão do Pleno do Tribunal de Justiça os relatórios anuais de atividades;
- V - comunicar, quando necessário, à Presidência ou à Corregedoria, os casos de descumprimento dos prazos estabelecidos na [Lei n. 12.527/2011](#) e na [Lei n. 13.460/2017](#), neste Regimento Interno ou em outros atos normativos afetos às atribuições da OUVG;
- VI - manter intercâmbio com outras ouvidorias públicas para a troca de experiências e o desenvolvimento de ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral;
- VII - representar a OUVG em eventos relacionados às atribuições de que trata este Regimento Interno; e
- VIII - impulsionar ações e propor a adoção de medidas institucionais nos temas afetos aos Direitos Humanos e Fundamentais, conforme áreas temáticas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Declaração Universal dos Direitos Humanos (10/12/1948).

Art. 6º São atribuições da Ouvidora da Mulher:

- I - sugerir a adoção de regulamentações que tratem das atividades de competência da Ouvidoria da Mulher;
- II - expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições da Ouvidoria da Mulher;
- III - impulsionar ações e propor a adoção de medidas institucionais nos temas afetos ao combate às violências contra as mulheres;
- IV - receber, diretamente, pelo Setor de Atendimento à Mulher ou por outras unidades do Tribunal, as demandas relacionadas às violências contra as mulheres, referentes à igualdade de gênero, ao assédio moral e sexual, à discriminação, bem como outras formas de violência contra as mulheres baseadas no gênero, que possam vir a desencadear procedimentos administrativos e/ou judiciais referentes a atos de violência contra a mulher;
- V - dirigir, orientar e coordenar a equipe da Ouvidoria da Mulher, incluindo o Setor de Atendimento à Mulher, observadas as respectivas atribuições;
- VI - promover a Participação Feminina em ações do Poder Judiciário; e



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

VII - representar a Ouvidoria da Mulher em eventos relacionados às suas atribuições.

Art. 7º São atribuições do Juiz Cooperador da OUVG:

I - promover as ações necessárias à execução dos projetos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral;

II - sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades;

III - aprovar o relatório anual das atividades da Ouvidoria e submetê-lo ao Ouvidor-Geral;

IV - sugerir ao Ouvidor-Geral, com base nas manifestações recebidas, ações administrativas que conduzam à melhoria dos serviços prestados pelas unidades administrativas do Tribunal;

V - executar outras atividades inerentes ao alcance dos objetivos institucionais, determinadas pelo Ouvidor-Geral.

Art. 8º A Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Roraima é a unidade administrativa vinculada ao Ouvidor-Geral, responsável por planejar, organizar, coordenar e controlar as atividades relativas à Ouvidoria-Geral, conforme estabelecido neste regimento.

§ 1º Incumbe à Secretaria da OUVG:

I - planejar, organizar e controlar as atividades da OUVG;

II - sugerir providências e prestar apoio administrativo ao OUVG e à Ouvidora da Mulher;

III - levar ao conhecimento do Ouvidor irregularidades detectadas no desenvolvimento do atendimento ao usuário, bem como ocorrências que repute conveniente a atuação da Ouvidoria;

IV - propor medidas de racionalização, simplificação e uniformização dos procedimentos dos trabalhos da OUVG;

V - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas, encaminhando-os à apreciação do Ouvidor-Geral.

VI - monitorar indicadores de Ouvidoria, automatizando-os, propondo periodicamente o aprimoramento de métricas, índices e iniciativas estratégicas relacionados às atividades de ouvidorias públicas;

VII - definir o padrão dos formulários virtuais a serem utilizados para recebimento de manifestações, bem como participar de grupo de trabalho junto à rede de Ouvidoria, para fins de unificação dos sistemas de Ouvidorias;

VIII - atualizar mensalmente os dados do Portal do Tribunal de Justiça relacionados aos pedidos de Informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), para fins de qualidade dos serviços;

IX - monitorar a Carta de Serviços do Poder Judiciário, acionando as unidades responsáveis pela promoção de atualização, caso seja detectado eventual atraso periódico na respectiva atualização;

X - manter atualizados os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela OUVG;



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

XI - planejar seminários, pesquisas, treinamentos, palestras, audiências públicas e demais eventos da OUVG;

XII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos que envolvam a usuária e o usuário e o Poder Judiciário, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços judiciais;

XIII - realizar o atendimento de usuários do Poder Judiciário por meio dos canais de comunicação da Ouvidoria, prestando de imediato as informações e orientações institucionais cabíveis;

XIV - efetuar a análise, registro, encaminhamento e monitoramento das demandas recebidas na Ouvidoria, mediante utilização de sistemas informatizados;

XV - monitorar o cumprimento dos prazos estabelecidos na [Lei n. 12.527, de 2011](#) e na [Lei n. 13.460, de 2017](#), neste Regimento Interno ou em outros atos normativos afetos às atribuições da OUVG; e

XVI - realizar pesquisa e avaliação dos serviços prestados pelo Poder Judiciário e manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, analisando-as com base nos fundamentos da Gestão da Informação;

§ 2º Os agentes públicos que integram a estrutura da OUVG devem, preferencialmente, possuir formação técnica e multidisciplinar notadamente em gestão pública, administração judiciária, direitos humanos, na atenção à mulher e a populações vulneráveis.

§ 3º O Setor de Atendimento à Mulher, é canal específico de escuta ativa para o recebimento de reclamações e/ou notícias relacionadas à violência contra a mulher nas suas variadas formas, no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Roraima.

Art. 9º O Setor de Atendimento ao cidadão tem a missão de aproximar o Poder Judiciário do cidadão, sendo seu interlocutor por meio de canal específico de recepção de reclamações, solicitações, sugestões, elogios e manifestações com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados.

Capítulo III Dos Atendimentos

Art. 10. São canais de atendimento ao usuário:

I - presencial;

II - formulário eletrônico;

III - correspondência física ou eletrônica;

IV - ligação telefônica;

V - aplicativo de mensagem; e

VI - urna coletora.



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

§ 1º A Ouvidoria terá sede e postos de atendimentos preferencialmente no andar térreo dos prédios do Poder Judiciário e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas, bem como terá urnas coletoras para receber críticas e elogios em cada unidade ou polo do Poder Judiciário.

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

§ 3º O atendimento à população em situação de rua deverá observar a Resolução CNJ n. 425, de 2021.

Art. 11. As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

Parágrafo único. O usuário receberá o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

Art. 12. O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 10 (dez) dias corridos, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no [art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei no 12.527/2011](#).

Parágrafo único. As unidades componentes da estrutura orgânica do Poder Judiciário prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

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.

Art. 14. Serão publicados na página da Ouvidoria e no portal eletrônico do Poder Judiciário os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Capítulo IV Da Rede de Ouvidorias

Art. 15. A Ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou em redes de ouvidorias públicas, com a finalidade de:

I - articular as atividades das ouvidorias públicas, promover integração e capacitação, bem como viabilizar o aprimoramento de seus serviços;

II - garantir o controle dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;



Comissão Permanente de Legislação
e Jurisprudência

III - assegurar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV - promover a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Capítulo V Das Disposições Finais

Art. 16. Fica revogado o [parágrafo único do art. 15 da Resolução TJRR/TP n. 17, de 1º de junho de 2022](#).

Art. 18. Os casos omissos e as eventuais divergências ou dúvidas suscitadas na aplicação deste Regimento serão resolvidas pelo Ouvidor-Geral.

Art. 19. Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

Jésus Nascimento
Presidente

Este texto não substitui o original publicado no DJe, [edição 7635](#), 10.6.2024, pp. 2-6.