



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA
Comissão Permanente de Legislação e Jurisprudência
"Amazônia, patrimônio dos brasileiros"

Este texto não substitui o original publicado no DJe

RESOLUÇÃO Nº 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,

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;

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.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA
Comissão Permanente de Legislação e Jurisprudência
"Amazônia, patrimônio dos brasileiros"

Este texto não substitui o original publicado no DJe

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 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;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA
Comissão Permanente de Legislação e Jurisprudência
"Amazônia, patrimônio dos brasileiros"

Este texto não substitui o original publicado no DJe

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.

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;

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA
Comissão Permanente de Legislação e Jurisprudência
"Amazônia, patrimônio dos brasileiros"

Este texto não substitui o original publicado no DJe

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.

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