



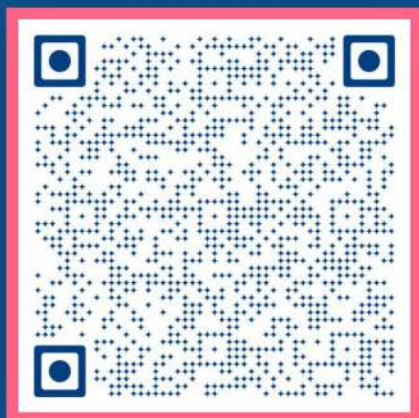
OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

Defensoría del Tribunal de Justicia de Roraima



Abra la cámara de su teléfono móvil

y señale el código QR a continuación



¡Hable con nosotros! Quejas, denuncias o elogios.

¡Responderemos a su solicitud con agilidad y atención!





**OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA**

¿Sabes qué es la **Defensoría**?

La Defensoría del Tribunal de Justicia de Roraima es un canal de diálogo entre la población y el Poder Judicial. Es una puerta abierta a la participación de la sociedad, que posibilita el ejercicio de la Ciudadanía, con el fin de promover la mejora constante de los servicios que brinda el Poder Judicial.

¿Cómo la Defensoría del Tribunal de Justicia puede ser de ayuda?

La Defensoría-General de Justicia recibe quejas, denuncias, críticas, elogios y sugerencias sobre los servicios que presta el Poder Judicial, con el objeto de resolver las demandas atendidas y promover mejoras en el servicio que brinda la institución.

¿Quién puede acudir a la Defensoría?

Todos los ciudadanos que utilicen los servicios prestados por el Poder Judicial del Estado de Roraima, así como quienes allí laboren (magistrados, servidores públicos, trabajadores subcontratados, pasantes, contratistas y demás prestadores de servicios del poder judicial).





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

¿Cuáles son los tipos de manifestaciones recibidas por la Defensoría?

- **Quejas:**
Informe de disconformidad con las actuaciones y servicios prestados por el Poder Judicial.
- **Sugerencias:**
Propuesta de acciones para mejorar la gestión o los servicios que presta el Poder Judicial.
- **Elogios:**
Manifestación de satisfacción o agradecimiento por algún servicio prestado por el Poder Judicial.
- **Dudas:**
Consultas y solicitudes de aclaración de información relacionadas con el Poder Judicial.
- **Solicitudes de acceso a la información:**
Solicitud de información o aclaración de dudas sobre el papel del Poder Judicial, con fundamento en la Ley No. 12527/2011.
- **Denuncia:**
Comunicación de la práctica de un hecho ilícito cuya solución dependa de la acción interna o externa del Poder Judicial.





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

¿Qué manifestaciones **no serán** conocidas por la Defensoría?

- Solicitudes genéricas de información que no se refieran a casos concretos;
- Solicitudes de información protegida por el secreto legal;
- Solicitudes de aclaraciones jurídicas sobre decisiones dictadas en procesos judiciales o administrativos, así como alegatos para interponer demandas;
- Consultas jurídicas, por prohibición expresa del Estatuto del Colegio Abogados de Brasil, que deben ser aclaradas por profesionales del derecho (Abogados o Defensores Públicos);
- Las denuncias de hechos constitutivos de delitos, en atención a las atribuciones del Ministerio Público y la Policía, salvo que sean practicadas por servidores de la justicia;
- Materias fuera de la competencia de la Defensoría del Poder Judicial.

¿Cómo funciona el Defensoría?

Al recibir una manifestación, el equipo de la Defensoría analiza las quejas, sugerencias, solicitudes de información, sugerencias o elogios de los ciudadanos, remitiéndolos a los sectores competentes.

Además, la Defensoría realiza un seguimiento de las medidas adoptadas y mantiene informado al ciudadano, según la tramitación de los expedientes.

La Defensoría mantiene un esfuerzo por actuar lo más rápido posible, sin embargo, algunas solicitudes pueden tardar más en responder cuando deben ser enviadas a otras áreas o departamentos competentes.

El servicio de la Defensoría se dará por cerrado cuando el ciudadano reciba una respuesta concluyente.





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

¿Cómo contactar con la Defensoría?

La Defensoría-General del Tribunal de Justicia puede ser contactada por los siguientes medios:

- **Por centro de llamadas:**
0800 280 9551 / [95] 3198-4759 / [95] 3198-4767
de 8 am a 6 pm, en días hábiles •
- **Por e-mail:**
ouvidoria@tjrr.jus.br •
- **En persona o por correo:**
Sede Administrativa do TJRR, na Av. Cap. Ene Garcez,
1696, piso térreo, barrio São Francisco - CEP: 69305-135
de 8 am a 6 pm en días hábiles •
- **Por el formulario electrónico de nuestra página web:**
<https://www.tjrr.jus.br/index.php/ouvidoria>

IMPORTANTE: El servicio que presta la Defensoría-General del Tribunal de Justicia es gratuito y confidencial.





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA



¿Qué debo informar

al contactar con la Defensoría-General del Tribunal de Justicia?

Al ponerse en contacto con la Defensoría-General del Tribunal de Justicia, es importante informar:

- Nombre completo del informante
- CPF o CNPJ (si es una persona jurídica)
- Teléfono o email de contacto
- Descripción detallada de la demanda presentada
- De ser posible, el número del expediente judicial relacionado con la demanda presentada.

¿Cuál es el plazo de respuesta de la Defensoría-General del Tribunal de Justicia?

Si no fuere posible responder de inmediato, la Defensoría-General del Tribunal de Justicia dispone de un plazo de hasta 30 [treinta] días, prorrogables por otros 30 [treinta] días por una sola vez, para responder a las solicitudes personalizadas.

Si no fuere posible resolver la demanda dentro del plazo inicial de 30 [treinta] días, se informará al usuario sobre la prórroga del plazo de respuesta.





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

¿Cómo seguir la manifestación presentada?

El usuario que haya presentado una demanda ante la Defensoría-General del Tribunal de Justicia puede dar seguimiento a su demanda accediendo al enlace facilitado y también puede utilizar alguno de los otros canales de comunicación disponibles e indicados a continuación y en la página 6 de este Manual.

¿Cuáles son los medios de respuesta al ciudadano?

La Defensoría responderá por medio de los siguientes canales:

- Email
- Teléfono
- WhatsApp
- Correspondencia o retirada en la Defensoría-General del TJRR [cuando se requiera al momento de la solicitud].





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

¿Existe una Defensoría Judicial de la Mujer?

No, pero la Defensoría-General del TJRR tiene en su estructura el Sector de Atención a la Mujer (SAM).

¿Qué es el Sector de Atención a la Mujer (SAM)?

El Sector de Atención a la Mujer (SAM) de la Defensoría del Tribunal de Justicia ha sido creado especialmente para asistir a las mujeres que sufren cualquier tipo de violencia, acoso moral, psicológico, sexual o discriminación de género relacionado con la labor del Poder Judicial.

Con un equipo conformado por mujeres preparadas para acoger y escuchar, el SAM es un importante canal de escucha activa para los usuarios de los servicios que brinda la justicia y también para servidoras públicas, juezas, fiscales, abogadas y trabajadoras subcontratadas, entre otras.

El SAM también recibe solicitudes de información, sugerencias, quejas, denuncias, críticas y elogios sobre la tramitación de los procedimientos relacionados con la violencia contra la mujer.

Además, el SAM también promueve la sensibilización sobre la violencia contra las mujeres y la importancia de denunciar los casos de agresión, asegurando la mejora de los servicios que ofrece el sistema de justicia y mejorando la Política Judicial para Combatir la Violencia contra las Mujeres.





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

¿Cómo puedo presentar una información

en el Sector de Atención a la Mujer?

Además de los canales habituales, se puede acceder al Sector de Atención a la Mujer:

- **Por el teléfono:**
Sector Servicios a la Mujer - SAM: (95) 3198-4759.
- **Pelo e-mail:**
sam@tjrr.jus.br

¿Qué es una solicitud de acceso a la información?

La solicitud de acceso a la información es un derecho que tiene cualquier persona física o jurídica para obtener información pública de los organismos y entidades públicas, excepto información personal.

El derecho de acceso a la información está previsto en la Ley de Acceso a la Información [Ley No. 12.527/2011], que regula el acceso a la información pública y establece normas para poner esa información a disposición de los ciudadanos.

Por medio de esa solicitud, el ciudadano puede solicitar información sobre las actividades realizadas por el Tribunal de Justicia de Roraima, así como documentos, estadísticas y datos públicos en general.





¿Es posible realizar solicitudes de información sobre el avance de Procesos Judiciales con base en la Ley de Acceso a la Información?

No. Por disposición legal.

¿Qué son informaciones personales?

La información personal es aquella relativa a una persona física identificada o identificable, cuyo tratamiento debe realizarse de manera transparente y con respeto a la intimidad, la vida privada, el honor y la imagen de las personas, así como a las libertades y garantías individuales.

El acceso a la información personal será restringido, independientemente de la clasificación de secreto, por un período máximo de 100 (cien) años a partir de la fecha de producción.

¿Quién está obligado a rendir cuentas de los recursos públicos?

Quien custodia, administra, gestiona, recauda o utiliza los bienes y valores públicos tiene el deber constitucional y moral de rendir cuentas de los recursos públicos. Esa rendición de cuentas consiste en remitir a los órganos encargados del Control Externo (Asamblea Legislativa y Tribunal de Cuentas), el conjunto de documentos e información, obtenidos directa o indirectamente, que permitan evaluar el cumplimiento y desempeño de la gestión de los responsables de las políticas públicas, los bienes, valores y servicios públicos estatales.





¿Existen enlaces en la página web del Tribunal de Justicia donde se puedan encontrar datos sobre la Administración del Poder Judicial?

Sí. En la página de inicio del sitio, en el menú horizontal superior, haciendo clic en la pestaña "Transparencia".

¿Qué es el Portal de la Transparencia?

El Portal de Transparencia es un sitio electrónico del Tribunal de Justicia de Roraima que brinda información sobre las actuaciones de este Tribunal, ingresos y gastos de gestión, entre otras informaciones de interés público.

¿Cuál es la diferencia entre la Defensoría y la Corregiduría?

La Defensoría es un órgano autónomo que actúa como canal de comunicación entre la sociedad y el Poder Judicial y recibe informaciones, sugerencias, quejas, denuncias, elogios y críticas sobre las actividades del Tribunal de Justicia de Roraima, visando la mejora continua de los servicios prestados.

La Corregiduría realiza el control disciplinario del Poder Judicial, supervisando el funcionamiento de los servicios prestados. Recibe y tramita las quejas y denuncias disciplinarias relativas a magistrados, servidores públicos y colaboradores, con el objeto de garantizar la calidad y observancia de los deberes y derechos de los magistrados y servidores públicos.

En resumen, la Defensoría escucha a la sociedad y eleva las demandas de los ciudadanos para mejorar los servicios ofrecidos, mientras que la Corregiduría monitorea y corrige las irregularidades dentro del Poder Judicial.



La Defensoría representa al ciudadano dentro del Tribunal de Justicia, velando por sus intereses y necesidades, propiciando las condiciones para el tratamiento y recepción de las manifestaciones de la sociedad.

¿Por qué es importante ponerse en contacto con la Defensoría?

La información adquirida por la Defensoría es importante para la mejora continua de los procesos de trabajo externos e internos del Tribunal de Justicia de Roraima y para el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía.

Al contactar con la Defensoría, el usuario contribuye a la mejora de los servicios prestados por el Poder Judicial y a la garantía de sus derechos.



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA