



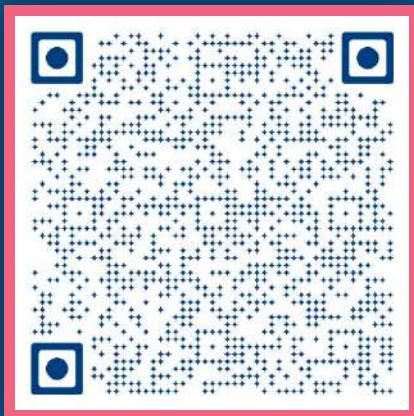
OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Roraima



Abra a câmera do seu celular

e aponte para o QR Code abaixo



Fale conosco!
Reclamações,
denúncias
ou elogios.

Atenderemos sua solicitação
com agilidade e atenção!





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

Você sabe o que é a **Ouvidoria**?

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Roraima é um canal de diálogo entre a população e o Poder Judiciário. É uma porta aberta para a participação da sociedade que possibilita o exercício da Cidadania, com objetivo de promover melhoria constante dos serviços prestados pelo Judiciário.

Como a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça pode ajudar?

A Ouvidoria-Geral de Justiça recebe reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pelo Poder Judiciário com o objetivo de solucionar as demandas atendidas e promover melhorias no atendimento prestado pela instituição.

Quem pode recorrer a Ouvidoria?

Todos os cidadãos que utilizam os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado de Roraima e, também, aqueles que nele trabalham (magistrados, servidores, terceirizados, estagiários, contratados e demais prestadores de serviços do judiciário).





Quais são os tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria?

- **Reclamações:**

Relato de insatisfação com ações e serviços prestados pelo Poder Judiciário.

- **Sugestões:**

Proposta de ações para melhoria da gestão ou dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

- **Elogios:**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por algum serviço prestado pelo Poder Judiciário.

- **Dúvidas:**

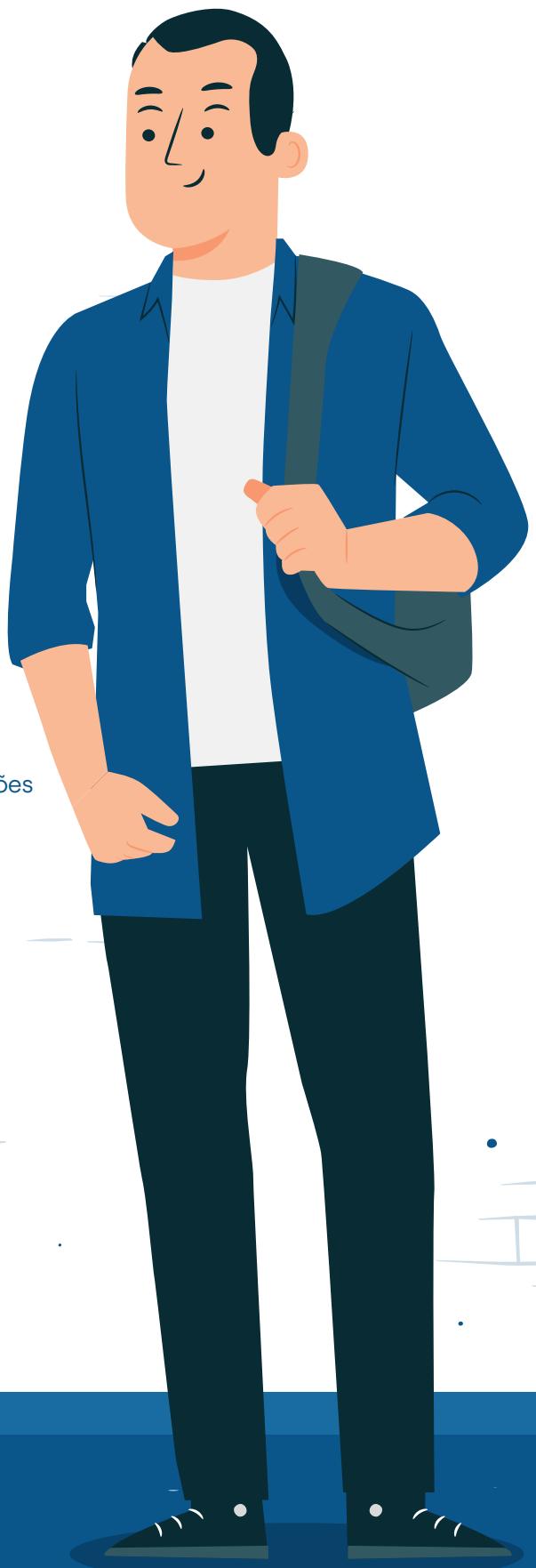
Questionamentos e pedidos de esclarecimentos de informações relacionadas ao Poder Judiciário.

- **Pedidos de acesso à informação:**

Requerimento de informações ou esclarecimento de dúvidas quanto à atuação do Poder Judiciário, com base na Lei nº 12527/2011.

- **Denúncia:**

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação interna ou externa do Poder Judiciário.





Quais manifestações **não** serão conhecidas pela Ouvidoria?

- Pedidos de informações genéricas, que não se refiram a casos concretos;
- Pedidos de informações protegidas por sigilo legal;
- Solicitações de esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial ou administrativo, bem como de argumentos para ajuizamento de ações;
- Consultas jurídicas, por vedação expressa do Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil, que devem ser esclarecidas por profissionais do direito (Advogados ou Defensores Públicos);
- Denúncias de fatos que configurem crimes, tendo em vista as competências do Ministério Público e das Polícias, exceto se praticado por servidores da justiça;
- Matérias estranhas à competência da Ouvidoria do Judiciário.

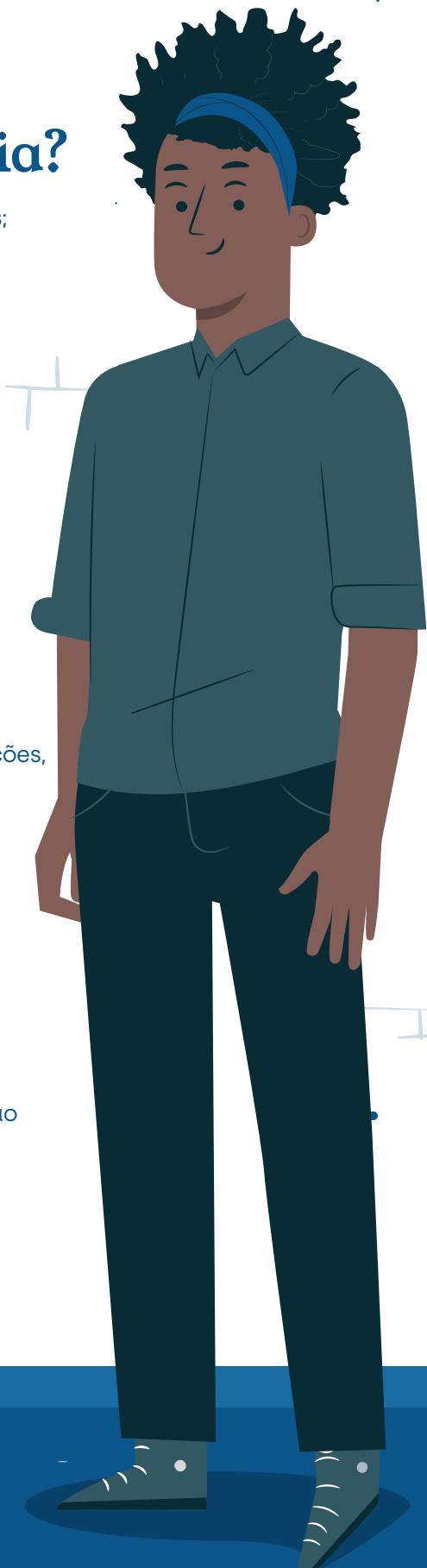
Como funciona a Ouvidoria?

Ao receber uma manifestação, a equipe da Ouvidoria analisa as reclamações, sugestões, pedidos de informações, as sugestões e os elogios dos cidadãos, encaminhando-os aos setores competentes.

Além disso, a Ouvidoria acompanha as providências adotadas e mantém o cidadão informado, conforme a tramitação dos atendimentos.

A Ouvidoria mantém o esforço para atuar da forma mais ágil possível, porém algumas solicitações podem demandar um tempo maior para a resposta quando estas precisarem de encaminhamento para outras áreas ou departamentos competentes.

- O atendimento da Ouvidoria será considerado encerrado quando o cidadão receber uma resposta conclusiva.





Como entrar em contato com a Ouvidoria?

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça pode ser contatada pelos seguintes meios:

- **Pelo teleatendimento:**

0800 280 9551 • (95) 3198-4759 (95) 3198-4767
das 8h às 18h, em dias úteis

- **Por e-mail:**

ouvidoria@tjrr.jus.br

- **Pessoalmente ou por correspondência:**

Sede Administrativa do TJRR, na Av. Cap. Ene Garcez, 1696,
piso térreo, bairro São Francisco - CEP: 69305-135
das 8h às 18h, em dias úteis

- **Pelo formulário eletrônico em nosso site:**

<https://www.tjrr.jus.br/index.php/ouvidoria>

IMPORTANTE: O atendimento da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça é gratuito e confidencial.





OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA

O que é preciso informar

ao entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça?

Ao entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça, é importante informar:

- Nome completo do manifestante
- CPF ou CNPJ (caso seja pessoa jurídica)
- Telefone e/ou e-mail para contato
- Descrição detalhada da demanda apresentada
- Se possível, o número do processo judicial relacionado à demanda apresentada.

Qual o prazo para resposta da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça

Se não for possível responder imediatamente, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça tem o prazo de até 30 [trinta] dias, prorrogáveis por mais 30 [trinta] dias uma única vez, para responder a pedidos personalizados.

Caso não seja possível resolver a demanda dentro do prazo inicial de 30 [trinta] dias, o usuário será informado sobre a prorrogação do prazo para resposta.





Como acompanhar a manifestação realizada?

O usuário que apresentou uma demanda à Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça pode acompanhar sua demanda acessando o link fornecido e também pode utilizar um dos outros canais de comunicação disponíveis e indicados a abaixo e na página 6 deste Manual.

Quais são os meios de resposta ao cidadão?

A Ouvidoria responderá pelos canais abaixo:

- ▶ Email
- ▶ Telefone
- ▶ WhatsApp
- ▶ Correspondência e/ou retirada na Ouvidoria-Geral do TJRR [quando requerido no momento da solicitação].





**OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA**

Existe uma Ouvidoria Judiciária da Mulher?

Não, mas a Ouvidoria-Geral do TJRR tem em sua estrutura o Setor de Atendimento à Mulher (SAM).

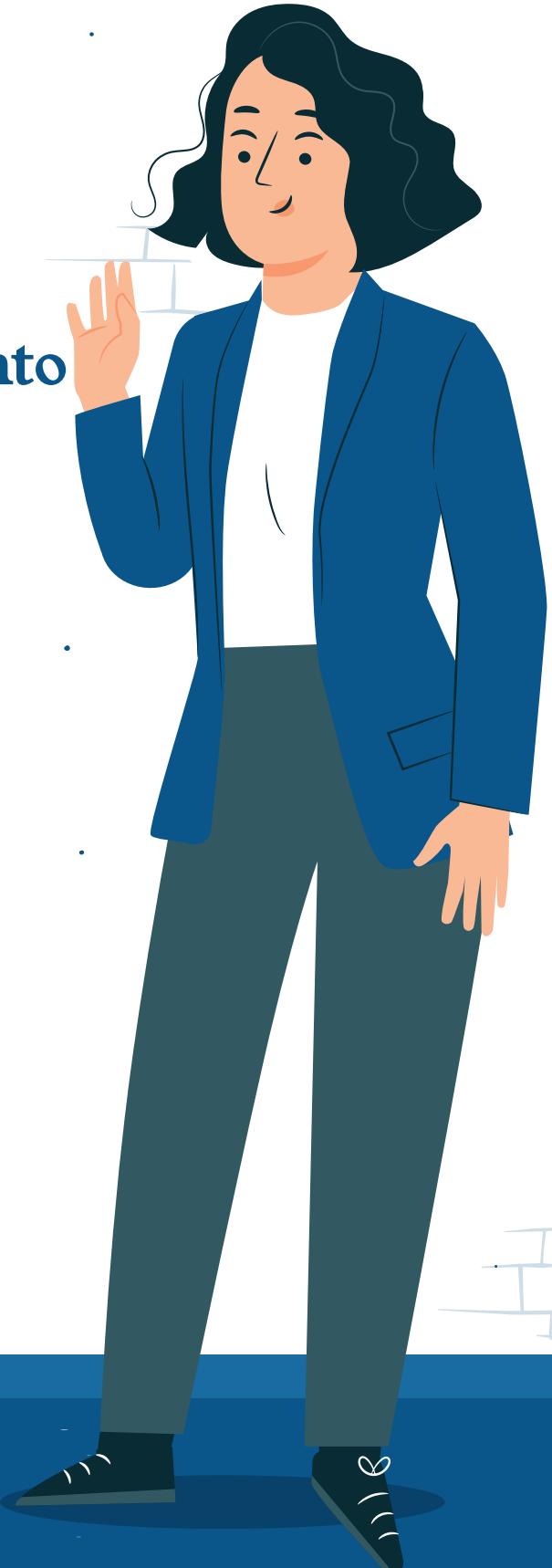
O que é Setor de Atendimento à Mulher (SAM)?

O Setor de Atendimento à Mulher (SAM) da Ouvidoria do Tribunal de Justiça foi criado especialmente para atender mulheres que sofrem qualquer tipo de violência, assédio moral, psicológico, sexual ou discriminações de gênero relacionadas à atuação do Poder Judiciário.

Com uma equipe composta por mulheres preparadas para acolher e ouvir, o SAM é um importante canal de escuta ativa para as usuárias dos serviços prestados pela justiça e também para servidoras, magistradas, promotoras, advogadas e terceirizadas, entre outras.

O SAM também recebe pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos relativos à violência contra a mulher.

Além disso, o SAM também promove a conscientização sobre a violência contra a mulher e a importância de denunciar casos de agressão, garantindo a melhoria dos serviços oferecidos pelo sistema de justiça e aprimorando a Política Judiciária de Enfrentamento à violência contra a Mulher.





Como posso fazer uma manifestação

no Setor de Atendimento à Mulher?

Além dos canais normais, o Setor de Atendimento à Mulher poderá ser acessado:

- **Pelo Telefone:**
Setor de Atendimento à Mulher - SAM: (95) 3198-4759.
- **Pelo e-mail:**
sam@tjrr.jus.br

O que é um pedido de acesso à informação?

Pedido de acesso à informação é um direito que qualquer pessoa física ou jurídica tem de obter informações públicas de órgãos e entidades públicas, exceto informações pessoais.

O direito de acesso à informação está previsto na Lei de Acesso à Informação [Lei nº 12.527/2011], que regulamenta o acesso a informações públicas e estabelece regras sobre a disponibilização dessas informações aos cidadãos.

Através desse pedido, o cidadão pode solicitar informações sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça de Roraima, bem como documentos, estatísticas e dados públicos em geral.





É possível realizar pedidos de informação referentes a andamento de Processos Judiciais com base na Lei de Acesso à Informação?

Não. Em razão de disposição legal.

O que são informações pessoais?

Informações pessoais são aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

As informações pessoais terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção.

Quem é obrigado a prestar contas dos recursos públicos?

Todo aquele que guarde, administre, gerencie, arrecade ou utilize bens e valores públicos têm o dever constitucional e moral de prestar contas dos recursos públicos. Essa prestação de contas consiste no envio aos órgãos responsáveis pelo Controle Externo (Assembleia Legislativa e Tribunal de Contas), do conjunto de documentos e informações, obtidos direta ou indiretamente, que permitam avaliar a conformidade e o desempenho da gestão dos responsáveis por políticas públicas, bens, valores e serviços públicos Estaduais.





Há no site do Tribunal de Justiça links onde são encontrados dados da Administração do Poder Judiciário?

Sim. Na página inicial do site, no menu horizontal superior, clicando na Aba "Transparência".

O que é o Portal da Transparência?

O Portal da Transparência é um sítio eletrônico do Tribunal de Justiça de Roraima que disponibiliza informações acerca das ações deste Tribunal, receitas e despesas gerenciais, dentre outras informações de interesse público.

Qual é a diferença da Ouvidoria para a Corregedoria?

A Ouvidoria é um órgão autônomo que atua como canal de comunicação da sociedade com o Poder Judiciário e recebe informações, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e críticas sobre as atividades do Tribunal de Justiça de Roraima, visando à melhoria contínua dos serviços prestados.

A Corregedoria executa o controle disciplinar do Poder Judiciário, fiscalizando o funcionamento dos serviços prestados. Ela recebe e processa reclamações disciplinares e denúncias referentes a magistrados, servidores e colaboradores, com objetivo de garantir a qualidade e observância dos deveres e direitos dos magistrados e servidores.

Em síntese, a Ouvidoria escuta a sociedade e encaminha as demandas dos cidadãos para melhoria dos serviços oferecidos, enquanto a Corregedoria fiscaliza e corrige as irregularidades dentro do Poder Judiciário.



A Ouvidoria representa o cidadão dentro do Tribunal de Justiça, zelando pelos seus interesses e necessidades, proporcionando condições para o tratamento e recebimento das manifestações da sociedade.

Por que é importante entrar em contato com a Ouvidoria?

As informações adquiridas pela Ouvidoria são importantes para melhorias contínuas dos processos de trabalho externos e internos do Tribunal de Justiça de Roraima e para o fortalecimento do exercício da cidadania.

Ao entrar em contato com a Ouvidoria, o usuário contribui para a melhoria dos serviços prestados pelo Judiciário e para a garantia de seus direitos.



OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA



**OUVIDORIA
PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA**