



**Poder Judiciário do Estado de Rondônia
Gabinete da Presidência**

Publicada no DJE N. 135/2010, 27/07/2010, pág. 41-43.

[Ato n. 2474/2025](#) - Funcionamento da Ouvidoria Geral

RESOLUÇÃO Nº 034/2010-PR

Revoga a Resolução n. 001/2005-PR

Revogada pela Resolução n. 232/2022-TJRO

~~Dispõe sobre a Ouvidoria Geral do Tribunal de
Justiça do Estado de Rondônia.~~

~~O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA, no
uso das suas atribuições legais,~~

~~CONSIDERANDO a importância do fortalecimento da prestação jurisdicional
como garantidora do Estado democrático de Direito, por meio da valorização da
cidadania e do respeito aos direitos fundamentais;~~

~~CONSIDERANDO a necessidade da racionalização de procedimentos, de manter
a plena informatização e a adoção das modernas ferramentas da qualidade para
assegurar uma justiça organizada, eficiente e transparente;~~

~~CONSIDERANDO a conveniência de ser instituído um meio de comunicação
permanente entre o cidadão e o Tribunal para o recebimento de sugestões,
críticas e elogios, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados;~~

~~CONSIDERANDO a decisão do Tribunal Pleno Administrativo em sessão
realizada no dia 26/07/2010;~~

~~R E S O L V E:~~

~~Art. 1º Regulamentar a Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado de
Rondônia nos termos desta resolução.~~

~~CAPÍTULO I~~

~~DO OBJETIVO E DAS ATRIBUIÇÕES~~

~~Art. 2º É objetivo da Ouvidoria Geral servir de canal de comunicação direta entre
o cidadão/servidor/magistrado e o Tribunal de Justiça, com vistas a orientar, transmitir~~



**Poder Judiciário do Estado de Rondônia
Gabinete da Presidência**

~~informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário.~~

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral:

~~I – receber consultas, diligenciar perante as unidades organizacionais competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do PJRO;~~

~~II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do PJRO e encaminhar tais manifestações às unidades organizacionais competentes, mantendo o interessado sempre informado a respeito das providências adotadas;~~

~~III – promover a interação com os demais órgãos do Poder Judiciário visando ao atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;~~

~~IV – sugerir aos demais órgãos do PJRO a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;~~

~~V – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas;~~

~~VI – apresentar informativo mensal e relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral à Presidência do TJRO.~~

**CAPÍTULO II
DO FUNCIONAMENTO**

Art. 4º A Ouvidoria-Geral vincula-se à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia.

§ 1º A função de Ouvidor-Geral do TJRO será exercida por magistrado indicado pelo Presidente e eleito pelo Tribunal Pleno, juntamente com o seu substituto, para o período de 2 anos, admitida a recondução.

§ 2º O Ouvidor-Geral exercerá a direção das atividades da Ouvidoria-Geral;



**Poder Judiciário do Estado de Rondônia
Gabinete da Presidência**

~~podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros desta resolução.~~

~~Art. 5º A Ouvidoria-Geral terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e atribuições, as quais serão exercidas por servidores designados pelo presidente.~~

**CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES**

~~Art. 6º A Ouvidoria-Geral poderá ser solicitada por meio de:~~

- ~~I— correio eletrônico;~~
- ~~II— carta;~~
- ~~III— telefone;~~
- ~~IV— urna formulário impresso disponível em local de fácil acesso; e~~
- ~~V— atendimento pessoal.~~

~~Art. 7º As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão classificadas em: informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios.~~

~~Art. 8º A identificação pessoal do manifestante é obrigatória, garantindo-se o regular andamento a todas as manifestações.~~

~~§ 1º Apenas manifestações identificadas serão respondidas.~~

~~§ 2º O manifestante informará o melhor meio para que a Ouvidoria-Geral possa contatá-lo.~~

~~Art. 9º O registro das manifestações conterá:~~

- ~~I— número de identificação;~~
- ~~II— data de registro;~~
- ~~III— forma de recebimento (mensagem eletrônica, carta, fax, fone, formulário e pessoal);~~
- ~~IV— classificação da manifestação recebida;~~
- ~~V— assunto; e~~



**Poder Judiciário do Estado de Rondônia
Gabinete da Presidência**

~~VI – nome do atendente.~~

~~Art. 10. Não serão admitidas pela Ouvidoria Geral:~~

~~I – consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Tribunal Pleno 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 artigos 129, inciso I; e 144 da Constituição Federal;~~

~~III – reclamações, críticas ou denúncias anônimas.~~

~~§1º Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será encaminhada ao Presidente do TJRO, ao Corregedor Geral da Justiça ou ao Procurador Geral de Justiça para as providências cabíveis; na hipótese do inciso III, a manifestação será arquivada.~~

~~§2º As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do PJRO serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.~~

~~Art. 11. As unidades componentes da estrutura orgânica do PJRO prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria Geral para atendimento às demandas recebidas.~~

**CAPÍTULO IV
DAS RESPONSABILIDADES**

~~Art. 12. Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral zelarão pelo sigilo das informações nelas contidas.~~

~~Art. 13. Todos os servidores responsáveis pelas unidades do Poder Judiciário do Estado de Rondônia, sempre que solicitados, prestarão apoio e apresentarão os esclarecimentos necessários às atividades da Ouvidoria Geral, buscando:~~

~~I – garantir livre acesso às informações; e~~



**Poder Judiciário do Estado de Rondônia
Gabinete da Presidência**

~~II — encaminhar à Ouvidoria-Geral informações claras, respostas objetivas ou relato dos acontecimentos, informando as providências tomadas para a solução do problema, com cópia ao interessado.~~

~~Parágrafo único. O prazo para tramitação interna é de 4 dias úteis, respeitado o prazo máximo de 30 dias úteis para resposta ao manifestante.~~

~~Art. 14. O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo.~~

**~~CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS~~**

~~Art. 15. Os casos omissos serão resolvidos pelo presidente do Tribunal de Justiça, ouvido o Conselho da Magistratura.~~

~~Art. 16. Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se a resolução n. 001/2005-PR.~~

~~Publique-se.~~

~~Registre-se.~~

~~Cumpra-se.~~

~~Porto Velho, 26 de julho de 2010.~~

~~(a) Des. CÁSSIO RODOLFO SBARZI GUEDES
Presidente~~