



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

Publicado no DJE nº 016/2005, de 27-1-2005.

Republicado por erro material no DJE nº 018/2005, de 31.01.2005.

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

RESOLUÇÃO Nº 001/2005-PR

Revogada pela Resolução nº 034/2010-PR

~~Institui a Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia.~~

~~O DESEMBARGADOR VALTER DE OLIVEIRA, PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA, no exercício de suas atribuições legais, previstas artigo 17, do Código de Organização e Divisão Judiciária do Estado de Rondônia;~~

~~CONSIDERANDO a importância do fortalecimento da prestação jurisdicional como garantidora do Estado Democrático de Direito, através 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 egrégio Tribunal Pleno Administrativo em Sessão realizada em 08 de março de 2004.~~

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

~~DISPOSIÇÕES GERAIS~~

~~Art. 1º - Criar a Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, na forma que se segue:~~

~~TÍTULO I~~

~~DA OUVIDORIA GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA~~



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

~~Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria-Geral:~~

- ~~I — possibilitar a comunicação entre os usuários e servidores e a direção do Tribunal;~~
- ~~II — orientar os usuários acerca das atribuições legais e do funcionamento administrativo e judiciário do Tribunal;~~
- ~~III — receber sugestões, críticas, elogios, reclamações e outras manifestações, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços;~~
- ~~IV — auxiliar na identificação de problemas e de soluções;~~
- ~~V — colaborar para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário.~~

**~~TÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES~~**

~~Art. 3º - À Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia compete:~~

- ~~I — registrar todas as manifestações recebidas, buscando respondê-las sempre que possível; e~~
- ~~II — registrar e encaminhar as manifestações sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade dos setores integrantes deste Tribunal ao Ouvidor, que as analisará e, quando for o caso, encaminhará ao setor competente para que tome as providências ou preste os esclarecimentos que se fizerem necessários.~~

~~Art. 4º - São deveres da Ouvidoria-Geral:~~

- ~~I — responder as manifestações, com clareza e objetividade, em até 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data do registro;~~
- ~~II — informar o usuário quanto às providências ou soluções efetivamente tomadas em relação à manifestação apresentada; e~~
- ~~III — apresentar informativo mensal e relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral, além de sugestões que possam ser adotadas, sempre visando à qualidade do serviço prestado.~~

**~~TÍTULO III
DO FUNCIONAMENTO~~**

~~Art. 5º - A Ouvidoria-Geral vincula-se ao Gabinete do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, funcionando no horário das 10 às 18 horas, de segunda à sexta-feira.~~

~~Parágrafo único.~~ ~~A Ouvidoria-Geral será exercida por magistrado ativo ou inativo, cabendo a substituição do titular pelo Juiz Auxiliar mais moderno da Presidência do Tribunal.~~

~~Art. 6º - As atribuições da Ouvidoria-Geral são exercidas por servidores designados pelo Presidente.~~



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

**~~TÍTULO IV
DAS MANIFESTAÇÕES~~**

~~**Art. 7º** – O usuário pode se manifestar através dos seguintes meios:~~
~~I – correio eletrônico;~~
~~II – carta;~~
~~III – formulário impresso disponível em local de fácil acesso e identificação; e~~
~~IV – atendimento pessoal.~~

~~**Art. 8º** – As manifestações dos usuários são classificadas como dúvidas, elogios, reclamações ou sugestões.~~

~~**Art. 9º** – A identificação pessoal do usuário é necessária, garantindo-se o regular andamento a todas as manifestações.~~

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

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

~~**Art. 10º** – O registro das manifestações conterá:~~
~~I – número de identificação;~~
~~II – data de registro;~~
~~III – forma de recebimento (carta, fax, fone, mensagem eletrônica, pessoal);~~
~~IV – classificação (dúvida, elogio, reclamação, sugestão);~~
~~V – assunto; e~~
~~VI – nome do atendente.~~

**~~TÍTULO V
DA RESPONSABILIDADE~~**

~~**Art. 11º** – Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral zelarão pelo sigilo das informações nelas contidas.~~

~~**Art. 12º** – Todos os servidores responsáveis pelas unidades integrantes da Secretaria do Tribunal, sempre que solicitados, prestarão apoio e apresentarão os esclarecimentos necessários às atividades da Ouvidoria Geral, buscando:~~

~~I – garantir livre acesso às informações; e~~
~~II – encaminhar à Ouvidoria Geral informações claras, respostas objetivas ou relato dos acontecimentos, informando as providências tomadas para a solução do problema, que serão repassadas ao usuário.~~



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

~~**Parágrafo único.** O prazo para tramitação interna é de 4 (quatro) dias úteis para cada setor administrativo, respeitado o prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis para resposta ao usuário.~~

~~**Art. 13º** - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo.~~

**TÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS**

~~**Art. 14º** - Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente, ouvido o Conselho da Magistratura.~~

~~**Art. 15º** - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.~~

~~Porto Velho, 25 de janeiro de 2004.~~

~~Desembargador **Valter de Oliveira**
Presidente~~