



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

**RESOLUÇÃO Nº 026/2010-TJ, DE 14 DE ABRIL DE 2010.**

*Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça, regulamenta a sua estrutura, composição e organização, competências e atribuições, seus procedimentos, e dá outras providências.*

***O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE***, no uso de suas atribuições, tendo em vista a decisão do Tribunal Pleno, em sessão ordinária de 14 de abril de 2010,

**CONSIDERANDO** o disposto no § 4º do art. 5º da Resolução nº 13 deste Tribunal de Justiça, bem como o previsto no § 3º do artigo 44 do Capítulo IX do Regimento Interno desta Corte, que dispõem sobre a Ouvidoria de Justiça;

**CONSIDERANDO** o § 2º do artigo 9º da Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça;

**CONSIDERANDO** a necessidade de aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria de Justiça, para melhor acessibilidade ao cidadão, agilidade dos procedimentos e transparência das atividades do Poder Judiciário;

**RESOLVE** aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça, que regulamenta a sua estrutura, composição e organização, competências e atribuições, seus procedimentos, e dá outras providências.

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DE JUSTIÇA DO ESTADO  
DO RIO GRANDE DO NORTE**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º - O presente Regimento estabelece as diretrizes, objetivos, estrutura, competências, atribuições, estratégias para funcionamento e os procedimentos a serem adotados nas atividades desenvolvidas na Ouvidoria de Justiça, tanto no fluxo de informações quanto no acompanhamento das ocorrências registradas, tratando, ainda, da análise dos resultados obtidos a partir das atividades postas à disposição do cidadão.

Art. 2º - Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça e demais órgãos do Poder Judiciário Estadual deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento às atividades da Ouvidoria, buscando constantemente prestar o melhor atendimento possível ao cidadão.

**CAPÍTULO II  
DAS FINALIDADES**

Art. 3º - A Ouvidoria de Justiça tem as suas funções voltadas para atender todo cidadão que a procure, de modo que as manifestações trazidas pelo público possam ser avaliadas, sistematizadas e, quando necessário, encaminhadas às demais unidades para análise e providências da autoridade competente.

§ 1º - Acionar de maneira adequada os diversos órgãos do Poder Judiciário na busca de informações, as quais serão analisadas, avaliadas e repassadas aos usuários, quando solicitadas;

§ 2º - Encaminhar as reclamações contra Magistrados, após as suas informações prestadas, à Presidência do Tribunal ou à Corregedoria Geral de Justiça, conforme o caso;

§ 3º - Encaminhar as reclamações contra servidores do Tribunal da Justiça à Secretaria Geral, e contra servidores das Comarcas, aos respectivos Juízes Diretores dos Foros, sempre após as informações;

§ 4º - Encaminhar a reclamação, nos casos omissos, a quem de direito.

Art. 4º - A Ouvidoria tem como objetivo ser um canal permanente de intercomunicação e de defesa dos direitos e interesses do cidadão no âmbito do Poder Judiciário Estadual, a fim de

elevant o seu papel de agente participante no processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

Art. 5º - A Ouvidoria de Justiça, com sede na Capital do Estado, funcionando junto à Presidência do Tribunal de Justiça, a quem é direta e funcionalmente vinculada, compõe-se de um Desembargador com a denominação de Ouvidor.

§ 1º - O Ouvidor será escolhido pelo Tribunal Pleno, para o período de dois (02) anos;

§ 2º - A Ouvidoria contará com um Ouvidor de Justiça substituto o qual atuará em caso de ausência, impedimento ou suspeição do titular, aplicando-se nas substituições, no que couber, o disposto no Regimento Interno do Tribunal de Justiça.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA ESTRUTURA**

Art. 6º - Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria de Justiça:

- I – Ouvidor;
- II – 02 Auxiliares Judiciários;
- III – 01 Técnico Judiciário;
- IV – 01 Auxiliar Técnico.

### **CAPÍTULO V**

#### **DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES**

Art. 7º - A atribuição básica da Ouvidoria de Justiça é a de atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais ou injustos cometidos no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, cabendo-lhe especificamente:

I – receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário;

II - receber as reclamações, denúncias, informações, sugestões, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário que lhe forem dirigidas e encaminhá-las aos setores administrativos competentes para eventuais correções, cabendo à autoridade a quem for remetido o exame de pertinência sobre a necessidade de instaurar sindicâncias, inquéritos administrativos e auditorias, mantendo o usuário sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a apuração das reclamações relativas às deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos por magistrados e servidores, observando-se a competência da Corregedoria Geral de Justiça;

IV - sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário medidas administrativas de aprimoramento da prestação de serviços jurisdicionais, com base nas reclamações, denúncias, informações, sugestões, críticas e elogios recebidos, visando a garantir que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas;

V - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VI - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório anual das suas atividades.

VII - recomendar a anulação ou correção de atos contrários à lei ou às regras da boa administração, representando, quando necessário, aos órgãos superiores competentes;

VIII - garantir a todos que busquem os serviços da Ouvidoria o retorno das providências adotadas, a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

IX - assegurar a todos os usuários caráter de discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;

X - divulgar permanentemente os serviços prestados pela Ouvidoria junto à sociedade, bem como os resultados alcançados;

XI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão;

XII - organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às denúncias, queixas, reclamações e sugestões recebidas;

XIII - desenvolver outras atividades correlatas.

Art. 8º - Compete à Ouvidoria diligenciar perante os diversos órgãos vinculados ao Poder Judiciário as reclamações, informações e sugestões dos cidadãos com relação às questões que o envolvem, identificando as causas e buscando soluções que atendam às expectativas da sociedade por uma Justiça mais efetiva e que possibilitem o aprimoramento dos serviços jurisdicionais.

Parágrafo único. No exercício de sua competência, a Ouvidoria de Justiça, observados os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência, equidade, economicidade e transparência, atuará em regime de cooperação com as demais unidades do Poder Judiciário, preservada, em relação a estas, sua independência.

Art. 9º - Não serão admitidas pela Ouvidoria de Justiça:

I - sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato (art. 5º, inciso IV, da Constituição Federal);

II - denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das Polícias (arts. 129, inciso I, e 144, da Constituição Federal);

III - manifestações para as quais existam recursos específicos, ou sejam passíveis de correção parcial, bem assim relativas a dúvidas quanto à matéria processual ou que encerrem consultas sobre matéria de direito;

IV - pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos;

V - prestação de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça.

§1º - Nas hipóteses do inciso I, o documento será liminarmente arquivado.

§2º - Nos casos descritos nos incisos II, III, IV e V, a Ouvidoria informará sobre sua incompetência para tratar dos assuntos trazidos pelos usuários.

Art. 10 - Compete ao Ouvidor de Justiça:

I - planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

II - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade eo Poder Judiciário;

III - determinar o arquivamento das manifestações quando:

a) não tiver relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor do Poder Judiciário;

b) os dados fornecidos pelo usuário forem incompletos ou que tornem impossível a sua identificação, ou a comunicação com este.

IV - comunicar imediatamente à Presidência do Tribunal e/ou à Corregedoria Geral de Justiça, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;

V - prestar, quando solicitado, à Presidência do Tribunal de Justiça, ao Corregedor Geral de Justiça e aos Desembargadores informações acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

VI - propor às unidades judiciárias, por meio da Presidência, a adoção de medidas visando:

a) ao aprimoramento da qualidade, eficiência e economia das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário;

b) a otimização da prestação jurisdicional;

c) a melhoria da imagem institucional e a credibilidade do Poder Judiciário.

VII - zelar pelo nome do Poder Judiciário, refutando críticas e acusações infundadas ou de má-fé;

VIII - promover a divulgação do papel institucional da Ouvidoria junto à sociedade;

IX - promover intercâmbio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

X - propor emendas a este Regimento.

Art. 11 - São atribuições dos servidores da Ouvidoria:

I - receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro;

II - atender e apurar, se for o caso, as reclamações devidamente identificadas por via telefônica;

III - atender às pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo as suas declarações e classificando seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;

IV - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria, com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticos;

V - analisar e encaminhar à unidade competente as manifestações recebidas para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções;

VI - enviar os ofícios e memorandos das ocorrências aos respectivos órgãos ou autoridades;

VII - acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria e ao Tribunal de Justiça;

VIII - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

IX - manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões e demais ocorrências registradas na Ouvidoria;

X - organizar e manter os arquivos da Ouvidoria, inclusive os documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a *backup*, observado o necessário resguardo das informações;

XI - manter atualizados dados para a elaboração do relatório estatístico anual e dos serviços de atendimento desenvolvidos;

XII - elaborar relatórios anuais dos atendimentos desenvolvidos pela Ouvidoria;

XIII - realizar outras atribuições que lhe forem determinadas.

## CAPÍTULO VI

### DO PROCEDIMENTO E REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 12 - O atendimento ao público se dará por meio dos seguintes canais de acesso:

I - carta endereçada à Ouvidoria - Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - Palácio da Justiça, Praça Sete de Setembro S/N - Centro - Natal -RN - CEP. 59.025.000;

II - mensagem *via fac-símile*;

III - Ouvidor Virtual, através do formulário eletrônico *via Internet*, disponível na página do Tribunal, no endereço <http://www.tjrn.jus.br/>;

IV - atendimento pessoal;

V - através do telefone e *fax-símiles* 0800 2800208, (84) 3616 6500, ou, ainda, pelo (84) 3616 6200, ramais 6500 e 6465;

VI - Qualquer outro meio idôneo, desde que permita a identificação do usuário do serviço.

§ 1º - Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema da Ouvidoria, colhendo os dados do usuário.

§ 2º - Não sendo utilizado o formulário eletrônico, após o registro as ocorrências serão lançadas no sistema informatizado da Ouvidoria.

§ 3º - Ocorrências enviadas por *fac-símile* ou via postal serão registradas, observando-se o disposto no parágrafo anterior.

§ 4º - As ocorrências serão distribuídas entre os servidores da Ouvidoria, os quais, conforme o caso, realizarão a pesquisa, respondendo ao usuário em até 48 (quarenta e oito) horas ou providenciando o seu encaminhamento ao setor responsável para fornecer as informações necessárias.

§ 5º - As solicitações de esclarecimentos da Ouvidoria deverão ser respondidas pelas unidades judiciárias e administrativas às quais forem encaminhadas no prazo de 10 (dez) dias.

§ 6º - Não sendo satisfatórias as explicações, a Ouvidoria renovará o pedido de esclarecimentos à unidade, com prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 7º - Não se obtendo resposta justificada ou satisfatória, o fato será comunicado ao Presidente do Tribunal ou ao Corregedor Geral de Justiça, conforme o caso, para as providências que entender cabíveis.

§ 8º - Os encaminhamentos internos das ocorrências serão feitos preferencialmente por meio eletrônico, mas poderão ser formalizados por escrito, a critério do Ouvidor.

§ 9º - As manifestações que se refiram a atos processuais e que reclamem providências nesse sentido serão encaminhadas à Corregedoria Geral ou à Presidência, cientificando-se o interessado quando da ocorrência desse procedimento.

§ 10º - A manifestação envolvendo Magistrados ou Servidores do Poder Judiciário será encaminhada ao Ouvidor.

§ 11º - A manifestação envolvendo movimentação processual será dirigida ao Magistrado que tiver competência para a matéria abordada.

Art. 13 - Será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária, a critério do Ouvidor.

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 14 - É assegurado à Ouvidoria o acesso a todos os órgãos do Poder Judiciário, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência.

Parágrafo único. As omissões injustificadas no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constituem infração disciplinar por violação de dever funcional, devendo ser comunicadas ao Presidente do Tribunal de Justiça ou ao Corregedor Geral da Justiça, conforme o caso, para as providências cabíveis.

Art. 15 - Somente os processos jurisdicionais sem movimentação vertical por mais de 100 (cem) dias serão apreciados pela Ouvidoria.

§ 1º - Considera-se movimentação vertical aquela que proporciona alteração na situação do processo, impulsionando-o no sentido de atingir a sua finalidade.

§ 2º - Estão excluídas do prazo estabelecido no *caput* deste artigo as ações que envolvam medida cautelar, antecipação de tutela, mandado de segurança, *habeas corpus*, *habeas data* e todas aquelas que, por qualquer circunstância, imponham restrição da liberdade, perigo de vida, violação de direito ou que quaisquer das partes goze do benefício estabelecido pela Lei nº 10.741, de 01.10.2003 (Estatuto do Idoso), desde que comprovada essa condição; Lei nº 2.008, de 29.07.2009; e pela Resolução nº 031/2009-TJRN, de 23 de julho de 2009.



Art. 16 - As estratégias de divulgação externa da Ouvidoria devem ser formuladas pela Secretaria de Comunicação Social de acordo com os estudos técnicos do setor e atendendo às orientações do Ouvidor.

Art. 17 - Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pelo Ouvidor, ressalvada a competência do Tribunal Pleno.

Art. 18 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões do Tribunal Pleno, "Desembargador João Vicente da Costa", em Natal/RN, 14 de abril de 2010.

*DES. RAFAEL GODEIRO*  
*PRESIDENTE*

*DES. AMAURY MOURA SOBRINHO*  
*VICE-PRESIDENTE*

*DES. CAIO ALENCAR*

*MARIA ZENEIDE BEZERRA*  
*JUÍZA CONVOCADA*

*DES<sup>a</sup>. JUDITE NUNES*

*DES. ADERSON SILVINO*

*DES. CLÁUDIO SANTOS*

*DES. EXPEDITO FERREIRA*

*DES. JOÃO REBOUÇAS*

*DES. VIVALDO PINHEIRO*

*DES. SARAIVA SOBRINHO*

*MARIA SOLEDADE DE ARAÚJO  
FERNANDES  
JUÍZA CONVOCADA*

*DES. DILERMANDO MOTA*

*DES. VIRGÍLIO MACEDO JÚNIOR*