

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA  
SECRETARIA GERAL

**RESOLUÇÃO nº 013/2005-TJ**

*Cria no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte a Ouvidoria Geral de Justiça e dá outras providências.*

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo Regimento Interno e na forma da lei;

CONSIDERANDO o que determina o § 7º do artigo 103-B, da Constituição Federal, com redação dada pela Ementa nº 45/2004;

CONSIDERANDO, ainda, o imperativo de dotar a Justiça do Estado do Rio Grande do Norte de mecanismo moderno que permita o imediato acesso do cidadão às atividades do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO, finalmente, a necessidade de dar mais agilidade e transparência à prestação jurisdicional, criando para os cidadãos um canal permanente de intercomunicação que permita reclamar, denunciar, elogiar e sugerir medidas de aprimoramento dos serviços jurisdicionais;

**RESOLVE:**

**Art. 1º** - Criar no âmbito do Poder Judiciário do Estado, a Ouvidoria Geral, vinculada à Presidência.

§ 1º - A Ouvidoria Geral, será exercida por Desembargador indicado pelo Presidente, e homologado pelo Pleno, para um mandato de dois (02) anos, vedada a recondução.

§ 2º - A Ouvidoria Geral contará com um Ouvidor 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.

Nos casos de ausência, impedimento ou suspeição do Ouvidoria Geral, será substituído pelo Ouvidor Substituto, que por sua vez será substituído pelo Desembargador mais antigo e, sempre obedecido o critério de antiguidade.

**Art.**

3º - A atribuição básica da Ouvidoria Geral 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 as reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas e encaminhá-las ao Presidente do Tribunal de Justiça ou ao Corregedor da Justiça, para eventuais correções, cabendo à autoridade a quem for remetida o exame de pertinência sobre a necessidade de instaurar sindicâncias, inquéritos administrativos e auditorias;

II - sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços jurisdicionais, com base nas reclamações, denúncias recebidas, visando a garantir que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas, aos órgãos superiores competentes;

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

IV – garantir a todos, quantos procurarem a Ouvidoria Geral, o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V – garantir a todos os demandantes um caráter de discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;

VI – criar processo de divulgação permanente do serviço da Ouvidoria junto ao público, para conhecimento e ciência dos resultados alcançados;

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

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

IX – desenvolver outras atividades correlatas.

**Art. 4º** - Compete à Ouvidoria Geral diligenciar perante os diversos órgãos do Poder Judiciário as reclamações, informações e sugestões dos cidadãos com relação ao Judiciário, 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.

**Art. 5º** - Não serão admitidas pela Ouvidoria Geral:

I – sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato;

II – denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144, da Constituição Federal;

III – pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos;

**Parágrafo Único-** Nas hipóteses previstas neste artigo a manifestação será devolvida, ou comunicada a decisão ao remetente.

**Art. 5º** - A Ouvidoria Geral funcionará no horário das 08 às 18 horas com estrutura voltada para o atendimento ao público, destinada a recepção e ao acolhimento de todo e qualquer cidadão que a procure.

§ 1º - A Ouvidoria Geral terá a seguinte estrutura:

dois (02) Auxiliares Judiciários;

§ 2º - Para atingir sua finalidade, a Ouvidoria Geral deverá utilizar-se dos seguintes canais de acesso:

- a) carta endereçada à Ouvidoria Geral- Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte – Palácio da Justiça, 3º Andar – Centro – Natal – RN – CEP. 59.025.000;
- b) mensagem via *fax*;
- c) Ouvidor Virtual, através do formulário eletrônico via *Internet*, disponível na página do Tribunal, no endereço <http://www.tjrn.gov.br/>.

§ 3º - Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça e dos demais órgãos do Poder Judiciário deverão, sempre que necessário, prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria Geral bem como o apoio as suas atividades;

§ 4º - A sistemática de funcionamento e os procedimentos internos da Ouvidoria Geral serão definidos em regulamento próprio.

**Art. 6º** - 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, 17 de maio de 2005.

.....  
Des. *AMAURY DE SOUZA MOURA SOBRINHO*  
Presidente

.....  
Des. *MANOEL DOS SANTOS*  
Vice-Presidente

.....  
Des.<sup>a</sup> *MARIA CÉLIA ALVES SMITH*  
Corregedora da Justiça

.....  
Des. *CAIO OTÁVIO REGALADO DE ALENCAR*

.....  
Des. *ARMANDO DA COSTA FERREIRA*

.....  
Des. *AÉCIO SAMPAIO MARINHO*

.....  
Des. *OSVALDO SOARES DA CRUZ*

.....  
Des. *Dúbel Ferreira Cosme*

.....  
Des. *RAFAEL GODEIRO SOBRINHO*

.....  
Des. *CRISTOVAM PRAXEDES*

.....  
Des. *ADERSON SILVINO DE SOUZA*

.....  
Des. *Cláudio Manoel de Amorim Santos*

.....  
Des. *JOÃO BATISTA RODRIGUES REBOUÇAS*

.....  
Des. *EXPEDITO FERREIRA DE SOUZA*

**Obs: Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Justiça (DJ) de 19/05/2005**