

**\*RESOLUÇÃO N.º 24-TJ, DE 05 DE SETEMBRO DE 2018**

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no exercício de suas atribuições legais,

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 de que trata a Resolução n.º 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

CONSIDERANDO o disposto na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação;

CONSIDERANDO a importância da participação social no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais;

CONSIDERANDO a observância dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência, equidade, economicidade e transparência; e

CONSIDERANDO a necessidade de aprimoramento deste Poder Judiciário no índice de Produtividade Comparada da Justiça (IPC-Jus), divulgado anualmente no Programa Justiça em Números, de que dispõe a Resolução n.º 76, de 12 de maio de 2009, do CNJ;

RESOLVE aprovar o novo Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça.

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE****CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente Regimento estabelece a estrutura, as diretrizes, finalidades, 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 do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN) e demais órgãos do Poder Judiciário Estadual deverão, sempre que demandados, prestar apoio e assessoramento às atividades da Ouvidoria de Justiça, buscando garantir um atendimento de qualidade ao cidadão.

Art. 3º Fica instituído o novo Sistema da Ouvidoria de Justiça, nomeado de e-Ouvidoria, que garantirá o acompanhamento das ocorrências registradas e deverá ser o único veículo para tramitação das manifestações em todas as unidades organizacionais do TJRN.

**CAPÍTULO II  
DAS FINALIDADES**

Art. 4º A Ouvidoria de Justiça tem como objetivo ser um importante canal de comunicação e de participação social no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais objetivando a consolidação da gestão judiciária e concretização dos princípios da administração pública nos serviços prestados, devendo, para isso:

I - atuar com a colaboração de magistrados e servidores dos diversos órgãos e unidades do Poder Judiciário na busca de informações, que serão analisadas, avaliadas e repassadas aos usuários quando solicitadas pelos canais de acesso de que dispõe o art. 11 deste Regimento Interno;

II - fortalecer a cultura do acesso à informação promovendo a transparência e a aplicação da Lei n.º 12.527, de 2011, conforme disposto na Resolução n.º 016/2012-TJ, de 6 de junho de 2012;

III - encaminhar as reclamações contra magistrados, após as informações prestadas pelo(s) reclamado(s), ao Presidente do Conselho da Magistratura ou à Corregedoria-Geral de Justiça, que adotarão os procedimentos cabíveis;

IV - encaminhar as reclamações contra servidores do Tribunal de Justiça, após as informações prestadas pelo(s) reclamado(s), à Secretaria Geral, e contra servidores das comarcas, após as informações prestadas pelo(s) reclamado(s), aos respectivos Juízes Diretores dos Foros, que adotarão os procedimentos cabíveis; e

V - prestar esclarecimentos ao cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, bem como sobre as ações desenvolvidas e outras informações administrativas de interesse do usuário, em geral.

**CAPÍTULO III  
DA ESTRUTURA**

Art. 5º Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria de Justiça:

I - o Ouvidor de Justiça;

II - 02 (dois) Auxiliares Judiciários;

III - 01 (um) Técnico Judiciário; e

IV - 01 (um) Auxiliar Técnico.

Art. 6º 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 de Justiça.

§ 1º O Ouvidor de Justiça será escolhido pelo Tribunal Pleno para o período de 02 (dois) anos, vedada a reeleição para o período seguinte.

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

§ 3º Caberá ao Ouvidor de Justiça indicar o servidor que exercerá a Coordenadoria da Ouvidoria, delegando-lhe as atribuições que julgar necessárias.

**CAPÍTULO IV  
DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS**

Art. 7º Ao Ouvidor de Justiça, além da atribuição de diligenciar perante os diversos órgãos do Poder Judiciário,

competete dar andamento às solicitações, aos pedidos de acesso à informação, às reclamações, informações e denúncias dos cidadãos com relação ao Poder Judiciário Potiguar, identificando as causas e buscando soluções que atendam às expectativas da sociedade por uma Justiça mais efetiva e possibilitem o aprimoramento dos serviços jurisdicionais, devendo ainda:

I - receber as reclamações, denúncias, informações, sugestões, críticas e elogios que lhes forem dirigidas e encaminhá-las ao Presidente do Conselho da Magistratura ou ao Corregedor-Geral de 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 aos órgãos superiores competentes medidas de aprimoramento da prestação de serviços jurisdicionais, objetivando melhores índices de produtividade (IPCjus) no Programa Justiça em Números, do CNJ, com base no diagnóstico das sugestões, reclamações e denúncias recebidas;

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 que procurarem a Ouvidoria de Justiça o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V - garantir a todos os litigantes um caráter de discricção e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;

VI - disponibilizar processo de divulgação permanente do serviço da Ouvidoria de Justiça junto ao público para conhecimento e ciência dos resultados alcançados, com o auxílio da Secretaria de Comunicação Social (SECOMS);

VII - promover a realização de pesquisas de satisfação e relatórios estatísticos com o assessoramento da Secretaria de Gestão Estratégica (SGE), anualmente, e dar ampla divulgação;

VIII - propor à Escola de Magistratura do Rio Grande do Norte (ESMARN) ou aos demais Órgãos e unidades, quando for o caso, a realização de seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão;

IX - orientar os interessados quanto ao mecanismo de consulta sobre o andamento processual na Justiça de 1º e 2º graus, interagindo direta e permanentemente com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), buscando atualizá-la quanto às dificuldades de navegação no sítio do TJRN apontadas pelos internautas e registradas na Ouvidoria de Justiça;

X - instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) existentes no Tribunal de Justiça, além de contribuir para a observância à Lei de Acesso à Informação;

XI - garantir, no uso de suas atribuições, a observância dos princípios constitucionais, devendo atuar em regime de cooperação com as demais unidades do Poder Judiciário, preservada, com relação a estas, sua independência; e

XII - desenvolver outras atividades correlatas.

Art. 8º Não serão admitidas pela Ouvidoria de Justiça:

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, I, e 144, da Constituição Federal;

III - consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação de natureza administrativa ou disciplinar do Tribunal Pleno e do Conselho da Magistratura;

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

V - pedidos de esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial e/ou administrativo, inclusive a interposição de petições em matéria de direito e argumentos para ajuizamento de ações.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas neste artigo, a manifestação será arquivada e comunicada ao remetente.

Art. 9º 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 e o Poder Judiciário; além de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;

III - determinar o arquivamento das manifestações quando:

a) não tiver relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte; e

b) os dados fornecidos pelo usuário forem incompletos ou que torne impossível a sua identificação ou a comunicação com este;

IV - comunicar imediatamente ao Presidente do Conselho da Magistratura e/ou à Corregedoria-Geral de Justiça, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento relativamente a magistrados de 1º e 2º graus;

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 de Justiça;

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; e

b) à melhoria da imagem institucional e credibilidade do Poder Judiciário, contribuindo para o aumento dos índices de produtividade de que trata o Provimento n.º 49, de 18 de agosto de 2015, da Corregedoria Nacional de Justiça, e da Resolução n.º 76, de 2009, do CNJ;

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

VIII - aprovar o relatório de gestão elaborado pelos servidores da Ouvidoria e encaminhar o relatório anualmente ao Presidente do Tribunal de Justiça, além de disponibilizar no portal do TJRN, na internet; e

IX - propor emendas a este Regimento Interno.

Art. 10. São atribuições dos servidores da Ouvidoria de Justiça:

I - garantir que o Registro das Ocorrências, nos casos de manifestações realizadas por canais de comunicação fora do Sistema e-Ouvidoria, sejam imediatamente alimentadas no referido Sistema para efeito de controle de dados e informações;

II - elaborar, anualmente, relatórios estatísticos e coordenar pesquisas de satisfação dos usuários quanto

aos serviços prestados pela Ouvidoria de Justiça, podendo requisitar o assessoramento da SGE sempre que necessário;

III - receber reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e pedidos de informações referentes à atuação das diversas unidades do TJRN, encaminhando-os, quando necessário, aos setores administrativos e judiciais competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas ou sobre as razões da impossibilidade do atendimento, além de sanar possíveis dúvidas dos usuários;

IV - sugerir ações que visem a aprimorar e racionalizar os serviços prestados pelo TJRN e que sejam objeto de reclamações recorrentes, além de interagir administrativamente com as demais unidades do Tribunal;

V - controlar e acompanhar os encaminhamentos das solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor de Justiça o descumprimento dos prazos estipulados neste Regimento Interno para atendimento;

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

VII - realizar outras atribuições que lhe forem determinadas.

## CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS E DO REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 11. A ocorrência poderá ser feita pelos seguintes canais de acesso:

I - Sistema e-Ouvidoria, disponibilizado no portal do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte, no endereço [ouvidoria.tjrn.jus.br](http://ouvidoria.tjrn.jus.br);

II - carta endereçada à Ouvidoria de Justiça - Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - Palácio da Justiça, Praça Sete de Setembro, S/N – Centro – Natal/RN – CEP. 59.025-000; e

III - verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º Não sendo utilizado o Sistema e-Ouvidoria, os registros das ocorrências serão lançados imediatamente para efeito de controle de dados e informações.

§ 2º Ocorrências enviadas por via postal ou pessoal serão registradas, observando-se o disposto no § 1º deste artigo.

§ 3º As ocorrências serão distribuídas automaticamente entre os servidores da Ouvidoria de Justiça, que realizarão a análise e responderão ao usuário em até 48 (quarenta e oito) horas a contar da distribuição, ou providenciarão o seu encaminhamento ao setor responsável para o fornecimento das informações necessárias.

§ 4º As solicitações de esclarecimentos da Ouvidoria de Justiça deverão ser respondidas pelas unidades judiciárias e administrativas para onde forem encaminhadas no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil depois de diligenciada a demanda.

§ 5º O não atendimento da solicitação dentro do prazo assinalado no parágrafo anterior acarretará a renovação do pedido de esclarecimentos à unidade judicial ou administrativa, com prazo para resposta de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do vencimento do primeiro prazo.

§ 6º A unidade judicial ou administrativa, bem como o servidor ou magistrado demandados individualmente, poderá solicitar dilação de prazo para resposta, desde que justificadamente e dentro do prazo previsto no § 5º deste

artigo.

§ 7º Não se obtendo resposta justificada, o fato será comunicado pelo Ouvidor de Justiça ao Presidente do Conselho da Magistratura e/ou ao Corregedor-Geral de Justiça, conforme o caso, para as providências que entender cabíveis.

Art. 12. A tramitação das ocorrências será realizada exclusivamente por meio do Sistema e-Ouvidoria, exceto aquelas já em trâmite no ato da publicação desta Resolução, devendo-se observar que:

I - a manifestação envolvendo movimentação processual ou administrativa será tramitada à autoridade competente a atuar na matéria abordada, sendo recebida pelo chefe de secretaria e/ou servidor indicado; e

II - a Ouvidoria de Justiça, através do Sistema e-Ouvidoria, diligenciará o requerimento à unidade judicial ou administrativa e o Sistema enviará comunicado por e-mail institucional às pessoas indicadas e cadastradas; e

III - a ocorrência não relacionada a uma unidade organizacional e que envolva diretamente um servidor ou magistrado específico será dirigida através de e-mail institucional para manifestação da matéria abordada, aplicando-se os prazos estabelecidos no art. 11, §§ 4º e 5º deste Regimento Interno.

Art. 13. Os responsáveis pelo recebimento, andamento e pela tramitação das ocorrências no Sistema e-Ouvidoria serão indicados e cadastrados, observando-se que:

I - na 2ª instância, o desembargador deverá indicar dois responsáveis;

II - na 1ª instância, o chefe de secretaria será cadastrado pela Ouvidoria, em conformidade com sua lotação no Sistema de Gestão de Recursos Humanos (GRH), devendo o magistrado indicar outro servidor através de comunicação à Ouvidoria de Justiça; e

III - na área administrativa, será cadastrado pela Ouvidoria de Justiça o servidor responsável pela Unidade.

Parágrafo único. A alteração do(s) responsável(is) cadastrado(s) no Sistema e-Ouvidoria poderá ser feita a critério da autoridade responsável pela Unidade, a qualquer tempo, através de comunicado à Ouvidoria de Justiça.

Art. 14. Será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação, salvo se for necessária a quebra, a critério do Ouvidor de Justiça.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 15. É assegurado à Ouvidoria de Justiça 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.

§ 1º 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 Conselho da Magistratura ou ao Corregedor-Geral de Justiça, conforme o caso, para as providências cabíveis.

§ 2º No caso de o responsável pelo Órgão ou unidade

não responder após a segunda comunicação, sem a devida justificativa, será aberto processo administrativo no Órgão competente para apuração respectiva.

Art. 16. 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 n.º 10.741, de 1.º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), desde que comprovada essa condição, bem como pela Lei n.º 12.008, de 29 de julho de 2009.

Art. 17. As estratégias de divulgação externa da Ouvidoria devem ser elaboradas em parceria com a SECOMS, observando-se os estudos técnicos do setor e as orientações do Ouvidor de Justiça.

Art. 18. Os casos omissos decorrentes da aplicação deste Regimento Interno serão resolvidos pelo Ouvidor de Justiça, ressalvada a competência do Tribunal Pleno.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 20. Fica revogada a Resolução n.º 26/2010-TJ, de 14 de abril de 2010.

Sala das Sessões do Tribunal Pleno “Desembargador João Vicente da Costa”, em Natal, 05 de setembro de 2018.

DES. EXPEDITO FERREIRA  
PRESIDENTE

DES. GILSON BARBOSA  
VICE-PRESIDENTE

DES. AMAURY MOURA SOBRINHO

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

DES. VIVALDO PINHEIRO

DES. SARAIVA SOBRINHO

DES. AMÍLCAR MAIA

DES. DILERMANDO MOTA

DES. IBANEZ MONTEIRO

DES. GLAUBER RÊGO

JUIZ EDUARDO PINHEIRO  
CONVOCADO

\*Republicado por incorreção.