

ATO Nº 862 DE 30/10/2013 (DJE 01/11/2013)

NOTA: Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do TJPE.

O DESEMBARGADOR JOVALDO NUNES GOMES , PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO, CONSIDERANDO competir ao Ouvidor Geral, com aprovação do Presidente do Tribunal de Justiça, elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Justiça, conforme dispõe o art. 44-A, § 3º, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de Pernambuco,

RESOLVE:

I -Recepcionar e aprovar a proposta de Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco, apresentada pelo Ouvidor Geral, Desembargador Eurico de Barros Correia Filho, com as alterações sugeridas pela COJURI - Comissão de Organização Judiciária e Regimento Interno, nos seguintes termos,

Capítulo I-Das Disposições Gerais

Art. 1º A Ouvidoria Geral da Justiça, criada pela Resolução nº 105 de 01 de outubro de 1998, com redação atribuída pelo Código de Organização Judiciária do Estado de Pernambuco, e em consonância com as disposições do § 7º do art. 103-B da Constituição da República, tem por finalidade contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do Poder Judiciário.

Art. 2º A Ouvidoria Geral da Justiça detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Poder Judiciário, com eles atuando em regime de cooperação sem relação de hierarquia.

Art. 3º Os órgãos e os agentes que integram a estrutura organizacional do Poder Judiciário devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria Geral da Justiça na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor Geral, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 4º É vedado à Ouvidoria Geral da Justiça substituir as atribuições legalmente conferidas aos órgãos da Administração Superior do Poder Judiciário.

Art. 5º Os expedientes dirigidos à Ouvidoria Geral da Justiça não possuem limitação temática e poderão ser feitos pessoalmente, por intermédio de escritos, por meio dos canais de comunicação eletrônicos, postais, telefônicos ou outros meios de qualquer natureza.

Parágrafo único. Em consonância com as disposições do art. 7º, inciso III, da Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, não serão admitidos expedientes sob a forma de anonimato, ressalvadas as disposições dos parágrafos 1º e 2º do art. 16, deste regimento.

Art. 6º A Ouvidoria Geral da Justiça funcionará com uma estrutura voltada para o atendimento externo, recepcionando toda manifestação de qualquer cidadão que a procure, podendo funcionar também para o atendimento interno dos agentes integrantes da estrutura organizacional do Poder Judiciário de Pernambuco.

Art. 7º Designado para a função, o Ouvidor Geral será, automaticamente, o Gestor do Comitê para Prestação de Serviço de Informação ao Cidadão e exercerá suas atribuições cumulativamente com suas funções judicantes.

Art. 8º O Ouvidor Geral e o Vice-Ouvidor Geral não poderão perceber qualquer

gratificação pelo exercício da função, em consonância com o que dispõe o art. 4º, inciso II, da Resolução n. 13 de 21 de março de 2006, do Conselho Nacional de Justiça.

Capítulo II-Da Estrutura, Atribuições e Funcionamento

Art. 9º A Ouvidoria Geral da Justiça será estabelecida sempre em sede administrativa do Poder Judiciário, podendo criar pontos de atendimento, sendo sua estrutura funcional dotada de:

I - Gabinete do Ouvidor;

II - Secretaria;

III - Recepção.

§ 1º O Gabinete do Ouvidor Geral tem por finalidade assistir o Ouvidor Geral no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§ 2º Junto ao Gabinete do Ouvidor atuará o Assessor da Ouvidoria Geral da Justiça, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem delegadas.

§ 3º A Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria Geral da Justiça.

§ 4º A Recepção tem por finalidade o recebimento, processamento e encaminhamento das manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral da Justiça, assim discriminadas por sua natureza: pedidos de informação, reclamações, pedidos de agilização processual, denúncias de irregularidades funcionais, elogios e sugestões.

§ 5º Para consecução de seus desideratos a Ouvidoria Geral da Justiça terá como estrutura básica de pessoal:

a) um (01) Assessor da Ouvidoria Judiciária, cargo comissionado criado pela Lei n. 11.569, de 1998, com nova nomenclatura atribuída pela Lei n. 14.102, de 01 de julho de 2010;

b) um (01) Oficial de Gabinete, cargo comissionado criado pela lei n. 14.945, de 19 de abril de 2013;

c) dois (02) Analistas Judiciários;

d) quatro (04) Técnicos Judiciários.

§ 6º O cargo em comissão de Assessor da Ouvidoria Judiciária será de livre nomeação e exoneração, preferencialmente, de Bacharel em Direito.

§ 7º O cargo em comissão de Oficial de Gabinete será de livre nomeação e exoneração e terá como atribuição precípua o gerenciamento das atividades descritas no artigo 13 do presente regimento.

Art. 10. São atribuições do Ouvidor Geral da Justiça:

I - receber as manifestações do público externo e interno e promover meios de defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco;

II - promover e facilitar a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça Comum do Estado de Pernambuco;

III - receber, examinar e encaminhar as manifestações externas dirigidas à Ouvidoria Geral da Justiça e classificadas quanto à natureza na forma do artigo 18, inciso II, do presente regimento, cientificando os interessados;

IV- receber e encaminhar as manifestações dos servidores e magistrados da Instituição relativas ao aprimoramento dos serviços;

V - promover diligências visando à obtenção de dados necessários ao atendimento de postulação legítima dirigida à Ouvidoria Geral da Justiça, junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição, acerca de atos praticados em seu âmbito;

VI - determinar o arquivamento das manifestações, após o devido atendimento da postulação nas seguintes hipóteses:

- a)** quando o conteúdo da solicitação não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Poder Judiciário;
- b)** não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas;
- c)** reclame providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria Geral da Justiça, cientificando, em todos os casos, os interessados;
- d)** encaminhadas de forma anônima, sem prejuízo das diligências preconizadas no parágrafo 2º do artigo 16, deste regimento.

VII - encaminhar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente à Presidência, à Corregedoria ou ao Conselho da Magistratura, nas hipóteses de sua competência, para a adoção das providências cabíveis;

VIII - prestar, quando solicitado, à Presidência do Tribunal e ao Corregedor-Geral da Justiça, informações acerca do perfil das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

IX - propor ao Presidente a adoção de medidas tendentes a melhorar a qualidade, eficiência e economicidade do trabalho prestado pelo Poder Judiciário com reflexos na Ouvidoria Geral da Justiça e demais órgãos do Tribunal;

X - fomentar intercâmbio e propor a celebração de convênios de cooperação com órgãos congêneres de outros poderes ou instituições, com vistas à consecução dos seus objetivos;

XI - Gerir o Comitê para Prestação de Serviço de Informação ao Cidadão - CPSIC;

XII - Designar os representantes das unidades administrativas que integrarão o Comitê referido no inciso anterior;

XIII - Fazer solicitações e estabelecer interligações com todos os órgãos e unidades administrativas e judiciárias da instituição visando à consecução dos objetivos preconizados pela Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 11. São Atribuições do Vice-Ouvidor Geral:

I - Substituir administrativamente o Ouvidor Geral nos seus afastamentos e ausências;

II - Representar a Ouvidoria Geral da Justiça quando da impossibilidade da presença ou impedimento do Ouvidor Geral em eventos.

Art. 12. São atribuições do Assessor de Ouvidoria Geral da Justiça, além daquelas precipuamente jurídicas determinadas pelo Ouvidor Judicial:

I - colaborar com o Ouvidor Geral, a Secretaria e a Recepção no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

II - organizar, coordenar e controlar o funcionamento administrativo da Ouvidoria Geral da Justiça;

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

IV - proceder à pesquisa técnico-jurídica de dados ou informações, com vistas à definição do melhor encaminhamento que deva ser dado às manifestações recebidas, ou para efeito de instrução das respostas aos interessados;

V - elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor Geral, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentos da manifestação;

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

Art. 13. São atribuições da Secretaria e da Recepção:

I - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor Geral e o cumprimento das decisões dele emanadas;

- II** - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral da Justiça;
- III** - inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria Geral da Justiça, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por e-mail, no sistema convencional;
- IV** - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria Geral da Justiça, comunicando ao Ouvidor Geral as eventuais irregularidades constatadas;
- V** - receber a correspondência dirigida ao Gabinete do Ouvidor, especialmente aquela vinda por via postal, submetendo-a, quando necessário, ao registro e à análise do Ouvidor Geral;
- VI** - organizar e manter o arquivo do Gabinete do Ouvidor, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônicos, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a back-up;
- VII** - administrar a agenda do Ouvidor Geral para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;
- VIII** - analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor Geral o encaminhamento que lhes deva ser dado, sob o acompanhamento do Assessor da Ouvidoria Geral da Justiça;
- IX** - preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor Geral, bem como protocolizar a devida expedição;
- X** - colaborar com o Ouvidor Geral e com o Assessor da Ouvidoria Geral da Justiça para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções;
- XI** - atender com atenção e lhanza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria Geral da Justiça, registrando em formulário próprio ou anotando suas declarações, com vistas à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações;
- XII** - recepcionar o público no primeiro contato, orientando a respeito do procedimento a ser adotado;
-
- XIII** - manter atualizado o recebimento das manifestações apresentadas;
- XIV** - acompanhar, via extrato, as manifestações sob sua responsabilidade;
- XV** - encaminhar aos usuários, após a análise do Ouvidor Geral ou da assessoria, se for o caso, as respostas pertinentes às manifestações daqueles.

Capítulo III-Procedimento

Art. 14. As reivindicações dirigidas à Ouvidoria Geral da Justiça são denominadas "MANIFESTAÇÕES", não possuindo limitação temática. O Ouvidor Geral, contudo, poderá arquivá-las de plano, declinando sucintamente as razões e cientificando os interessados sobre aquelas cujo conteúdo não traduza irregularidade imputável a membro ou servidor do Poder Judiciário, não tenha relação com as funções ou atividades por eles desenvolvidas ou reclame providências incompatíveis com as atribuições legais da Ouvidoria Geral da Justiça.

Art. 15. Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria Geral da Justiça:

- I** - pessoalmente, mediante contato direto com a Recepção, onde, se o desejarem, poderão reduzir a termo e assinar suas declarações;
- II** - por fac-símile ou via postal;
- III** - por via telefônica, mediante contato com a Recepção o tele-atendimento, hipótese em que, para efeito de registro e encaminhamento, o conteúdo da conversação poderá

ser gravado e reduzido a termo;

IV - mediante e-mail ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Poder Judiciário na Internet;

V - por meio de caixas de sugestões, mediante formulários próprios e urnas invioláveis, permitindo ao usuário dos serviços avaliá-los;

VI - audiências públicas.

Art. 16. Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema da Ouvidoria Geral da Justiça, acolhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do registro, para o acompanhamento do trâmite de sua manifestação.

§ 1º Na impossibilidade de identificação do manifestante, a manifestação anônima será, de imediato, submetida ao Ouvidor Geral para que este determine a providência adequada.

§ 2º Em busca da verdade real, a manifestação anônima poderá ser encaminhada, a critério do Ouvidor Geral, à Unidade Jurisdicional ou Administrativa do TJPE, bem como a órgãos externos ao Poder Judiciário para as providências julgadas pertinentes, se constatados indícios de uma possível veracidade nos fatos relatados pelo manifestante.

§ 3º Nas hipóteses excepcionais em que não for utilizado o sistema informatizado, o número do registro somente poderá ser disponibilizado depois de autuada a manifestação em pasta própria.

§ 4º Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, antes de se submeterem ao trâmite referido neste artigo, serão lançadas, a partir de seus dados e informações essenciais, no sistema informatizado da Ouvidoria Geral da Justiça, para fins de registro e controle e, em seguida, arquivadas em pasta própria.

§ 5º Manifestações enviadas por fac-símile ou via postal serão registradas, observando-se, na seqüência, o disposto no parágrafo anterior.

§ 6º Nas hipóteses dos §§ 4º e 5º deste artigo, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do registro recebido pela respectiva manifestação quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria Geral da Justiça.

Art. 17. As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão, em regra, a partir de seu recebimento pela Ouvidoria Geral da Justiça, ao seguinte trâmite:

I - análise prévia pela Recepção ou pela Secretaria, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;

II - submissão da proposta a que alude o inciso anterior, ou dependendo da complexidade do teor da manifestação, ao Ouvidor Geral, que decidirá sobre o encaminhamento e, eventualmente, acerca de outras medidas que devam ser tomadas, bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - execução, prioritariamente, por meio eletrônico, dos atos relacionados ao encaminhamento que tenha sido decidido e com o retorno das informações ao interessado;

IV - quando se tratar de sugestão, esta será encaminhada ao órgão com atribuição sobre o serviço alvo da manifestação, para apreciação e eventual aprimoramento do mesmo;

V - quando se tratar de denúncia ou reclamação envolvendo magistrado ou servidor do Poder Judiciário, a manifestação deverá ser encaminhada ao Desembargador Corregedor Geral, acompanhada de documentos que eventualmente venham a instruí-la;

VI - quando se tratar de reclamação acerca da falta de atuação de magistrado, a manifestação deverá ser encaminhada ao Corregedor Geral da Justiça, para, querendo, manifestar-se sobre o seu conteúdo e, se for o caso, diligenciar para apuração e providências que entender necessárias;

VII - tratando-se de elogio, a manifestação será noticiada ao Conselho da Magistratura, em caso de membro do Poder Judiciário, ou ao chefe imediato do servidor citado, sempre com cópia ao elogiado;

VIII - dependendo da natureza e a critério do Ouvidor Geral, a manifestação dirigirá-se ao magistrado que tiver atribuição sobre a matéria abordada ou ao chefe do órgão administrativo para que adote as providências pertinentes, devendo, em tempo hábil, responder à Ouvidoria Geral da Justiça;

IX - a manifestação contendo crítica será remetida ao membro do Poder Judiciário ou servidor citado, e, se caracterizar eventual prática de infração administrativa disciplinar, encaminhada à Corregedoria Geral de Justiça;

X - ao receber a manifestação, o destinatário deverá informar à Ouvidoria Geral da Justiça, preferencialmente por meio eletrônico, as medidas iniciais tomadas em face do fato noticiado.

§ 1º Quando as manifestações envolverem profissionais liberais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão, caberá à Ouvidoria Geral da Justiça repassá-las ao setor competente dos órgãos reguladores do exercício das respectivas atividades profissionais.

§ 2º Em casos excepcionais, visando preservar os membros do Poder Judiciário ou servidores envolvidos, o Ouvidor Geral poderá decretar o sigilo da manifestação, que não se estenderá, entretanto, aos Órgãos da Administração Superior, bem como aos Desembargadores, magistrados e servidores eventualmente citados.

Art. 18. As manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral da Justiça, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:

I - quanto aos meios de acesso:

- a) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico;
- b) pelo sistema de correio eletrônico convencional;
- c) mediante fac-símile e via postal;
- d) por via telefônica;
- e) mediante contato pessoal;
- f) caixas de sugestão;
- g) audiências públicas.

II - quanto à natureza:

- a) pedido de Agilização Processual;
- b) reclamações;
- c) sugestão;
- d) denúncia de irregularidades funcionais;
- e) pedido de informação;
- f) elogio.

Art. 19. A Ouvidoria Geral da Justiça deverá estabelecer interligação com todas as unidades da estrutura organizacional do TJPE para que as solicitações possam ser encaminhadas diretamente ao setor pertinente.

Parágrafo único. As manifestações destinadas às unidades que integrem a estrutura do Poder Judiciário deverão ser encaminhadas prioritariamente por meio eletrônico e autuadas em procedimento específico, registrando-se os demais atos subsequentes necessários à resposta satisfatória ao manifestante.

Capítulo IV-Disposições Finais

Art. 20. É assegurada a Ouvidoria Geral da 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 competência.

§1º Não se tratando de caso de sigilo, as informações, depois de recebidas e analisadas pela Ouvidoria Geral da Justiça, poderão ser repassadas a outros órgãos e ao interessado, caso este as tenha solicitado.

§2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria Geral da Justiça, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, será comunicada à Corregedoria Geral de Justiça, para as devidas providências.

Art. 21. A Ouvidoria Geral da Justiça funcionará das 07:00 horas da manhã, ininterruptamente, até às 19:00 horas, inclusive para atendimento ao público, seguindo a escala de servidores definida pelo Ouvidor Geral, no interesse da contínua e regular prestação de serviço.

Art. 22. O Ouvidor Geral poderá determinar a realização de curso especial de capacitação ou treinamento específico para servidores lotados na Ouvidoria Geral da Justiça.

Art. 23. As manifestações que permanecerem na Ouvidoria Geral da Justiça por mais de dois (2) anos, sem que haja neste interregno demonstração de interesse do solicitante, serão arquivadas independentemente da situação em que se encontre o processo judicial que originou a manifestação.

Art. 24. Somente serão objetos de apreciação pela Ouvidoria Geral da Justiça aqueles processos que demonstrem inexistir movimentação vertical significativa por mais de cem (100) dias.

§1º Considera-se como vertical aquela movimentação 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 restrição de liberdade e se apresentem de cunho emergencial existindo fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação, bem como aquelas nas quais qualquer das partes goze de prioridade e outros benefícios estabelecidos por lei.

Art. 25. A Ouvidoria Geral da Justiça deverá atuar nos pedidos de agilização processual formulados através de advogado quando esgotado sua diligência perante o Juízo do processo objeto da postulação.

Art. 26. Somente a parte integrante de um dos pólos da lide, bem como seu advogado legalmente habilitado, ou terceiro interessado têm legitimidade para apresentar manifestação objetivando a movimentação processual e outras manifestações, ressalvando-se as originárias de instituições congêneres desta Ouvidoria e de órgãos públicos.

Art. 27. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidas pelo Ouvidor Geral ou, sendo inviável essa alternativa, levados à análise e deliberação do Conselho da Magistratura.

Art. 28. A manifestação arquivada não poderá ser reaberta, o que não impedirá, entretanto, que outra possa ser formulada envolvendo o mesmo processo, desde que venha a ser constatada a ocorrência de fato que justifique a nova propositura.

Art. 29. Objetivando atingir as finalidades estabelecidas neste Regimento, a Ouvidoria Geral da Justiça poderá valer-se da lei Orgânica da Magistratura Nacional - LOMAN, Lei de Organização Judiciária do Estado de Pernambuco, Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Estatuto dos Servidores Públicos do Estado de Pernambuco e Resoluções do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 30. O Tribunal de Justiça promoverá os meios necessários à Ouvidoria Geral da Justiça para consecução de seus fins institucionais, mediante dotação orçamentária própria, conforme preconiza o artigo 44, § 2º, da Lei Complementar n. 100, de 22 de

novembro de 2007.

Art. 31. Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

Des. EURICO DE BARROS CORREIA FILHO

Ouvidor Geral da Justiça

Gabinete da Presidência, Recife, 30 de outubro de 2013.

Publique-se. Cumpra-se.

Des. JOVALDO NUNES GOMES

Presidente do Tribunal de Justiça

(Republicado por haver saído com incorreção no Dje. do dia 31.10.2013)