



**ESTADO DO PIAUÍ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO**  
**AUDITORIA ADMINISTRATIVA DE CONTROLE INTERNO**

**RESOLUÇÃO nº 016/2006, de 31/08/ 2006.**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria  
Judiciária, no âmbito do Poder  
Judiciário do Estado do Piauí, e dá  
outras providências...

O Presidente do Egrégio TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO  
PIAUÍ, no uso de suas atribuições legais e,

**CONSIDERANDO** a importância do fortalecimento da prestação  
jurisdicional como garantidora do Estado Democrático de Direito, por  
meio da valorização da cidadania e do respeito aos direitos  
fundamentais;

**CONSIDERANDO** a conveniência de ser instituído um meio de  
comunicação permanente, entre o cidadão e o Poder Judiciário, para o  
recebimento de demandas que visem aprimorar os serviços  
jurisdicionais;

**CONSIDERANDO** a necessidade de dotar o Poder Judiciário de  
instrumentos que garantam a transparência de suas ações e permitam  
aos cidadãos a participação no exercício dos seus direitos;

**CONSIDERANDO** o art. 103-B, § 7º, da Constituição Federal que  
autoriza a criação de Ouvidorias nos Estados, no Distrito Federal e nos  
Territórios.

## **RESOLVE**

Art. 1º - Criar a Ouvidoria Judiciária no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

### **DOS OBJETIVOS**

Art 2º - São objetivos da Ouvidoria Judiciária:

- I. Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração do Tribunal de Justiça;
- II. Colaborar para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário.
- III. Possibilitar o aprimoramento dos serviços jurisdicionais;
- IV. Atender as expectativas da sociedade por uma Justiça mais efetiva;
- V. Facilitar a comunicação entre os usuários e o Poder Judiciário;
- VI. Orientar os usuários acerca das atribuições legais e do funcionamento administrativo e judiciário do Tribunal;
- VII. Estimular as unidades administrativas na busca permanente da excelência dos serviços prestados;
- VIII. Manter a transparência dos procedimentos administrativos;

### **DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria Judicial:

- I. Receber e registrar opiniões, reclamações, dúvidas, sugestões, críticas, elogios ou denúncias da comunidade;
- II. Utilizar-se de todos os recursos possíveis para solucionar as demandas;  
Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e acompanhar as providências adotadas;
- III. Informar ao interessado as providências tomadas quando for de interesse individual e coletivamente quando for de interesse público;
- IV. Sugerir medidas de aprimoramento da prestação dos serviços jurisdicionais, com base nas demandas recebidas, para garantir

- que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas;
- V. Criar um processo permanente de divulgação da Ouvidoria junto ao público para conhecimento, utilização continuada dos seus serviços e ciência dos resultados alcançados;
  - VI. Resguardar a Administração Superior de acusações ou crítica infundadas;
  - VII. Se necessário ou solicitado, manter sigilo sobre a identidade do manifestante;
  - VIII. Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do jurisdicionado;
  - IX. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, queixas, reclamações e sugestões recebidas;
  - X. Auxiliar na identificação de problemas e de soluções;
  - XI. Apresentar relatório quadrimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária;
  - XII. Desenvolver outras atividades correlatas.

## **DA COMPOSIÇÃO**

Art. 4º - O Ouvidor Judiciário será indicado pelo Presidente do Tribunal de Justiça, auxiliado pelo Chefe da Auditoria Administrativa de Controle Interno.

**Parágrafo único** - As atividades administrativas da Ouvidoria serão realizadas pela Auditoria Administrativa de Controle Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí;

## **DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 5º - Qualquer pessoa poderá se manifestar por Correio Eletrônico, carta, formulário impresso disponível em local de fácil acesso, atendimento pessoal, fax, telefone.

- I. As manifestações dos usuários são classificadas como dúvidas, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões;
- II. A identificação pessoal do usuário é necessária para garantir o regular andamento das manifestações;

- III. Apenas manifestações identificadas serão respondidas no prazo máximo de 15 dias;
- IV. O usuário informará o melhor meio para que a Ouvidoria Judiciária possa contatá-lo.

Art. 6º - O registro das manifestações conterá:

- I. Número de identificação;
- II. Data do registro;
- III. Forma de recebimento (carta, fax, fone, mensagem eletrônica, pessoal);
- IV. Classificação (dúvida, elogio, reclamação, sugestão, crítica, denúncia);
- V. Assunto;
- VI. Dados de Identificação do Usuário;
- VII. Nome do atendente.

Art. 7º - A Ouvidoria Judiciária funcionará com uma estrutura, voltada para o atendimento externo e interno, destinada a atender com desenvoltura e cortesia todo e qualquer cidadão que a procure;

Art. 8º - Não serão admitidas pela Ouvidoria Judiciária:

- I. Demandas 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. Expediente referente a outros órgãos públicos.
- IV. Consultas sobre andamento processual que versem matéria que esteja sob apreciação judicial;

**Parágrafo único.** O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação por ele considerada improcedente.

**Art. 9º** - O Ouvidor deverá atuar de acordo com os princípios éticos da legalidade, impessoalidade, eficiência, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

§ 1º - O Ouvidor trabalhará com autonomia e independência. Terá acesso a

qualquer dependência do Poder Judiciário para colher informações, analisar processos e documentação de qualquer natureza que, a seu juízo, repute necessário ao exercício de suas atribuições.

**§ 2º** - Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça e Corregedoria Geral da Justiça, e dos demais órgãos do Poder Judiciário deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria de forma prioritária.

## **DA RESPONSABILIDADE**

Art. 10 - Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria Judiciária zelarão pelo sigilo das informações nelas contidas.

Art. 11 - É de responsabilidade de todos os órgãos que compõem a estrutura do Poder Judiciário do Estado do Piauí:

- I. Prestar apoio e apresentar os esclarecimentos necessários às atividades da Ouvidoria Judiciária;
- II. Atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria;
- III. Garantir livre acesso às informações;
- IV. Repassar informações claras, respostas objetivas e relato de acontecimentos de interesse da Ouvidoria.

Parágrafo único - Todas informações antes de serem repassadas aos jurisdicionados deverão ser dadas conhecimento ao Presidente do Tribunal de Justiça.

Art. 12 - A Ouvidoria Judiciária será subordinada ao Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, e por ele supervisionada.

Art. 13 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14 - Revogam-se as disposições em contrário.

SALA DAS SESSÕES DO EGREGIO TRIBUNAL DO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA, DO ESTADO DO PIAUÍ, aos trinta e um dias  
do mês de agosto do ano de dois mil e seis.

Desembargador LUIS FORTES DO REGO  
PRESIDENTE

Desembargador EDVALDO PEREIRA DE MOURA  
VICE-PRESIDENTE

Desembargador RAIMUNDO NONATO DA COSTA ALENCAR  
CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

Desembargador NILDOMAR DA SILVEIRA SOARES  
VICE- CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

Desembargador OSIRIS NEVES DE MELO FILHO

Desembargador LUIZ GONZAGA BRANDÃO DE CARVALHO

Desembargadora EULÁLIA MARIA RIBEIRO GONÇALVES  
NASCIMENTO PINHEIRO

Desembargadora ROSIMAR LEITECARNEIRO

Desembargador ANTÔNIO PERES PARENTE

Desembargador FERNANDO CARVALHO MENDES

Desembargador HAROLDO OLIVEIRA REHEM

Desembargador JOSÉ GOMES BARBOSA

Desembargador JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA