



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ
GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

RESOLUÇÃO Nº 249/2021, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2021¹

Dispõe sobre a atualização da Estrutura e funcionamento da Ouvidoria Judiciária, no âmbito do Poder Judiciário do estado do Piauí, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ, no uso das atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a regulamentação relativa à Ouvidoria Judiciária;

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 vigência da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados com o fim de garantir o acesso a informações previsto no art. 5º, XXXIII e art. 37, §3º, II e no art. 216, §2º, todos da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a vigência da Resolução nº 58, de 23 de fevereiro de 2017, do Tribunal de Justiça do Piauí, que dispõe sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí, em consonância com a Lei Federal n. 12.527 de 18 de novembro de 2011 e com a Resolução n. 215, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

CONSIDERANDO a vigência da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências,

RESOLVE:

Art. 1º Atualizar a estrutura e funcionamento da Ouvidoria Judiciária no âmbito do Poder Judiciário do estado do Piauí, com vistas a aprimorar o atendimento prestado ao público, interno e externo, ao Tribunal de Justiça do Piauí- TJPI.

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;

¹ Resolução disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico nº 9.271, de 06.12.2021, publicado em 07.12.2021, p. 02/05

- 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.

DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS

Art. 3º Considera-se usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria Judiciária:

- I - usuário em geral;
- II - advogado, parte e interessado;
- III - servidor e magistrado do TJPI;
- IV - terceirizado e estagiário do TJPI.

DOS PRAZOS

Art. 4º No atendimento das demandas, serão observados os seguintes prazos:

I - pedido de acesso à informação e manifestação referente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): máximo de vinte dias, prorrogável por mais dez dias, através de justificativa expressa, da qual será notificado o manifestante, nos termos da lei 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - manifestação: trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos da lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no inciso II, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 5º Recebida a demanda enquadrada no art. 4º desta resolução, a Ouvidoria Judiciária e as demais unidades do Tribunal de Justiça do Piauí devem obedecer aos seguintes prazos:

I - Ouvidoria Judiciária: até cinco dias úteis, posteriores ao recebimento, para cadastramento, análise e envio da manifestação para a unidade solicitada e para resposta inicial ao manifestante;

II - unidade solicitada: até 10 dias úteis para retorno da resposta à Ouvidoria Judiciária, prorrogável uma única vez, mediante justificativa formalizada.

§ 1º No caso de a unidade solicitada identificar que não é a solucionadora do caso ou que não detém a informação, o prazo de resposta à Ouvidoria é de até dez dias.

§ 2º A Ouvidoria Judiciária deverá promover o reencaminhamento quando julgar insatisfatória a resposta da unidade solucionadora.

§ 3º A unidade solicitada terá o prazo de até dez dias para fornecer resposta dos reencaminhamentos.

§ 4º A Ouvidoria terá até cinco dias, após receber a resposta da unidade solicitada, para enviar a resposta conclusiva ao usuário, nos termos do parágrafo único do art. 12 da Lei Nº 13.460, de 2017.

§ 5º Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para análise da manifestação, a Ouvidoria Judiciária, no prazo previsto no inciso I deste artigo, solicitará ao usuário a complementação de informações, concedendo prazo de cinco dias úteis para resposta.

§ 6º Caso o usuário não providencie a complementação de informações referida no § 5º deste artigo, a demanda será arquivada.

§ 7º O pedido de retificação de informações referido no § 5º deste artigo interrompe uma única vez os prazos previstos neste artigo, os quais passarão a contar novamente a partir do recebimento da resposta do usuário.

DA COMPOSIÇÃO

Art. 6º As funções de Ouvidor Judicial serão exercidas por um Desembargador indicado pelo Presidente do Tribunal, com aprovação do tribunal pleno, por um período de dois anos, permitida a recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor Substituto atuará em caso de ausência ou impedimento do titular.

Art. 7º As atividades administrativas da Ouvidoria Judiciária serão realizadas por sua coordenação e assessoria consoante plano de carreiras e remuneração dos servidores do Poder Judiciário do estado do Piauí.

DA ESTRUTURA

Art. 8º A Ouvidoria Judiciária tem a seguinte estrutura administrativa:

- I - Coordenação;
- II - Assessoria;
- III - Serviço de atendimento;
- IV - Serviço de acolhimento.

§ 1º 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.

§ 2º Os serviços devem ser acessíveis a todas as pessoas, utilizando os canais de comunicação adequados de acordo com o público atendido e as adaptações necessárias para pessoas idosas, pessoas com deficiência e outras pessoas com mobilidade reduzida.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º São atribuições da Ouvidoria Judiciária:

- I - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania, auxiliar na transparência institucional, bem como promover a qualidade do serviço público no âmbito do Tribunal de Justiça do Piauí;
- II - receber, registrar, analisar e encaminhar pedidos de acesso à informação pública, denúncias, elogios, manifestações referentes à lei geral de proteção de dados, pedidos de informação, reclamações e sugestões do público, interno e externo ao Tribunal de Justiça do Piauí, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários perante órgão ou entidade a que se vincula, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas quando for de interesse individual e coletivamente quando for de interesse público.

Art. 10. São atribuições do Ouvidor Judicial:

- I - ouvir reclamos dos públicos, interno e externo, e promover meios de defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, no âmbito do Poder Judiciário do Piauí;
- II - resguardar internamente os direitos do cidadão, em particular dos jurisdicionados e usuários dos serviços da instituição;
- III - promover e facilitar a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça comum do Piauí;
- IV - determinar a adoção de novas técnicas de atendimento;
- V - apresentar e tornar público os dados estatísticos das manifestações, dos respectivos encaminhamentos e das providências adotadas;
- VI - sugerir à presidência e à corregedoria do tribunal de justiça do Piauí, a fim de que avaliem a pertinência e a viabilidade de implementar políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aprimoramento das atividades prestadas pelas mais diversas unidades da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;
- VII - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do jurisdicionado em parceria com a Escola Judiciária;
- VIII - promover a participação do usuário na administração pública em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- IX - propor alterações necessárias ao regulamento referente à Ouvidoria Judiciária;
- X - resguardar a administração superior de acusações ou crítica infundadas;
- XI - fortalecer a atividade de Ouvidoria Judiciária por meio da atuação colaborativa com outras instituições que compõem a agenda do judiciário;
- XII - zelar pelo cumprimento pelas unidades do Tribunal de Justiça do Piauí dos princípios que regem a participação, proteção e defesa do direito do usuário de serviço público;
- XIII - manter um processo permanente de divulgação da Ouvidoria Judiciária junto ao público

para conhecimento, utilização continuada dos seus serviços e ciência dos resultados alcançados;

XIV - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709, de 2018;

XV - viabilizar a colaboração na mediação dos conflitos que envolvem os usuários e os prestadores do serviço, sem prejuízo da atuação dos demais órgãos competentes;

XVI - adotar medidas para maximizar a transparência institucional e monitorar o atendimento dos itens considerados no ranking de transparência do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Art. 11. O Ouvidor Judicial atuará de acordo com os princípios éticos da legalidade, impessoalidade, eficiência, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

§ 1º O Ouvidor trabalhará com autonomia e independência e terá acesso a qualquer dependência do poder judiciário para colher informações 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 de Justiça, e dos demais órgãos do poder Judiciário deverão, sempre que necessário e conveniente, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria.

Art. 12. Compete à Coordenação da Ouvidoria Judiciária:

I - organizar e controlar o funcionamento administrativo da Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Piauí;

II - auxiliar a presidência e o Ouvidor judicial nas matérias relacionadas às manifestações de competência da Ouvidoria;

III - tratar das manifestações que versem sobre acusações ou crítica infundadas relativas à administração superior;

IV - orientar, dirigir e monitorar procedimentos de recebimento e de tratamento de manifestações, bem como de acolhimento do usuário;

V - recepcionar e encaminhar as manifestações dos servidores e magistrados da instituição, relativas ao aprimoramento dos serviços;

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

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

VIII - sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização dos procedimentos, além de interagir administrativamente com as demais unidades;

IX - propor medidas para facilitar a compreensão do processo judicial e dos serviços do Judiciário piauiense, por meio da utilização de linguagem clara e eficaz;

X - pesquisar, organizar e disponibilizar informações úteis ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria;

XI - avaliar e padronizar o repasse de informações institucionais ao usuário;

XII - proporcionar eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão, incentivando a participação popular e promovendo, internamente, a cultura da instituição voltada para os interesses e as necessidades dos cidadãos;

XIII - promover ações no âmbito da Ouvidoria Judiciária voltadas ao esclarecimento e à defesa do direito do usuário de serviço público;

XIV - gerir e manter atualizada a carta de serviços ao cidadão, com base nas informações recebidas das unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Piauí;

XV - conduzir as pesquisas de satisfação quanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Piauí;

XVI - cobrar soluções de tecnologia que viabilizem a gestão das informações utilizadas ou produzidas pela Ouvidoria;

XVII - viabilizar o efetivo funcionamento e atendimento através do Balcão Virtual no que se refere à Ouvidoria Judiciária;

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

XIX - organizar os dados estatísticos dos serviços da Ouvidoria Judiciária;

XX - providenciar, junto à Presidência do Tribunal de Justiça do Piauí, e disponibilizar o rol de

documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura, bem como o rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses, nos termos do art. 30, I e II, da lei nº 12.527, de 2011;

XXI - elaborar e disponibilizar relatório estatístico anual, contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas dos solicitantes, nos termos do art. 30, III, da lei nº 12.527, de 2011;

XXII - elaborar e dar publicidade ao relatório de gestão referentes às atividades da Ouvidoria Judiciária, nos termos do art. 14 da lei nº 13.460, de 2017;

XXIII - executar tarefas correlatas.

Art. 13. Compete à Assessoria da Ouvidoria Judiciária:

I - acompanhar as manifestações das unidades demandadas, observando os prazos fixados nesta resolução;

II - gerenciar o registro de manifestações recebidas, atendidas e indeferidas;

III - auxiliar na elaboração de peças e materiais de divulgação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria;

IV - tratar as demandas encaminhadas pela Ouvidoria do CNJ;

V - fornecer informações sobre o andamento de processos administrativos e judiciais no Tribunal de Justiça do Piauí, excepcionados os casos de sigilo.

Art. 14. Compete ao Serviço de Atendimento da Ouvidoria Judiciária:

I - recepcionar, analisar e encaminhar pedidos de acesso à informação pública, denúncias, elogios, manifestações referentes à LGPD, pedidos de informação, reclamações e sugestões dirigidas à atuação das diversas unidades do Tribunal de Justiça do Piauí, encaminhando-as, quando necessário, aos setores administrativos e judiciais competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências efetivamente adotadas ou as razões da impossibilidade de adotá-las;

II - recepcionar as pessoas que procurarem a Ouvidoria Judiciária;

III - prestar esclarecimentos ao público a respeito dos serviços, da estrutura, da competência e do funcionamento do Tribunal de Justiça do Piauí, indicando as unidades ou órgãos aos quais se dirigir;

IV - orientar sobre os serviços disponíveis no site do Tribunal;

V - informar os endereços, telefones e e-mails das unidades do Poder Judiciário do Piauí.

DO SERVIÇO DE ACOLHIMENTO

Art. 15. Atuará junto à Ouvidoria Judiciária serviço de assistência social e/ou psicologia mediante espaço físico adequado.

DA MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 16. Os usuários poderão protocolar suas manifestações através do atendimento pessoal, por telefone, por formulário eletrônico, ou através do Balcão virtual.

I - as manifestações dos usuários são classificadas como pedidos de acesso à informação pública, denúncias, elogios, manifestações referentes à lei geral de proteção de dados, pedidos de informação, reclamações e sugestões;

II - a identificação pessoal do usuário é necessária para garantir o regular andamento das manifestações;

III - o usuário informará o melhor meio para que a Ouvidoria Judiciária possa contatá-lo;

IV - o usuário poderá acompanhar o andamento da sua manifestação;

V - o procedimento de resolução das demandas compreende:

a) recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

b) emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

c) análise e obtenção de informações, quando necessário;

d) decisão administrativa final; e

e) ciência ao usuário.

Art. 17. O registro das manifestações conterà:

- I - número de identificação;
- II - data do registro;
- III - forma de recebimento (carta, telefone, pessoal, formulário eletrônico, Balcão Virtual);
- IV - classificação (acesso à informação pública, denúncia, elogio, manifestação referentes à lei geral de proteção de dados, pedido de informação, reclamação e sugestão);
- V - mensagem;
- VI - processo relacionado, se houver;
- VII - dados de identificação do usuário, seja pessoa física ou jurídica;
- VIII - opções de meio de resposta ao usuário (e-mail, pessoalmente, correspondência);
- IX - o tipo de relação do manifestante com o Poder Judiciário do Piauí;
- X - possibilidade de anexar arquivos.

Art. 18. Não serão admitidas pela Ouvidoria Judiciária:

- I - manifestações insuficientemente claras ou genéricas;
 - II - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade;
 - III - desproporcionais ou desarrazoados;
 - IV - demandas relacionadas a processos que tramitam em segredo de justiça, só acessíveis às partes e seus advogados;
 - V - demandas relacionadas a informações não acobertadas pela Lei nº 13.460, de 2017 e pela Lei nº 12.527, de 2011;
 - VI - expediente referente a outros órgãos públicos;
 - VII - 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;
 - VIII - manifestações anônimas que não se enquadrem nos casos de preservação de identidade, observada, no último caso, a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos;
 - IX - consultas sobre andamento processual que versem sobre matéria que esteja sob apreciação judicial;
 - X - suscitação de dúvidas quanto à matéria processual ou que contenham consultas sobre matéria de direito;
 - XI - pedido de esclarecimento de matéria jurídica, em processo judicial ou administrativo;
 - XII - consultas referentes a prerrogativas da Advocacia;
 - XIII - referentes a informações protegidas, tais como sigilo fiscal, bancário, telefônico, de dados, de operações, de correspondência, fichas financeiras, laudos médicos, prontuários e demais informações sobre histórico médico, terapias, exames, cirurgias e quaisquer outras formas de tratamento, avaliação de desempenho e de estágio probatório de servidor e procedimentos disciplinares em andamento gravados com sigilo;
 - XIV - atinentes a informações classificadas como ultrassecretas, secretas ou reservadas;
 - XV - sobre informações pessoais, assim consideradas as que dizem respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais, nos termos dos arts. 6º e 31 da Lei 12.527, de 2011.
- § 1º As manifestações insuficientemente claras ou genéricas serão devolvidas ao remetente com a devida justificativa e orientação sobre a retificação, obedecendo o prazo do §5, do art. 5º, desta resolução.
- § 2º Na hipótese do inciso II, do caput, o Tribunal deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.
- § 3º Nos casos dos incisos III ao XV, a manifestação será arquivada, com a motivação comunicada ao requerente.
- § 4º O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação por ele considerada improcedente.
- § 5º As denúncias ou informações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A Ouvidoria Judiciária será subordinada ao Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

Art. 20. Fica revoga a Resolução nº 016/2006, de 31 de agosto de 2006.

Art. 21. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE

SALA VIRTUAL DAS SESSÕES DO EGRÉGIO TRIBUNAL PLENO, em Teresina (PI), 06 de dezembro de 2021.

Desembargador **JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA**
PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ