

**RESOLUÇÃO N. 03, DE 11 DE MAIO DE 2022****RESOLUÇÃO N. 03, DE 11 DE MAIO DE 2022**

Dispõe sobre a atualização da estrutura e do funcionamento da Ouvidoria Judiciária, no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia, e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, em sua composição plenária, no uso de suas atribuições legais e regimentais, em sessão plenária realizada no dia 11 de maio de 2022,

CONSIDERANDO a necessidade de adequar a regulamentação relativa à Ouvidoria Judicial, em razão da 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;

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 fito 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; e

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,

RESOLVE:

Art. 1º Atualizar a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Judicial no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia, com vistas a aprimorar o atendimento prestado ao público, interno e externo, do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA).

DA COMPOSIÇÃO

Art. 2º A Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração, dirigida pelo Ouvidor.

§ 1º O Ouvidor e seu substituto, cuja atuação será em caso de ausência ou impedimento do titular, serão eleitos pelo Pleno, para o período de 02 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 2º O Ouvidor e seu substituto serão escolhidos dentre os Desembargadores membros da Corte, ficando vedada a acumulação com cargos diretivos.

§ 3º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 04 (quatro) anos consecutivos, de modo que a nova eleição do mesmo Desembargador só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

§ 4º A eleição do Ouvidor e de seu substituto será pautada na terceira semana de novembro, na mesma sessão especial para a eleição da Mesa Diretora do Tribunal de Justiça, perante o Tribunal Pleno.

§ 5º Os Desembargadores que desejarem concorrer ao cargo de Ouvidor e substituto deverão manifestar essa intenção por escrito e, impreterivelmente, até 15 (quinze) dias antes das eleições.

§ 6º Em caso de não haver candidaturas de Desembargadores interessados, o Ouvidor e seu substituto poderão ser indicados pelo Presidente, dentre os Magistrados do Estado da Bahia.

§ 7º A indicação do Presidente do Tribunal de Justiça, referida no § 6º deste artigo, deverá ser referendada pelo Tribunal Pleno.

Art. 3º Integram a Ouvidoria Judicial os seguintes canais específicos de acesso:

- I – Ouvidoria de Gênero;
- II – Ouvidoria da Mulher; e
- III – outras Ouvidorias Especializadas instituídas no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia.

§ 1º A Ouvidoria de Gênero e a Ouvidoria da Mulher, vinculadas administrativamente à Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça, têm autonomia para a atuação dentro de suas respectivas competências.

§ 2º A função de Ouvidora ou Ouvidor da Mulher será exercida por Magistrada ou Magistrado, mediante designação pela Presidência do Tribunal de Justiça, para um mandato de 01 (um) ano, admitida uma recondução.

DA FINALIDADE

Art. 4º A Ouvidoria Judicial tem por finalidade contribuir para a elevação dos padrões de transparência institucional e para a promoção da qualidade do serviço público, da prestação e da segurança das atividades dos membros, dos órgãos, das unidades e dos serviços auxiliares do TJBA, dentre outras atribuições compatíveis:

- I – funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;
- II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;
- III – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;
- IV – atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;
- V – estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;
- VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;
- VII – receber e analisar as manifestações, dando encaminhamento às autoridades competentes e acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;
- VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o TJBA, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e
- IX – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709 de 2018(LGPD).

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 5º Compete à Ouvidoria Judicial do Poder Judiciário do Estado da Bahia:

- I – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do TJBA;
- II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades dos órgãos e das unidades administrativas e judiciais do TJBA e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, Magistrados, colaboradores e/ou terceiros;
- IV – promover a interação com os órgãos e com as unidades que integram o TJBA, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- V – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e às unidades administrativas e judiciais do TJBA de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;
- VI – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;
- VII – apresentar os dados estatísticos, dando publicidade acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas; e
- VIII – encaminhar ao Pleno do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. A Ouvidoria Judicial observará a Resolução nº 425, de 08 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

Art. 6º Compete à Ouvidoria de Gênero:

- I – encaminhar às autoridades competentes as demandas recebidas e as manifestações com notícia de conduta que possa configurar assédio moral, sexual ou discriminação, de qualquer natureza, cujo teor afete a dignidade, a honra e a imagem da vítima no âmbito da identidade de Gênero e da Mulher; e
- II – promover o acolhimento, o suporte e o acompanhamento das vítimas, privilegiando estratégias de inclusão, engajamento social e humanismo para a promoção da Qualidade do Ambiente de Trabalho.

Art. 7º Compete à Ouvidoria da Mulher:

- I – encaminhar às autoridades competentes as demandas recebidas, dirigidas à Ouvidoria Judicial e relacionadas a procedimentos judiciais, no que se refere a atos de violência contra a mulher;
- II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, mantendo o manifestante sempre informado sobre as providências adotadas;
- III – informar à mulher, vítima de violência, os direitos a ela conferidos pela legislação;
- IV – receber sugestões para o aprimoramento da política de enfrentamento à violência contra a mulher no âmbito do Poder Judiciário; e

V – contribuir para a efetividade e o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

Art. 8º Serão exercidos pela Ouvidoria Judicial:

I – o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), previsto na Lei nº 12.527 de 2011;

II – o serviço de recebimento de informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público, na forma do Art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e

III – o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709 de 2018), em conformidade com a Resolução nº 363 de 2021, do Conselho Nacional de Justiça.

§ 1º Na hipótese descrita no inciso II, caberá à Ouvidoria o encaminhamento dos relatos ao órgão correicional ou de apuração.

§ 2º Na hipótese descrita no inciso III, caberá à Ouvidoria o encaminhamento da demanda ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão.

Art. 9º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundam com as dos demais órgãos do Tribunal de Justiça, notadamente em relação às Corregedorias.

DA ESTRUTURA

Art. 10 A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e a coordenação das atividades será exercida por servidor indicado pelo Ouvidor.

§ 1º A Ouvidoria Judicial funcionará com uma estrutura voltada ao atendimento externo e interno, destinada a atender com desenvoltura e cortesia todo e qualquer cidadão que a procure.

§ 2º A estrutura de pessoal da Ouvidoria será definida pela Presidência do Tribunal de Justiça.

Art. 11 A Ouvidoria Judicial tem a seguinte estrutura administrativa:

I – Gabinete do Ouvidor;

II – Coordenação;

III – Assessoria;

IV – Serviço de atendimento; e

V – Serviço de acolhimento multidisciplinar.

§ 1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor Judicial no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo das manifestações e da resolutividade.

§ 2º A Coordenação tem por finalidade organizar a programação, a execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria Judicial.

§ 3º A Assessoria tem por finalidade promover o processamento e o acompanhamento das manifestações recebidas na Ouvidoria perante os órgãos e as unidades administrativas e judiciais.

§ 4º O serviço de atendimento tem por finalidade o encaminhamento à Assessoria das manifestações recebidas na Ouvidoria Judicial e deverá funcionar, preferencialmente, no andar térreo do Tribunal de Justiça, sinalizado por meio de placas e informações adequadas;

§ 5º O serviço de acolhimento multidisciplinar tem por finalidade auxiliar a Ouvidoria Judicial prestando atendimento humanizado para a agilização do processo das vítimas de violência contra Mulher e de Gênero, mediante acolhimento e ações psicossociais adequadas.

DA MANIFESTAÇÃO DOS INTERESSADOS

Art. 12 Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça da Bahia, por meio dos seguintes canais de atendimento:

I. presencial;

II. formulário eletrônico;

III. por correspondência física ou eletrônica;

IV. por ligação telefônica;

V. balcão virtual; e

VI. quaisquer outros meios tecnológicos disponíveis.

Parágrafo único. Os canais de atendimento devem observar as condições de acessibilidade ao usuário com deficiência e mobilidade reduzida.

Art. 13 As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário receberá o número do registro para o acompanhamento da sua demanda, bem como as orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar no portal do TJBA na Internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 14 As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, mediante comunicação prévia ao informante e com sua concordância formal.

§ 2º As denúncias ou as comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes, quando existirem, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 15 A Ouvidoria Judicial disponibilizará canais específicos ao recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher, de gênero, dos Direitos Humanos e do meio ambiente, no âmbito do Poder Judiciário, visando a contribuir para a garantia da proteção dos Direitos Humanos.

DOS PRAZOS

Art. 16 O atendimento às demandas pela Ouvidoria Judicial será realizado no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º Os órgãos e as unidades do TJBA prestarão as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para o atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do envio eletrônico da manifestação ao órgão ou à unidade responsável, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º Os órgãos e as unidades do TJBA envidarão esforços para a redução do prazo de resposta.

§ 3º As manifestações que ultrapassem o prazo de que trata o caput serão notificadas ao Ouvidor para a realização de contato direto com o responsável pelo órgão ou pela unidade judicial ou administrativa.

§ 4º Em caso de não atendimento aos prazos estabelecidos e esgotadas as vias de comunicação, a Ouvidoria manterá contato com o interessado, para que se manifeste quanto ao envio da sua demanda ao órgão correicional.

§ 5º Manifestado o interesse pelo requerente, na forma do parágrafo § 4º, a Ouvidoria providenciará a remessa do expediente à Corregedoria respectiva pelo sistema PJeCOR.

§ 6º O atendimento às manifestações encaminhadas pelo Conselho Nacional de Justiça para a Ouvidoria Judicial será realizado no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada, por mais 10 (dez) dias.

§ 7º Dentro do prazo referido no parágrafo 6º, as informações e os esclarecimentos devem ser prestados pela unidade administrativa ou judicial acionada pela Ouvidoria Judicial.

Art. 17 Na hipótese de pedido de acesso à informação regulado pela Lei nº 12.527 de 2011, a Ouvidoria Judicial deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, a Ouvidoria Judicial, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, deverá:

I – comunicar data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II – indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III – comunicar que não possui a informação e indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou à entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 18 Para o mandato correspondente ao Biênio de Gestão 2022/2024, o Presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia convocará, por Edital, a eleição para o exercício da função de Ouvidor Judicial e substituto, na forma do art. 2º, §2º desta Resolução.

Parágrafo único. A eleição, realizada na forma do caput, não torna inelegíveis, para o mandato subsequente, o Ouvidor e/ou seu substituto.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 Serão publicados, na página da Ouvidoria e no portal eletrônico do TJBA, os termos de política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados.

Art. 20 A sistemática de funcionamento dos procedimentos internos e de atribuições da estrutura administrativa da Ouvidoria será definida em regulamento próprio, expedido pelo Ouvidor.

Art. 21 O Ouvidor promoverá, por meio de normas complementares, a regulamentação dos casos omissos.

Art. 22 Revogam-se as Resoluções nº 06 de 2004 e nº 15 de 2008.

Art. 23 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões, em 11 de maio de 2022.

Desembargador NILSON SOARES CASTELO BRANCO

Presidente

DES. NILSON SOARES CASTELO BRANCO - Presidente
DESª GARDÊNIA PEREIRA DUARTE - 1ª Vice-Presidente
DESª MÁRCIA BORGES FARIA - 2ª Vice-Presidente
DES. JOSÉ EDIVALDO ROCHA ROTONDANO - Corregedor Geral da Justiça
DES. JATAHY JÚNIOR - Corregedor CMC Interior
DESª SÍLVIA CARNEIRO SANTOS ZARIF
DESª TELMA LAURA SILVA BRITTO
DES. MÁRIO ALBERTO SIMÕES HIRS
DES. ESERVAL ROCHA
DESª IVETE CALDAS SILVA FREITAS MUNIZ
DESª MARIA DA PURIFICAÇÃO DA SILVA
DESª ROSITA FALCÃO DE ALMEIDA MAIA
DES. JOSÉ CÍCERO LANDIN NETO
DES. CARLOS ROBERTO SANTOS ARAÚJO
DESª HELOÍSA PINTO DE FREITAS VIEIRA GRADDI
DESª CYNTHIA MARIA PINA RESENDE
DES. JEFFERSON ALVES DE ASSIS
DESª NÁGILA MARIA SALES BRITO
DESª INEZ MARIA BRITO SANTOS MIRANDA
DES. EMÍLIO SALOMÃO PINTO RESEDÁ
DES. AUGUSTO DE LIMA BISPO
DES. JOSÉ ALFREDO CERQUEIRA DA SILVA
DES. PEDRO AUGUSTO COSTA GUERRA
DES. ALIOMAR SILVA BRITTO
DES. JOÃO AUGUSTO PINTO
DESª DINALVA GOMES LARANJEIRA PIMENTEL
DESª LISBETE M. T. ALMEIDA CÉZAR SANTOS
DES. LUIZ FERNANDO LIMA
DES. OSVALDO DE ALMEIDA BOMFIM
DESª IVONE BESSA RAMOS
DES. ROBERTO MAYNARD FRANK

DES. JOÃO BÔSCO DE OLIVEIRA SEIXAS
DESª RITA DE CÁSSIA MACHADO MAGALHÃES
DESª REGINA HELENA RAMOS REIS
DES. MAURÍCIO KERTZMAN SZPORER
DES. LIDIVALDO REAICHE RAIMUNDO BRITTO
DESª PILAR CÉLIA TOBIO DE CLARO
DESª JOANICE MARIA GUIMARÃES DE JESUS
DESª MARIA DE LOURDES PINHO MEDAUAR
DESª CARMEM LÚCIA SANTOS PINHEIRO
DES. BALTAZAR MIRANDA SARAIVA
DES. MÁRIO AUGUSTO ALBIANI ALVES JÚNIOR
DES. RAIMUNDO SÉRGIO CAFEZEIRO
DES. JULIO CEZAR LEMOS TRAVESSA
DESª MARIA DE FÁTIMA SILVA CARVALHO
DES. ABELARDO MATTA
DESª SORAYA MORADILLO PINTO
DESª ARACY LIMA BORGES
DES. ANTONIO CUNHA CAVALCANTI
DES. JOSÉ ARAS
DES. ALDENILSON BARBOSA DOS SANTOS
DES. MANUEL BAHIA CARNEIRO DE ARAÚJO
DESª REGINA HELENA SANTOS E SILVA
DES. PAULO ALBERTO NUNES CHENAUD
DES. GEDER LUIZ ROCHA GOMES