

**RESOLUÇÃO Nº 187, DE 23 DE MARÇO DE 2022.**

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

**O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, por seu Órgão Especial, no uso de suas atribuições legais,

**CONSIDERANDO** o que consta nos autos do PROAD nº 202111000306152;

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualizar as regras da Ouvidoria desta Corte em atendimento ao que consta da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

**CONSIDERANDO** a necessidade de manter e aperfeiçoar um canal permanente de comunicação entre o Poder Judiciário e a sociedade, visando dar maior efetividade ao princípio da eficiência no serviço público, previsto no artigo 37 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 17.630, de 15 de maio de 2012, que instituiu a Ouvidoria no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás;

**CONSIDERANDO** o disposto no parágrafo único do art. 32, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir o Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás.



## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO I**

**Da Direção (Arts. 1º ao 5º).....4**

### **CAPÍTULO II**

**Da Missão (Art. 6º).....5**

### **CAPÍTULO III**

**Da Atuação e da Estrutura (Arts. 7º ao 9º).....5**

### **CAPÍTULO IV**

**Da Competência (Arts. 10 ao 12).....6**

### **CAPÍTULO V**

**Do Atendimento (Art. 13).....8**

### **CAPÍTULO VI**

**Dos Tipos de Manifestações (Art. 14).....9**

### **CAPÍTULO VII**

**Da Identificação das Manifestações (Arts. 15 ao 16).....9**

### **CAPÍTULO VIII**

**Do Funcionamento (Arts. 17 ao 23).....10**

### **CAPÍTULO IX**

**Das Disposições Gerais (Arts. 24 ao 28).....11**



## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS**

### **CAPÍTULO I DA DIREÇÃO**

**Art. 1º** A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás, criada pela Lei nº 17.630/2012, constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração desta Corte e essencial à administração da Justiça.

**Art. 2º** O Ouvidor do Poder Judiciário do Estado de Goiás e seu substituto (que atuará em caso de impedimento, afastamento ou ausência do titular) serão eleitos pelo Órgão Especial, em votação aberta, para o período de dois anos, permitida a reeleição.

**§ 1º** O magistrado eleito para o exercício das funções de Ouvidor do Poder Judiciário do Estado de Goiás não ficará afastado da atividade jurisdicional.

**§ 2º** A função de Ouvidor e seu substituto será exercida por Desembargadores em atividade, ficando vedada a acumulação com cargos diretivos.

**§ 3º** Será expedido Edital, no mínimo 30 (trinta) dias antes do término do mandato do Ouvidor atual, para que, no prazo de 05 (cinco) dias, os interessados em exercer a função de Ouvidor e Ouvidor substituto, se candidatem mediante comunicação à Presidência desta Corte.

**§ 4º** Passados 15 (quinze) dias do recebimento das candidaturas, a eleição do Ouvidor e seu substituto será pautada na primeira sessão do Órgão Especial.

**§ 5º** Excepcionalmente, poderá o Ouvidor ser indicado pelo Presidente do Tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos. Referida situação também se aplica em caso de não haver candidaturas de Desembargadores interessados em exercer a função de Ouvidor. Em qualquer caso, a indicação do Presidente do Tribunal deverá ser aprovada pelo Órgão Especial.

**Art. 3º** O Ouvidor perceberá gratificação pelo exercício da função, em consonância com o que dispõe o art. 2º, inciso II, “a”, da Lei nº 17.962, de 7 de janeiro de 2013.

**Art. 4º** A coordenação das atividades da Ouvidoria será exercida por servidor indicado ao Presidente do Tribunal de Justiça pelo Ouvidor.

**Art.5º** À Coordenação da Ouvidoria compete organizar o atendimento aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar estatísticas e relatórios, sugerir providências e prestar auxílio ao Ouvidor no exercício de suas funções.

## **CAPÍTULO II**

### **DA MISSÃO**

**Art. 6º** A Ouvidoria do Poder Judiciário tem por missão atuar na comunicação direta com a comunidade, para ouvir as manifestações dos cidadãos com relação às instituições e serviços judiciários, identificando as causas das questões suscitadas, visando encontrar soluções que conduzam a uma justiça cada vez mais efetiva, pela acessibilidade coletiva, agilidade e eficácia da extinção dos conflitos sociais.

## **CAPÍTULO III**

### **DA ATUAÇÃO E DA ESTRUTURA**

**Art. 7º** O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás disporá de Ouvidoria Judicial, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, funcionando durante o horário de expediente administrativo, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

**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, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o andamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;

**VIII** – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

**IX** – contribuir para o planejamento estratégico do Tribunal e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

**Art. 8º** Composição da estrutura administrativa da Ouvidoria:

- I** - (1) Ouvidor Desembargador;
- II** - (1) Ouvidor Substituto – Desembargador;
- III** - (1) Coordenador da Ouvidoria;
- IV** - (1) Assistente da Ouvidoria;
- V** - (1) Assessor Jurídico da Ouvidoria;
- VI** - (1) Secretário-Executivo da Ouvidoria;
- VII** - (1) Diretor de Serviço;
- VIII** - (1) Assistente Judiciário II.

**Art. 9º** As atribuições administrativas dos cargos em comissão e das funções por encargo de confiança da Ouvidoria serão definidas por meio de decreto judiciário e de regulamentação por ato próprio da Presidência do Tribunal de Justiça.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA COMPETÊNCIA**

**Art. 10.** Compete à Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás:

**I** – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos, programas e projetos praticados no âmbito do Poder Judiciário;

**II** – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhar tais

manifestações aos setores administrativos 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, observada a competência da Corregedoria-Geral da Justiça;

**IV** – promover a interação com os órgãos que integram o Tribunal 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 unidades administrativas do Tribunal 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 e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

**VIII** – encaminhar, anualmente, ao Pleno do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

**IX** – recepcionar, encaminhar e acompanhar o andamento de demandas de acesso à informação, previstas na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), na forma estabelecida em ato administrativo expedido pela Presidência do Tribunal de Justiça;

**X** – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 12.527/2011, em conformidade com o previsto em ato normativo baixado pela Presidência do Tribunal de Justiça;

**XI** – receber e encaminhar as notícias de assédio moral, assédio sexual e discriminação ocorridas no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás à autoridade competente para as providências cabíveis, conforme disposto em resolução do TJGO;

**XII** – receber e encaminhar os relatos de informações referidas no art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018 ao órgão correicional ou de apuração;

**XIII** – receber e encaminhar requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709/2018, ao Encarregado de Proteção de Dados, devendo

acompanhar o andamento até sua efetiva conclusão;

**XIV** – outras atribuições que lhe forem cometidas pela Presidência do Tribunal de Justiça relacionada à área de atuação da Ouvidoria.

**Art. 11.** No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

**Art. 12.** Não serão processadas pela Ouvidoria:

**I** – solicitação de consultoria jurídica acerca de questões jurisdicionais, que dizem respeito ao mérito da ação ou de ordem processual ou, ainda, ao exercício do direito do cidadão, podendo, entretanto, informar sobre procedimentos básicos para a proposição de ação judicial nos Juizados Especiais ou onde procurar por atendimento pela assistência judiciária;

**II** – manifestações referentes a outros órgãos públicos ou privados, haja vista que não integram a estrutura organizacional do TJGO. Todavia, poderão ser remetidas aos órgãos competentes, comunicando-se essa providência ao interessado ou, dependendo do caso, orientar a procurar o órgão responsável;

**III** – solicitação de instauração de procedimento administrativo e aplicação de sanções, tendo em vista que a Ouvidoria não atua como Controladoria Interna ou Corregedoria-Geral da Justiça, todavia, se for pertinente, encaminhará a reclamação ou a denúncia à unidade competente para apuração dos fatos e adoção das providências cabíveis;

**IV** – solicitação de interferência em decisão judicial, sobretudo na forma como o magistrado conduz o processo e na rotina desenvolvida pelas serventias ou gabinetes;

**V** – pedido de impulsionamento de andamento processual, quando verificado a utilização de reclamação como instrumento de agilização de processos, com prejuízos das preferências legais;

**VI** – notícia de fato que constitua crime, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das Polícias, nos termos dos artigos 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

**VII** – consultas a procedimentos administrativos de caráter disciplinar ou a informações classificadas como sigilosas, assegurado ao cidadão o acesso à parte não sigilosa da informação, nos termos previstos pela Lei nº 12.527/2011,



que regula o acesso à informação;

**VIII** – o encaminhamento ou juntada de documentos em processos judiciais ou administrativos;

**IX** – pedido de informação acerca de andamento processual, haja vista que este tipo de informação pode ser consultado pelo site do TJGO, uma vez que os processos judiciais tramitam de forma digital ou, ainda, pela divisão de Teletendimento, serviço disponibilizado pelo Tribunal de Justiça para o cidadão ou jurisdicionado que não tem acesso à internet, ou que tenha dificuldade no acesso das informações processuais pelo site.

§ 1º Verificado que a manifestação é totalmente infundada, o registro será encerrado de plano.

§ 2º A reclamação não substitui os recursos previstos no sistema processual pátrio e não deve ser utilizada como meio de suprimi-los.

## **CAPÍTULO V**

### **DO ATENDIMENTO**

**Art. 13.** A Ouvidoria funcionará em dias úteis, de 12:00 às 19:00 horas, e disponibilizará atendimento ao público por meio dos seguintes canais:

- I** – presencial;
- II** – formulário eletrônico (disponível na página do TJGO – internet);
- III** – por correspondência física (carta);
- IV** – por correspondência eletrônica (e-mail);
- V** – por ligação telefônica.

§ 1º A Ouvidoria funcionará no andar térreo do prédio sede do Tribunal de Justiça e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º A Ouvidoria observará a Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 4º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ nº 372/2021.

§ 5º O Tribunal disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e, em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da



Ouvidoria.

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**

**Art. 14.** Os tipos de manifestações recebidas na Ouvidoria são:

**I** – Reclamação: manifestação que demonstre insatisfação relativa a serviço prestado ao usuário pelo TJGO;

**II** – Denúncia: manifestação cujo teor comunica uma imputação ou a prática de algo errado ou ilegal;

**III** – Pedido de Informação: solicitação de dados ou informações;

**IV** – Pedido de Informação com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011): manifestação que requer acesso a dados, documentos ou informações produzidas ou custodiadas pelo TJGO que não estejam disponíveis no site do Tribunal e protegidos pelo sigilo;

**V** – Sugestão: é a proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

**VI** – Elogio: manifestação que revele reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado ao usuário ou atendimento recebido.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 15.** 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, nos termos previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único da Lei nº 13.608/2018.

**§ 2º** As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

**Art. 16.** As modalidades de identificação das demandas são:

**I** – aberta: quando os dados pessoais do manifestante são

informados, sem que haja qualquer restrição quanto à identificação, de modo que os dados ficarão disponíveis durante a tramitação da manifestação;

**II – sigilosa:** os dados pessoais do cidadão são mantidos em sigilo durante a tramitação da manifestação, ficando resguardados no âmbito da Ouvidoria, nos termos do disposto do inciso II, § 1º, do art. 31 da Lei nº 12.527/2011;

**III – anônima:** considera-se anônima a manifestação cadastrada sem identificação do autor ou com dados cadastrais inverídicos, cuja manifestação poderá ser processada quando acompanhada de documentos aptos à comprovação daquilo que se afirma.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 17.** 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 de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

**§ 2º** As manifestações recebidas serão distribuídas entre os integrantes da equipe da Ouvidoria.

**§ 3º** O servidor encarregado fará a triagem e acompanhamento do andamento das manifestações recebidas até a resposta final.

**§ 4º** A equipe da Ouvidoria acionará as unidades solucionadoras pessoalmente, por telefone, e-mail ou por encaminhamentos e comunicados formais, de acordo com a complexidade de cada caso, buscando meios de solucionar os problemas que lhe forem apontados.

**Art. 18.** A Coordenação da Ouvidoria fará as correções das respostas e dará as orientações pertinentes e, conforme o caso, será submetido ao Desembargador Ouvidor que dará as instruções sobre as providências a serem adotadas.

**Art. 19.** O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº



12.527/2011.

**§ 1º** As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

**§ 2º** Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

**§ 3º** O Tribunal envidará esforços para a redução do prazo de resposta.

**Art. 20.** Tratando-se de elogios e menções honrosas direcionado a magistrado ou funcionário da justiça, a manifestação será encaminhada ao Conselho Superior da Magistratura a quem compete a análise da situação autorizadora do registro em dossiê funcional, conforme estabelecido no artigo 26, inciso VIII, do Regimento Interno do TJGO.

**Art. 21.** Quando se tratar de denúncia ou reclamação envolvendo magistrado de primeiro grau, acerca da conduta ou omissão na atuação do magistrado, a manifestação deverá ser encaminhada à Corregedoria-Geral da Justiça, órgão responsável para apurar eventual falta funcional em desfavor de magistrado, nos termos do artigo 28, inciso IX, do Regimento Interno do TJGO.

**Art. 22.** Em denúncia ou reclamação envolvendo desembargador, a manifestação deverá ser encaminhada à Presidência, órgão competente para a apuração preliminar de eventuais fatos ou condutas imputadas a membro do Tribunal de Justiça, a teor do disposto no artigo 22, inciso XLI, do Regimento Interno do TJGO.

**Art. 23.** Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria, bem como a indicação do Ouvidor e seu Substituto.



**PODER JUDICIÁRIO**  
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Resolução nº 187, de 23 de março de 2022 – Proad nº 202111000306152

**CAPÍTULO IX**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 24.** Os relatórios sobre as atividades da Ouvidoria serão divulgados na página da Ouvidoria no sítio do TJGO, administrada pela própria unidade.

**Art. 25.** A Estrutura administrativa da Ouvidoria será definida pela Presidência do Tribunal de Justiça.

**Art. 26.** Os casos não previstos neste Regimento serão resolvidos pelo Desembargador Ouvidor ou Desembargador Ouvidor Substituto.

**Art. 27.** A sistemática de funcionamento e os procedimentos internos da Ouvidoria serão definidos em regulamento próprio expedidos pelo Ouvidor.

**Art. 28.** Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada as disposições em contrário.

**SALA DE SESSÕES DO ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, em Goiânia, aos 23 dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e dois.

Desembargador **CARLOS ALBERTO FRANÇA**  
Presidente

Desembargador **AMARAL WILSON DE OLIVEIRA**  
Ouvidor do Poder Judiciário do Estado de Goiás

Estiveram presentes à sessão os Excelentíssimos Senhores Desembargadores Beatriz Figueiredo Franco, Leobino Valente Chaves, João Waldeck Felix de Sousa, Walter Carlos Lemes, Carlos Escher, Kisleu Dias Maciel Filho, Zacarias Neves Coêlho, Luiz Eduardo de Sousa, José Paganucci Jr., Carmecy Rosa Maria Alves de Oliveira, Nicomedes Domingos Borges, Sandra Regina Teodoro Reis, Guilherme Gutemberg Isac Pinto, José Carlos de Oliveira, Delintro Belo de Almeida Filho, Marcus da Costa Ferreira, Anderson Máximo de Holanda, Jeová Sardinha de Moraes (subst. do Des. Jairo Ferreira Júnior) e Fernando de Castro Mesquita (Subst. da Des. Nelma Branco Ferreira Perilo).

# ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 512915261929 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202111000306152

**CARLOS ALBERTO FRANÇA**

PRESIDENTE

PRESIDENCIA

Assinatura CONFIRMADA em 28/03/2022 às 23:42

**AMARAL WILSON DE OLIVEIRA**

DESEMBARGADOR (A)

GABINETE DO DESEMBARGADOR AMARAL WILSON DE OLIVEIRA

Assinatura CONFIRMADA em 29/03/2022 às 10:17

