

REGIMENTO INTERNO

OUVIDORIA-GERAL

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO



ATO Nº 543, DE 6 DE JUNHO 2022



TJPE

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

MESA DIRETORA

Biênio 2022/2024

Presidente:

Des. Luiz Carlos de Barros Figueiredo

Primeiro Vice-Presidente:

Des. Antenor Cardoso Soares Júnior

Segundo Vice-Presidente:

Des. Antônio de Melo e Lima

Corregedor-Geral de Justiça:

Des. Ricardo de Oliveira Paes Barreto

Ouvidoria-Geral de Justiça

Composição

Biênio 2022/2024

Ouvidor-Geral de Justiça:

Des. Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

Vice-Ouvidor-Geral de Justiça

Des. Adalberto de Oliveira Melo

Servidores

Flávia Maria de Castro Barbosa

Maria José Cavalcanti de Souza

Mônica Nunes da Silva

Tayana de Lourdes Lima Diniz

Colaboradores

Charlene Souza

Leilane Moita Feitosa Pontes

Shirley Patrícia Bonifácio Galvão

Atendimento Telefônico

Lorena Antunes de Oliveira

Jéssica da Silva Santos

PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco

ATO Nº 543, DE 6 DE JUNHO 2022

Ementa: Torna público o novo Regimento Interno da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueirêdo, no uso das suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO competir ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça, com a aprovação do Órgão Especial do Tribunal de Justiça, elaborar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Justiça;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria-Geral da Justiça - OG - foi criada pela Resolução n. 105, de 1º de outubro de 1998, com redação atribuída pelo Código de Organização Judiciária de Estado de Pernambuco, Lei Complementar n. 100, de 27 de novembro de 2005, em consonância com as disposições do art. 103-B, §7º, da Constituição da República;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria-Geral da Justiça é órgão de caráter permanente do Tribunal de Justiça de Pernambuco, além de, nos termos do art. 3º da Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, fazer parte da alta administração da Justiça,

RESOLVE:

I - Tornar público o novo Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco, apresentada pelo Ouvidor-Geral, Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto, e recepcionado pelo Órgão Especial, na sessão de 06.06.2022, nos termos do Anexo Único deste Ato.

Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueirêdo

Presidente do Tribunal

ANEXO ÚNICO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORA-GERAL DA JUSTIÇA

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regimento dispõe sobre a estrutura, a competência e o funcionamento da Ouvidoria-Geral da Justiça, tendo 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 tem por finalidade aprimorar o relacionamento do Tribunal de Justiça de Pernambuco com a sociedade, a partir da percepção, avaliação e sistematização das manifestações trazidas pelo público interno e externo.

Art. 3º A Ouvidoria-Geral da Justiça detém independência funcional em relação aos demais órgãos do Poder Judiciário, atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 4º Os órgãos e os agentes que integram a estrutura organizacional do Poder Judiciário devem emprestar, em caráter prioritário, o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor(a)-Geral, inclusive quanto ao cumprimento das propostas contidas na OG Recomenda.

Art. 5º É vedado à Ouvidoria-Geral da Justiça substituir as atribuições legalmente conferidas aos órgãos da Administração Superior do Poder Judiciário.

Art. 6º Qualquer pessoa poderá dirigir-se à Ouvidoria-Geral da Justiça, pessoal ou virtualmente, pelos canais de comunicação eletrônicos, postal, telefônico ou outro meio de qualquer natureza para, dentro de sua competência, apreciar a manifestação encaminhada.

Art. 7º Fica instituído o Manual de Práticas e Procedimentos Internos, no qual consta a rotina da Ouvidoria e modo de atuação junto às unidades judiciárias e administrativas do TJPE, que deverá ser atualizado regularmente.

Art. 8º Por fazer parte da alta administração da Justiça, como instrumento de aprimoramento da gestão pública, fica instituída a OG Recomenda, programa cuja finalidade é promover, elaborar, apresentar, executar ou monitorar as propostas de aperfeiçoamento das atividades nas unidades judiciárias e administrativas do Tribunal de Justiça, com base no art. 10, inciso III, deste Regimento Interno.

CAPITULO II - DAS COMPETÊNCIAS E DAS ATRIBUIÇÕES

Seção I - Da Competência da Ouvidoria-Geral da Justiça

Art. 9º Compete à Ouvidoria-Geral da Justiça:

I - examinar e encaminhar as manifestações recebidas, do público externo e interno, e classificá-las quanto à natureza, cientificando os interessados, sobremaneira aquelas cujo objeto seja a eventual lacuna na prestação dos serviços, excessos e erros cometidos por servidores(as) e Magistrados(as), observada a competência da Corregedoria-Geral de Justiça;

II - promover diligências visando à obtenção de dados necessários ao atendimento dos interessados/as, junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares da instituição, acerca de atos praticados em seu âmbito;

III - determinar, de imediato, o arquivamento das manifestações, nas seguintes hipóteses: a) quando o conteúdo da solicitação não traduzir irregularidade imputável a membro ou servidor(a) do Poder Judiciário; b) quando não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça; c) quando houver manifestação de providências incompatíveis com as atribuições da Ouvidoria-Geral da Justiça, cientificando, em todos os casos, os interessados.

IV - determinar o arquivamento das manifestações, nas seguintes hipóteses:

a) quando a solicitação for atendida pela unidade competente;

b) quando a solicitação tiver perdido seu objeto;

c) quando, após submetida ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça e, não tenha sido considerada de competência da Ouvidoria.

V - encaminhar manifestação diretamente à Presidência, à Corregedoria ou ao Conselho da Magistratura, nas hipóteses de suas competências, quando se tratar de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, para a adoção das providências cabíveis;

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

VII - 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;

VIII - em consonância com o art. 5º, §3º, inciso II, da Constituição Federal, da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), gerir e executar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), acessível por canais eletrônicos e presenciais, em local e condições apropriadas para:

a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;

c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações, e, sempre que possível, o seu fornecimento imediato;

d) encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber e;

e) promover recomendações ao TJPE de modo a aperfeiçoar o serviço prestado.

IX - promover e zelar pelos direitos humanos, incluídos os direitos das mulheres, da infância e juventude, da preservação do meio ambiente e de toda e qualquer população vulnerável; Edição nº 106/2022 Recife - PE, quarta-feira, 8 de junho de 2022 7

X - contribuir para o planejamento e a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei Geral de Proteção de Dados n. 13.709, de 14 de agosto de 2018;

XI - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

XII - aferir o serviço desempenhando pelas unidades judiciárias e administrativas do Tribunal, a fim de propor recomendações para melhor prestação do serviço público.

Seção II - Da Competência do Ouvidor(a)-Geral da Justiça

Art. 10. Compete ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça:

I - exercer a direção das atividades da Ouvidoria Judiciária, podendo regulamentar regras adicionais aos procedimentos internos e atualizar as regras existentes;

II – quando for o caso, decidir sobre o encaminhamento das manifestações às unidades competentes, incluídas as denúncias anônimas;

III – aprovar e encaminhar sugestão inserida na OG Recomenda;

IV - analisar e, sendo o caso, encaminhar elogios, reclamações e denúncias, dirigidas a servidores(as) e magistrados(as);

V - gerir e zelar pelo cumprimento das disposições do art. 5º, §3º, inciso II, da Constituição Federal e da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamentam o acesso à informação;

VI - solicitar e estabelecer interligações com todos os órgãos e unidades administrativas e judiciárias da instituição visando à consecução dos objetivos preconizados pela Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamentam o acesso à informação;

VII - recomendar à Escola Judicial de Pernambuco (ESMAPE) a realização de cursos para os(as) servidores(as) lotados(as) na Ouvidoria-Geral, assim como, para as demais unidades judiciárias e administrativas, de acordo com necessidade e disponibilidade;

VIII - recomendar aos órgãos e às unidades deste Tribunal 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 dentro do programa OG Recomenda;

IX - encaminhar à Presidência do Tribunal de Justiça, para a devida aprovação pelo Conselho da Magistratura, o relatório semestral das atividades

desenvolvidas pela Ouvidoria, até 30(trinta) dias após o encerramento do período;

X - encaminhar à Presidência do Tribunal de Justiça, para conhecimento, os relatórios anual e bienal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, até 30(trinta) dias após o encerramento do período;

XI - compor o Conselho da Magistratura, como membro nato, conforme Emenda Regimental n. 14, de 21 de fevereiro de 2022.

CAPÍTULO III - DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DO FUNCIONAMENTO

Art. 11. A Ouvidoria-Geral da Justiça, cujas instalações serão em andar térreo e, preferencialmente, na sede administrativa do Poder Judiciário, poderá criar pontos de atendimento, sendo sua estrutura funcional dotada de:

I - recepção;

II - corpo técnico;

III - gabinete do Ouvidor-Geral;

IV - coordenadorias.

Art.12 . Para consecução de seus fins a Ouvidoria-Geral da Justiça terá como estrutura básica de pessoal:

I - 1 (um) Assessor (a) da Ouvidoria Judiciária, cargo comissionado criado pela Lei n. 11.569, de 1998, com nova nomenclatura atribuída pela Lei n. 14.102, de 1º de julho de 2010;

II - 1 (um) Oficial (a) de Gabinete, cargo comissionado criado pela Lei n. 14.945, de 19 de abril de 2013; **III** - 6 (seis) servidores(as) efetivos.

Seção I - Da Recepção, do Corpo Técnico e do Gabinete do Ouvidor-Geral

Art. 13. A Recepção será composta por até quatro telefonistas e até quatro colaboradoras administrativas, de acordo com a necessidade do serviço.

Art. 14. O Corpo Técnico será composto por até seis servidores (as) efetivos, de acordo com a necessidade do serviço.

Art. 15. O Gabinete do Ouvidor(a)-Geral da Justiça será composto por um Assessor (a) e um Oficial(a) de Gabinete.

Seção II - Das Coordenadorias

Art. 16. A Ouvidoria contará com coordenadorias, temporários ou permanentes, grupos de trabalho e comitês, estes em caráter temporário, afetos a temas específicos e de acordo com a natureza do trabalho a ser realizado, seguirá o critério de conveniência fundamentado pelo Ouvidor(a) Geral da Justiça, sendo vedado qualquer tipo de remuneração ou dispensa da prestação jurisdicional, no caso de magistrados(as) e servidores(as).

§ 1º São Coordenadorias permanentes:

I - Coordenadoria de relacionamento com o 1º grau, com a finalidade de intermediar as manifestações recebidas pela Ouvidoria junto a seus colegas, além de formular políticas para um amplo relacionamento entre o primeiro e segundo graus de jurisdição;

II - Coordenadoria das questões relativas à Lei Geral de Proteção aos Dados, com a finalidade de assessorar diretamente o Ouvidor em assuntos relacionados à aplicação da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados, além de representar a Ouvidoria junto a grupo, comissão ou comitê instituído neste sentido;

III - Coordenadoria da Defesa dos Direitos Humanos, os quais são assegurados a qualquer membro da humanidade e respaldados pela Declaração Universal dos Direitos Humanos;

IV - Coordenadoria da Defesa das Mulheres, instituída e composta de acordo com a Resolução n. 313, de 22 de agosto de 2011, do Tribunal de Justiça de Pernambuco;

V - Coordenadoria de Sustentabilidade, de acordo com as diretrizes estabelecidas no art. 225 da Constituição Federal de 1988, com o objetivo de buscar meios

que propiciem a prestação do serviço público pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco de modo a promover a preservação do meio ambiente.

§ 1º As Coordenadorias funcionarão promovendo recomendações ao TJPE, após pesquisas e recebimento de sugestões da população, em cooperação com as demais unidades instituídas para referida finalidade.

§ 2º Cada Coordenadoria, permanente ou temporária, será ocupada por um(a) Coordenador(a), que poderá ser Juiz(íza) ou servidor(a) do Tribunal de Justiça de Pernambuco, designado pelo Ouvidor(a)-Geral da Justiça ao início de cada gestão, permitida a recondução.

Seção III - Da Competência do Ouvidor Substituto

Art. 17. Compete ao Ouvidor Substituto:

I - substituir administrativamente o Ouvidor(a)-Geral da Justiça nos seus afastamentos e ausências, inclusive no Conselho da Magistratura;

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

Seção IV - Das Atribuições do Assessor(a) e Oficial(a) de Gabinete

Art. 18. São atribuições do Assessor(a) da Ouvidoria-Geral da Justiça, além daquelas determinadas pelo Ouvidor(a)-Geral:

I - assistir ao Ouvidor(a) Geral de Justiça no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão;

II - a direção das atividades desenvolvidas e o exercício das atribuições que lhe forem delegadas, inclusive o acompanhamento de alterações legislativas e normativas pertinentes ao Tribunal de Justiça de Pernambuco, junto ao CNJ;

III - colaborar com o Ouvidor(a)-Geral da Justiça, o Corpo Técnico e a Recepção no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;

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

V - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

VI - 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;

VII - elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor(a)-Geral da Justiça, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentos da manifestação;

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

IX - administrar a agenda do Ouvidor(a)-Geral da Justiça para efeito de atendimento ao público, contatos interno e externo, viagens e outros compromissos funcionais;

X - auxiliar o Ouvidor(a)-Geral da Justiça a atualizar e a monitorar com as propostas contidas na OG Recomenda.

Parágrafo único. O oficial de gabinete exercerá as respectivas atribuições deste artigo, em auxílio ao assessor e por este coordenado.

Art. 19. Ao(À) Oficial(a) de gabinete incumbirá:

I - controlar as atividades e produtividade da Ouvidoria-Geral da Justiça, de acordo com as diretrizes dispostas pelo Ouvidor(a)-Geral da Justiça;

II - realizar estudos e pesquisas em matéria das respectivas Coordenadorias, em especial junto às demais Ouvidorias Judiciais do país, para apresentação de eventuais minutas de provimentos, portarias, despachos e recomendações, para aprovação;

III - acompanhar o Diário de Justiça, os atos e resoluções publicados pelo TJPE;

IV - distribuir as manifestações encaminhadas à Ouvidoria;

V - auxiliar o Assessor(a) da Ouvidoria.

Seção V - Da Competência do Ouvidor Substituto

Art. 20. Compete ao Ouvidor Substituto:

- I - substituir administrativamente o Ouvidor(a)-Geral da Justiça nos seus afastamentos e ausências, inclusive no Conselho da Magistratura;
- II - representar a Ouvidoria-Geral da Justiça quando da impossibilidade da presença ou impedimento do Ouvidor(a)-Geral da Justiça em eventos.

Seção VI - Das Atribuições do Assessor(a) e Oficial(a) de Gabinete

Art. 21. São atribuições do Assessor(a) da Ouvidoria-Geral da Justiça, além daquelas determinadas pelo Ouvidor(a)-Geral:

- I - assistir ao Ouvidor(a) Geral de Justiça no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão;
- II - a direção das atividades desenvolvidas e o exercício das atribuições que lhe forem delegadas, inclusive o acompanhamento de alterações legislativas e normativas pertinentes ao Tribunal de Justiça de Pernambuco, junto ao CNJ;
- III - colaborar com o Ouvidor(a)-Geral da Justiça, o Corpo Técnico e a Recepção no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;
- IV - organizar, coordenar e controlar o funcionamento administrativo da Ouvidoria-Geral da Justiça;
- V - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;
- VI - 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;
- VII - elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor(a)-Geral, acerca dos aspectos jurídicos, administrativos e procedimentos da manifestação;

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

IX - administrar a agenda do Ouvidor(a)-Geral da Justiça para efeito de atendimento ao público, contatos interno e externo, viagens e outros compromissos funcionais;

X - auxiliar o Ouvidor(a)-Geral da Justiça a atualizar e a monitorar com as propostas contidas na OG Recomenda.

Parágrafo único. O oficial de gabinete exercerá as respectivas atribuições deste artigo, em auxílio ao assessor e por este coordenado.

Art. 22. Ao(À) Oficial(a) de gabinete incumbirá:

I - controlar as atividades e produtividade da Ouvidoria-Geral da Justiça, de acordo com as diretrizes dispostas pelo Ouvidor(a)-Geral da Justiça;

II - realizar estudos e pesquisas em matéria das respectivas Coordenadorias, em especial junto às demais Ouvidorias Judiciais do país, para apresentação de eventuais minutas de provimentos, portarias, despachos e recomendações, para aprovação;

III - acompanhar o Diário de Justiça, os atos e resoluções publicados pelo TJPE;

IV - distribuir as manifestações encaminhadas à Ouvidoria;

V - auxiliar o Assessor(a) da Ouvidoria.

Seção VII - Das Atribuições do Corpo Técnico

Art. 23. São atribuições do Corpo Técnico:

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

II - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno às manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral da Justiça;

III - inserir no sistema eletrônico próprio, as manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral da Justiça, de modo diverso ao formulário eletrônico, registrando os dados essenciais e seu conteúdo;

IV - 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(a)-Geral;

V - 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;

VI - analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça o encaminhamento que lhes deva ser dado, sob o acompanhamento do Assessor(a) da Ouvidoria-Geral da Justiça;

VII - preparar relatórios, despachos, correspondências explicativas ou de encaminhamento, submetendo os respectivos textos à consideração do Ouvidor(a)-Geral, bem como protocolizar a devida expedição;

VIII - colaborar com o Ouvidor(a)-Geral da Justiça e com o Assessor da Ouvidoria Geral da Justiça para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções;

IX - manter atualizado o recebimento das manifestações apresentadas;

X - acompanhar as manifestações sob sua responsabilidade;

XI - encaminhar aos usuários, após a análise do Ouvidor(a)-Geral da Justiça ou do Corpo Técnico, se for o caso, as respostas pertinentes às manifestações daqueles.

Seção VIII - Das Atribuições das Recepcionistas e Telefonistas

Art. 24. São atribuições das recepcionistas:

I - recepcionar o público no primeiro contato, orientando a respeito do procedimento a serem adotados;

II - atender com gentileza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria-Geral da Justiça, registrando em formulário próprio suas declarações, com vista

à oportuna inserção no sistema eletrônico de registro e controle das manifestações, para o devido tratamento pelo Corpo Técnico;

III - prestar atendimento presencial, por telefone ou através do balcão virtual;

IV - registrar, em planilha ou sistema próprio, os atendimentos pessoais, telefônicos ou via e-mail, WhatsApp e Balcão Virtual;

V - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material da Ouvidoria-Geral da Justiça, comunicando ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça as eventuais irregularidades constatadas.

Art. 25. São atribuições das telefonistas:

I - realizar o atendimento através dos telefones disponibilizados ao público externo da Ouvidoria;

II - quando possível, prestar informações gerais de pronto aos usuários;

III - prestar informações quanto à movimentação processual, ressalvados os casos de processo sob sigilo de justiça;

IV - registrar manifestação no Sistema OG, quando houver necessidade de tratamento pelo Corpo Técnico.

CAPÍTULO IV - DOS PROCEDIMENTOS

Art. 26 . As manifestações dirigidas à Ouvidoria serão recepcionadas, tratadas e concluídas conforme disposições contidas no Manual de Práticas e Procedimentos Internos desta Ouvidoria, observando eventual solicitação de sigilo de dados.

Art. 27. Em consonância com o art. 10, §2º, da Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021, do CNJ, as denúncias anônimas retratando situação de potencial ilicitude disciplinar e/ou penal serão recebidas pela Ouvidoria-Geral da Justiça e, prontamente, submetidas ao Ouvidor(a)-Geral da Justiça para averiguar, sumariamente, com prudência e discrição, os fatos nelas retratados.

§ 1º Em busca da verdade real, a critério do Ouvidor(a)-Geral da Justiça, poderão ser solicitadas informações à unidade jurisdicional ou administrativa do TJPE, bem como a órgãos externos ao Poder Judiciário.

§ 2º Existindo verossimilhança das situações relatadas, as denúncias anônimas serão encaminhadas à Unidade Jurisdicional ou Administrativa do TJPE para, se for o caso, instaurar procedimento administrativo, bem como, encaminhadas ao Ministério Público, para instauração de procedimento investigativo criminal.

§ 3º A não obtenção de fundamento mínimo que confira provável veracidade aos fatos contidos na denúncia anônima causará o arquivamento da manifestação.

§ 4º Identificada a autoria da denúncia anônima, a análise e tratamento obedecerá a preservação dos dados.

Art. 28. 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 o Sistema OG;
- b) pelo sistema de correio eletrônico e convencional;
- c) por via telefônica;
- d) mediante contato pessoal;
- e) audiências públicas;
- f) balcão virtual;
- g) whatsapp.

II - quanto à natureza:

- a) pedido de agilização processual;
- b) reclamação;
- c) sugestão;
- d) denúncia;
- e) solicitação;
- f) elogio;
- g) pedido de acesso à informação.

Art. 29. 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.

§ 1º 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.

§ 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. 30. 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.

Art. 31. As manifestações que permanecerem na Ouvidoria-Geral da Justiça por mais de um ano, 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. 32. Serão objeto de apreciação pela Ouvidoria-Geral da Justiça aqueles processos em que se demonstre inexistir movimentação vertical significativa por mais de 100 (cem) 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, tutelas de urgência, bem como casos com prioridade legal.

Art. 33. A Ouvidoria-Geral da Justiça deverá atuar nos pedidos de agilização processual formulados por meio de advogado quando comprovada diligência perante o Juízo do processo objeto da postulação.

Art. 34. Somente a parte integrante de um dos polos 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. 35. 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. 36. A Ouvidoria-Geral da Justiça, a depender da necessidade e por decisão do Ouvidor(a)-Geral, poderá atuar em regime de plantão durante o recesso, finais de semana e feriados.

§ 1º O plantão administrativo da Ouvidoria, quando necessário, funcionará durante o horário de atividade das unidades judiciárias plantonistas.

§ 2º O recebimento de demandas pela Ouvidoria durante o plantão administrativo será destinado, unicamente, à resolução de demandas urgentes.

CAPÍTULO V - DA MEDALHA DE MÉRITO JUDICIÁRIO DESEMBARGADORA HELENA CAÚLA REIS

Art. 37. Fica instituída, no âmbito da Ouvidoria-Geral da Justiça, a Medalha de Mérito Judiciário Desembargadora Helena Caúla Reis, destinada a agraciar, a cada biênio, uma única pessoa física ou jurídica que tenha prestado relevante contribuição à atuação da Ouvidoria na consecução de suas finalidades institucionais.

§ 1º A condecoração terá periodicidade bienal e ocorrerá na primeira quinzena do mês de outubro do ano anterior ao final da gestão, em cerimônia preferencialmente virtual.

§ 2º A outorga da Medalha dar-se-á por ato do Ouvidor(a)-Geral da Justiça, cuja publicização ocorrerá pelo Diário da Justiça Eletrônico, sempre no mês de setembro do ano anterior ao final da gestão.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça, em caráter de cooperação, integrará a Rede Ouvir PE, composta pelas Ouvidorias do Estado de Pernambuco, Assembleia Legislativa do Estado, Ministério Público Estadual e Tribunal de Contas do Estado, entre outras.

Art. 39. A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco observará, no que for pertinente, as regras estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, e na Resolução n. 363, de 12 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, a qual dispõe sobre a adequação da referida Lei nos Tribunais.

Art. 40. As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidas pelo Ouvidor(a)-Geral da Justiça ou, sendo inviável essa alternativa, levadas à análise e deliberação do Conselho da Magistratura.

Art. 41. 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 CNJ.

Art. 42. 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 art. 44, § 2º, da Lei Complementar n. 100, de 22 de novembro de 2007.

Art. 43. Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 44. Fica revogado o Ato n. 862, de 30 de outubro de 2013.

Desembargador Eduardo Sertório Canto

Ouvidor-Geral da Justiça