



Enviado ao DJE em:	16.3.2022
DJE n. :	11.182
Disponibilizado em:	17.3.2022
Publicado em:	18.3.2022

**ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Conselho da Magistratura**

**PROVIMENTO TJMT/CM N. 06 DE 16 DE MARÇO DE 2022.**

Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário de Mato Grosso.

**O CONSELHO DA MAGISTRATURA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e em conformidade com a Decisão Colegiada proferida nos autos de Proposição n. 1/2022 (CIA 0052377-33.2021.8.11.0000),

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o novo Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário de Mato Grosso, nos termos do anexo deste Provimento.

Art. 2º Revogar os Provimentos TJMT/CMN. 10/2017 e TJMT/CMN. 02/2021.

Art. 3º Este Provimento entra em vigor na data de sua publicação.

*(assinado digitalmente)*

Desembargadora MARIA HELENA GARGAGLIONE PÓVOAS  
Presidente do Conselho da Magistratura

*(assinado digitalmente)*

Desembargadora MARIA APARECIDA RIBEIRO  
Membro do Conselho da Magistratura

*(assinado digitalmente)*

Desembargador JOSÉ ZUQUIM NOGUEIRA  
Membro do Conselho da Magistratura



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Conselho da Magistratura**

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA  
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

**CAPÍTULO I**

**DA FINALIDADE E COMPETÊNCIA**

Art. 1º A Ouvidoria do Poder Judiciário de Mato Grosso será o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas por este Poder Judiciário.

Art. 2º A Ouvidoria terá acesso a todas as áreas do Tribunal de Justiça e das Comarcas, tendo os magistrados e servidores o dever de apoiá-la e de prestar, em caráter prioritário e emergencial, as informações e os documentos que sejam solicitados no desempenho de suas atribuições legais.

Art. 3º 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 n. 12.527/2011.

§1º As informações, documentos e esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor Judiciário deverão ser fornecidos no prazo de 10 (dez) dias, permitida a prorrogação desde que justificado o pedido, por prazo a ser definido pelo Ouvidor, desde que não ultrapasse o prazo de 40 (quarenta) dias.

§2º A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou o cerceio das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições legais poderão, a juízo do Ouvidor, ser comunicadas, mediante representação, ao órgão competente para processá-la e julgá-la.

Art. 4º A Ouvidoria do Poder Judiciário de Mato Grosso detém independência funcional em relação às outras áreas do Poder Judiciário, atuando em regime de cooperação.

Art. 5º A Ouvidoria tem estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I- funcionar como espaço de participação social, colaborando com a



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

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 tratamento até a sua efetiva conclusão perante 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 n. 13.709/2018, (LGPD).

**Art. 6º Compete à Ouvidoria do Poder Judiciário:**

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

II- receber pedido de informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhá-las aos setores competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas;

III- promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

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 entre os diversos órgãos do Poder Judiciário para solução dos questionamentos recebidos e aprimoramento dos serviços prestados;

V- promover a participação do usuário na administração pública;

VI- garantir a todos os demandantes o caráter de discricão e de fidedignidade quanto àquilo que for transmitido;

VII- sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios recebidos;

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

IX- apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

X- encaminhar ao Presidente do Tribunal e ao Corregedor-Geral da Justiça relatório estatístico trimestral contendo as demandas e as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

XI- encaminhar, anualmente, ao Pleno do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

XII- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei n. 12.527/2011;

XIII- receber as manifestações referentes aos serviços dos Foros Extrajudiciais do Estado de Mato Grosso;

XIV- funcionar, exclusivamente, como unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), observando-se os procedimentos e prazos estipulados na Resolução n. 215/2015-CNJ, que dispõe sobre o acesso à informação, no âmbito do Poder Judiciário;



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

XV- funcionar como unidade responsável pelo recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei n. 13.709/2018, e encaminhar a demanda ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

Parágrafo único. Fica vedada a utilização de manifestação à Ouvidoria, como substituta de recursos processuais ou como instrumento de agilização de processos, com prejuízo das preferências legais.

Art. 7º Será garantido o sigilo da autoria das manifestações registradas na Ouvidoria quando solicitado ou quando tal providência se fizer necessária, a critério do Ouvidor.

Parágrafo único. Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria zelarão pelo sigilo das informações nelas constantes, podendo ser responsabilizados pelas eventuais faltas, nos termos da Lei Complementar Estadual n. 4/90, arts. 143, inciso III, e 148.

Art. 8º Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I- reclamações ou denúncias que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria Nacional de Justiça;

II- notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal;

III- manifestações anônimas;

IV- manifestações que não contiverem dados suficientes para o prosseguimento do registro;

V- reclamação de morosidade processual, cujo lapso temporal atenda aos parâmetros do Conselho Nacional de Justiça-CNJ e da Corregedoria-Geral da Justiça, para cobrar e intervir nos processos judiciais;

VI- suscitação de dúvidas quanto à matéria processual ou consultas sobre matéria de direito;

VII- manifestações para as quais existam meio de impugnação de atos judiciais;



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

VIII- prestação de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça;

IX- demandas referentes a outros órgãos.

§1º Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

§2º Na hipótese do inciso III, excepcionalmente, caso a reclamação ou a denúncia anônima versem sobre fato relevante e se façam acompanhar de elementos suficientes que permitam a verificação preliminar dos fatos, serão encaminhadas pela Ouvidoria à autoridade competente, para adoção das providências adequadas.

§3º Na hipótese do inciso IV, o manifestante será notificado para complementar os dados necessários, no prazo de cinco dias. Transcorrido o prazo sem atendimento, a manifestação será arquivada.

§4º Na hipótese do inciso V, a reclamação poderá ser impulsionada, desde que verse sobre fato relevante, urgente, a critério do Ouvidor ou por recomendação do Presidente do Tribunal de Justiça e do Corregedor-Geral da Justiça.

§5º Nas hipóteses dos incisos VI a VIII a manifestação será arquivada.

Art. 9º A Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, respeitará as competências da Corregedoria-Geral da Justiça e da Presidência do Tribunal.

## CAPÍTULO II

### DA OUVIDORIA DA MULHER

Art. 10 A Ouvidoria da Mulher, serviço prestado pela Ouvidoria do Poder Judiciário de Mato Grosso, será o canal de comunicação direta entre a mulher, vítima de violência doméstica, e o Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso, que visa agilizar, orientar, fortalecer e incentivar o acesso das mulheres à Justiça, podendo também ser utilizado por qualquer cidadão que tenha notícia de fato relacionado a esse tema.

Art. 11 Compete à Ouvidoria da Mulher:



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Conselho da Magistratura**

I- receber pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário relativas à violência doméstica;

II- receber reclamações referentes à falta ou à inadequação/morosidade dos atendimentos no âmbito do Poder Judiciário e diligenciar junto aos setores competentes;

III- receber denúncias de violência doméstica ou de violação aos direitos da mulher, encaminhá-las aos órgãos competentes para que procedam à devida apuração e informem para a interessada quais as providências adotadas;

IV- prestar informação sobre as ações de proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar;

V- promover campanha de sensibilização de violência doméstica contra a mulher;

VI- propor parcerias com as instituições envolvidas no enfrentamento à violência contra a mulher, para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade nessa área.

Art. 12 Aplicam-se à Ouvidoria da Mulher as regras gerais adotadas pela Ouvidoria do Poder Judiciário de Mato Grosso, previstas neste Regimento Interno.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA COMPOSIÇÃO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO**

Art. 13 O Ouvidor do Poder Judiciário de Mato Grosso e seu substituto serão eleitos pelo Órgão Especial, para o período de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§1º Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§2º São elegíveis os magistrados em atividade, priorizando-se, para o exercício da função, os membros da Corte.

§3º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

§4º Excepcionalmente, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente do tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos.

Art. 14 São atribuições do Ouvidor:

I- promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça Estadual;

II- defender e representar internamente os direitos do cidadão, em particular os dos jurisdicionados e usuários dos serviços da Instituição;

III- receber e impulsionar a investigação das reclamações e denúncias de cidadãos contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores e, restando estas procedentes, propor as soluções e a eliminação das causas;

IV- requisitar informações e documentos a qualquer órgão ou servidor do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso, gozando das garantias funcionais necessárias a assegurar a independência e autonomia da Ouvidoria do Poder Judiciário;

V- receber e encaminhar as manifestações dos servidores do Poder Judiciário;

VI- analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

VII- esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso, atuando na prevenção e solução de conflitos;

VIII- zelar pelo nome do Poder Judiciário, protegendo-a de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé;

IX- ter acesso a processos judiciais, mesmo os sujeitos a segredo de justiça ou sob sigilo;

X- determinar, motivadamente, o arquivamento de denúncias ou reclamações no âmbito da Ouvidoria quando manifestamente improcedentes;

XI- atuar na melhoria da qualidade do serviço prestado, devendo estabelecer uma parceria interna em prol da qualidade, em busca da eficiência e da





**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

austeridade administrativa;

XII- diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Poder Judiciário.

Art. 15 O Ouvidor substituto atuará nos casos de impedimentos, suspeição e ausências do titular.

Art. 16 Independentemente do tempo de mandato decorrido, havendo vacância do Ouvidor, o Substituto assumirá até a realização de nova indicação que deverá ocorrer na próxima sessão administrativa.

Art. 17 O Ouvidor poderá ser destituído do cargo em caso de abuso de poder, conduta incompatível e grave omissão nos deveres que lhe são inerentes, observando-se os procedimentos legais.

Parágrafo único. O Órgão Especial poderá determinar o afastamento do Ouvidor enquanto perdurar o procedimento de destituição.

Art. 18 A coordenação das atividades será exercida por servidor indicado pelo Ouvidor do Poder Judiciário.

Parágrafo único. 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 atribuições.

Art. 19 Os cargos da Ouvidoria do Poder Judiciário de Mato Grosso são privativos de servidores efetivos do Poder Judiciário.

Art. 20 A Ouvidoria manterá à disposição da população uma diversidade de canais de atendimento, dispondo, ao menos de:

- I- presencial;
- II- formulário eletrônico;
- III- por correspondência física ou eletrônica;
- IV- por ligação telefônica.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

§1º A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo 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 n. 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 n. 372/2021.

§5º As manifestações recebidas por ligação telefônica devem ser obrigatoriamente gravadas por sistema eletrônico (VOIP).

§6º O Tribunal disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 21 As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§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.

Art. 22 As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§1º Caso o usuário não forneça e-mail ou telefone válidos, a Ouvidoria se isenta de prestar ao solicitante o resultado obtido em sua reclamação.

§2º 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 n. 13.608/2018.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**Conselho da Magistratura**

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.

**CAPÍTULO IV**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 24 As dúvidas que surgirem na execução deste Regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidas pelo Ouvidor ou, sendo inviável esta alternativa, levadas à análise e deliberação do Conselho da Magistratura.

Art. 25 Nos casos omissos será subsidiário deste Regimento, o Regimento Interno do Tribunal de Justiça de Mato Grosso.

Art. 26 O Ouvidor poderá criar um Manual de Procedimentos, a fim de orientar os serviços, para o bom desempenho por parte de todos os servidores da Ouvidoria.

Art. 27 Este Regimento poderá ser alterado pelo Conselho da Magistratura, na medida da necessidade e conveniência do funcionamento da Ouvidoria, ouvindo-se previamente o Ouvidor do Poder Judiciário de Mato Grosso.

Art. 28 Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá, 16 de março de 2022.

*(assinado digitalmente)*

**Desembargadora MARIA HELENA GARGAGLIONE PÓVOAS**  
Presidente do Conselho da Magistratura

*(assinado digitalmente)*

**Desembargadora MARIA APARECIDA RIBEIRO**  
Membro do Conselho da Magistratura

*(assinado digitalmente)*

**Desembargador JOSÉ ZUQUIM NOGUEIRA**  
Membro do Conselho da Magistratura