Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PROVIMENTO N. 10/2017-CM

Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria Judiciária do Estado de Mato Grosso.

O CONSELHO DA MAGISTRATURA DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 289, II, "d", do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso,

CONSIDERANDO a decisão colegiada, proferida nos autos da Proposição n. 25/2007 (Id. 55.185), que alterou o inciso VI e incluiu o inciso VII no artigo 4º; alterou os parágrafos 1º e 2º e incluiu o parágrafo 3º no artigo 5º; e alterou os artigos 14 e 17, todos do Provimento n. 005/2012/CM, de 21-5-2012;

R E S O L V E:

Art. 1º - Aprovar o novo Regimento Interno da Ouvidoria Judiciária do Estado de Mato Grosso (anexo a este Provimento).

Art. 2º - Este provimento entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogado o Provimento n. 005/2012/CM.

Cuiabá, 07 de julho de 2017.

Desembargador **RUI RAMOS RIBEIRO**
Presidente do Conselho da Magistratura

Desembargadora **MARILSEN ANDRADE ADDARIO**
Membro do Conselho da Magistratura

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

ID. 55.185
2625

Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Regimento Interno da Ouvidoria Judiciária do Estado de Mato Grosso

CAPÍTULO I
DA FINALIDADE

Art. 1º A Ouvidoria 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.

Parágrafo Único. As reclamações recebidas pela Ouvidoria não possuem limitações, desde que afetas à Justiça Estadual.

Art. 2º A Ouvidoria Judiciária do Estado de Mato Grosso 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.

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

§ 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.

CAPÍTULO II
DA COMPETÊNCIA

Art. 3º A Ouvidoria Judiciária do Estado de Mato Grosso detém

Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

independência funcional em relação às outras áreas do Poder Judiciário, atuando em regime de cooperação.

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Poder Judiciário:

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

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas 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 apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da Corregedoria-Geral da Justiça;

IV - 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 críticas e elogios recebidos;

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

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

VII - funcionar 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

Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

informação, no âmbito do Poder Judiciário.

Parágrafo Único. A Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, respeitará as competências da Corregedoria-Geral da Justiça e da Presidência do Tribunal;

Art. 5º Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consultas, reclamações, denúncias e postulações 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 - reclamações, críticas ou denúncias anônimas;

IV – as manifestações que não contiverem os dados suficientes para o prosseguimento do registro.

§ 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, crítica 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; na hipótese do inciso IV a manifestação será arquivada.

Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

§ 3º As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.

CAPÍTULO III
DA COMPOSIÇÃO

Art. 6º A Ouvidoria será dirigida por um magistrado, escolhido pelo Tribunal Pleno, por um período de 02 (dois) anos, admitida a recondução.

Parágrafo Único. A eleição do Ouvidor ocorrerá na primeira sessão administrativa após a posse dos novos dirigentes;

Art. 7º O Ouvidor substituto atuará nos casos de impedimentos, suspeição e ausências do titular.

Parágrafo Único. O Presidente do Tribunal indicará o Ouvidor Substituto *ad referendum* do Tribunal Pleno.

Art. 8º Independentemente do tempo de mandato decorrido, havendo vacância do Ouvidor, o Substituto assumirá até a realização de nova eleição que deverá ocorrer na próxima sessão administrativa.

Art. 9º 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 Tribunal Pleno poderá determinar o afastamento do Ouvidor enquanto perdurar o procedimento de destituição.

CAPÍTULO IV
DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

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 Presidente do Tribunal de Justiça.

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. 11. São privativos de servidores efetivos do Poder Judiciário a totalidade dos cargos da Ouvidoria Judiciária do Estado de Mato Grosso.

Art. 12. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede do Tribunal de Justiça, por carta, por ligação telefônica, por caixa coletora, por fax ou por meio de formulário eletrônico disponível no Portal do Poder Judiciário.

CAPÍTULO V
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 13. São atribuições do Ouvidor Judiciário:

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;

Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

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 Judiciária;

V - receber e encaminhar as manifestações dos servidores da Instituição;

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 da Instituição, 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 austeridade administrativa;

XII – diligenciar no sentido de manter e aumentar a credibilidade do Poder Judiciário;

CAPÍTULO VI

Enviado à Internet/DJE em: 22/08/2017
DJE nº.: 10.087
Disponibilizado em: 23/08/2017
Publicado em: 24/08/2017

ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. 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. 15. Nos casos omissos serão subsidiários deste Regimento o Regimento Interno do Tribunal de Justiça de Mato Grosso.

Art. 16. 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. 17. Este Regimento poderá ser alterado pelo Conselho da Magistratura, na medida da necessidade e conveniência do funcionamento da Ouvidoria.

Cuiabá, 7 de julho de 2017.

Desembargador **RUI RAMOS RIBEIRO**
Presidente do Conselho da Magistratura

Desembargadora **MARILSEN ANDRADE ADDARIO**
Membro do Conselho da Magistratura

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