

RESOLUÇÃO Nº 568, DE 19/06/2025 (DJE 01/07/2025)

Altera a Resolução nº 505, de 18 de setembro de 2018 - Regimento Interno da Ouvidoria Geral de Justiça -, e institui a Ouvidoria da Mulher como canal especializado desse Órgão do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

O ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO que é dever do Estado criar mecanismos para coibir a violência doméstica, conforme disposto no § 8º do art. 226 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o teor da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher (Convenção de Belém do Pará), promulgada pelo Decreto nº 1.973, de 1º de agosto de 1996;

CONSIDERANDO o teor da Resolução nº 254, de 4 de setembro de 2018, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui a Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres pelo Poder Judiciário, e

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 351, de 28 de outubro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, em especial o contido no inciso VII do seu art. 13 que indica as Ouvidorias como um dos canais de acolhimento de notícias de assédio ou discriminação nos órgãos do Poder Judiciário

RESOLVE:

Art. 1º A Resolução nº 505, de 18 de setembro de 2018 - Regimento Interno da Ouvidoria Geral de Justiça -, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA 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, prestação, 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(a) 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 instituída a Ouvidoria da Casa como o centro de coordenação dentro da estrutura organizacional da Ouvidoria Geral da Justiça, que reúne as manifestações dos usuários internos do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

Art. 8º Fica instituída a Ouvidoria Institucional como o canal a ser acionado pelos magistrados do 1º grau quando dos eventuais não atendimentos às solicitações emanadas da Jurisdição própria por parte dos poderes ou órgãos estaduais, bem como o canal a ser acionado por esses últimos, pelos eventuais não atendimentos às suas solicitações por parte daqueles.

Art. 9º O funcionamento e atribuição das Ouvidorias da Casa e Institucional mencionadas nos caputs dos artigos anteriores serão regulamentados por Portaria do (a) Ouvidor (a)-Geral da Justiça.

Art. 10. 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. 11. 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. 12. 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:

- d) quando a solicitação for atendida pela unidade competente;
 - e) quando a solicitação tiver perdido seu objeto;
 - f) 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;
- 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(a) Ouvidor(a)-Geral da Justiça

Art. 13. Compete ao(à) 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.

Seção III - Da Competência do Ouvidor Substituto

Art. 14. 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.

CAPÍTULO III - DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E DO FUNCIONAMENTO

Art. 15. 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 - Ouvidoria da Mulher;

V - coordenadorias.

Art.16. 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. 17. A Recepção será composta por até quatro telefonistas e até quatro colaboradoras administrativas, de acordo com a necessidade do serviço.

Art. 18. O Corpo Técnico será composto por até seis servidores (as) efetivos, de acordo com a necessidade do serviço.

Art. 19. O Gabinete do Ouvidor(a)-Geral da Justiça será composto por um Assessor (a) e um Oficial(a) de Gabinete.

Seção II - Da Ouvidoria da Mulher

Art. 20. A Ouvidoria da Mulher será destinada ao recebimento de manifestações relativas à violência contra a mulher nas suas variadas formas.

Art. 21. O acesso à Ouvidoria da Mulher poderá ser realizado presencialmente, na sede da Ouvidoria, por correspondência física ou eletrônica, por ligação telefônica, por meio de formulário eletrônico ou por qualquer outro meio tecnológico que vier a ser disponibilizado.

Parágrafo único. Os sítios da internet e da intranet do TJPE conterão ícone específico para acesso ao atendimento prestado pela Ouvidoria da Mulher.

Art. 22. A Ouvidoria da Mulher será coordenada pela Ouvidoria Geral.

§ 1º Na hipótese de ter sido eleito um desembargador para o cargo de Ouvidor-Geral, a Ouvidoria da Mulher caberá a uma magistrada do 1º grau de jurisdição deste Tribunal, nomeada por ato do Ouvidor, para o período correspondente à gestão, admitida a sua recondução por igual período.

§ 2º A Ouvidoria da Mulher será composta, exclusivamente, por integrantes do gênero feminino pertencentes ao quadro da Ouvidoria Geral.

Art. 23. Serão adotadas as providências necessárias para que as demandas recebidas através da Ouvidoria da Mulher sejam recepcionadas exclusivamente pela equipe designada para o seu tratamento.

§ 1º Desde o recebimento da manifestação, a Ouvidoria da Mulher adotará as medidas necessárias para salvaguardar a identidade da pessoa notificante nos termos do § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e das demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 2º A proteção de dados de que trata o § 1º deste artigo estender-se-á aos demais elementos de identificação da pessoa notificante.

§ 3º O acesso às informações de que trata este artigo ficará restrito aos(as) servidores(as) legalmente autorizados(as) e com necessidade de conhecê-las, os(as) quais estarão sujeitos(as) à responsabilização por seu uso indevido, nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Art. 24. Compete à Ouvidoria da Mulher, resguardado o sigilo das informações recebidas e sem prejuízo dos demais meios disponíveis, funcionar como canal de acolhimento e escuta ativa, destinado ao recebimento de:

I - notícias de assédio e discriminação praticados no âmbito do TJPE, encaminhadas por estagiárias, colaboradoras, servidoras, magistradas, promotoras, advogadas, jurisdicionadas ou outras usuárias dos serviços prestados por este Tribunal, as quais serão, se assim desejar a pessoa noticiante, encaminhadas, para adoção das providências pertinentes, à:

a) Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deste Tribunal;

b) Comissão Permanente de Ética deste Tribunal; e/ou

c) Secretaria de Gestão de Pessoas para acolhimento, suporte, orientação e mediação para resolução do conflito e auxílio na modificação das situações noticiadas; e

II - notícias de violência política de gênero, em resposta às quais será prestada orientação acerca da competência constitucional do Ministério Público de Pernambuco para proposição de ações que visem à apuração desse tipo de conduta, quando serão fornecidos os respectivos meios de contato.

Art. 25. Notícias anônimas poderão ser admitidas nos casos em que se sugere a existência de um contexto intimidatório, de violência ainda que não física, ou de assédio e discriminação, de modo a permitir que situações e ambientes apontados como negativos possam ser averiguados, no intuito de se estabelecerem políticas institucionais que visem à melhoria das condições do exercício da cidadania e do trabalho.

Parágrafo único. A pessoa noticiante receberá informações acerca do andamento de sua manifestação, à exceção do(a) autor(a) de notícia anônima.

Art. 26. A Ouvidoria da Mulher contará com a colaboração com a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deste Tribunal e poderá ser auxiliada por equipe de apoio multidisciplinar a ser designada por ato do(a) Presidente deste Tribunal.

Art. 27. Poderão ser celebradas parcerias com outras instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher e no cuidado para com a mulher violentada.

Art. 28. A Ouvidoria da Mulher poderá propor a criação de material informativo, a realização de eventos ou campanhas de conscientização visando ao esclarecimento e à sensibilização sobre as questões de sua competência, bem como a realização de cursos de capacitação acerca de temas relacionados à igualdade de gênero e ao combate ao assédio ou à violência contra a mulher.

Seção III – Das Coordenadorias

Art. 29. A Ouvidoria contará com coordenadorias, temporárias 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(a) Ouvido(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(a) Ouvidor(a) 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 - (REVOGADO);

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(a) Ouvidor(a)-Geral da Justiça ao início de cada gestão, permitida a recondução.

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

Art. 30. São atribuições do(a) Assessor(a) da Ouvidoria Geral da Justiça, além daquelas determinadas pelo(a) Ouvidor(a)-Geral:

I - assistir ao(à) 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(à) 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(à) 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(a) 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(a) Ouvidor(a)-Geral da Justiça para efeito de atendimento ao público, contatos interno e externo, viagens e outros compromissos funcionais;

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

XI - guardar e proceder com as assinaturas nos livros de posse.

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

Art. 31. 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(a) 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(a) Assessor(a) da Ouvidoria.
- VI - recepcionar e tratar os relatos encaminhados pelo CNJ à Ouvidoria
- XI - guardar e proceder com as assinaturas nos livros de posse.

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

Art. 31. 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(a) 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(a) Assessor(a) da Ouvidoria.
- VI - recepcionar e tratar os relatos encaminhados pelo CNJ à Ouvidoria

Seção V - Das Atribuições do Corpo Técnico

Art. 32. São atribuições do Corpo Técnico:

- I - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo(a) 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(a), 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(a), 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 VI - Das Atribuições dos(as) Recepcionistas e Telefonistas

Art. 33. São atribuições dos(as) recepcionistas:

I - recepcionar o público no primeiro contato, orientando a respeito do procedimento s 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. 34. 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 sigredo de justiça;

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

CAPÍTULO IV - DOS PROCEDIMENTOS

Art. 35. 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. 36. 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. 37. As denúncias e as reclamações que poderão ensejar punição disciplinar e/ou criminal deverão ser registradas pelo sistema eletrônico da Ouvidoria ou pessoalmente, a fim de garantir a real identidade do(a) denunciante/reclamante, resguardada, sendo o caso, sua identidade.

Art. 38. 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.

§ 1º A Ouvidoria classificará cada manifestação de acordo com o assunto nela abordado, com vistas à organização sistemática e à uniformização do tratamento e das respostas disponibilizadas.

§ 2º As manifestações que necessitarem ser encaminhadas à unidade diversa do Tribunal, recebidas por telefone ou whatsapp, serão registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria, a fim de controle, acesso e registro, sendo necessários o nome, o número do CPF/MF e o meio de contato, mediante do consentimento do(a) usuário(a).

§ 3º Nas manifestações dirigidas à Ouvidoria, é obrigatória a real identificação do(a) manifestante que está em contato com o Órgão, cujo sigilo deverá ser preservado como regra e, principalmente, quando solicitado.

§ 4º No caso de recebimento de manifestação através do sistema eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do(a) manifestante.

§ 5º A identificação do manifestante é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei n. 12.527 de 18 de novembro de 2011 e da Lei n. 13.709 de 14 de Agosto de 2018.

§ 6º O compartilhamento, quando necessário, dos elementos de identificação do(a) denunciante, fora do âmbito da Ouvidoria, poderá ser realizado mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por outros Órgãos ou entidades.

Art. 39. 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. 40. 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. 41. 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. 42. Serão objeto de apreciação pela Ouvidoria Geral da Justiça aqueles processos em que se demonstre inexistir movimentação vertical significativa por mais de 120 (cento e vinte) 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. 43. 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. 44. 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. 45. O atendimento às manifestações será feito no prazo de até 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme art. 9º, da Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça

Parágrafo único. As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria no prazo de até 20 dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período, conforme redação Resolução n. 432 do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 46. O atendimento das manifestações correspondentes ao acesso à informação será feito no prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, conforme o § 1º do art. 10,

da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dos §§ 1º e 2º do art. 13 da Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 47. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da sua negativa do acesso, poderá o interessado interpor recursos cabíveis contra a decisão no prazo de 10 dias a contar da ciência, conforme art. 18 da Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 48. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria solicitará ao usuário complementação.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de até cinco dias contados da data do recebimento do pedido de complementação.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no art. 47 deste Regimento Interno, o qual será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação.

§ 5º As disposições contidas neste artigo se aplicam aos relatos encaminhados pelo Conselho Nacional de Justiça à Ouvidoria.

Art. 49. 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. 50. 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. 51. Fica instituída, no âmbito da Ouvidoria Geral da Justiça, a Medalha de Mérito Judiciário Desembargadora Helena Caúla Reis, destinada a agraciar, a cada biênio, três pessoas físicas ou jurídicas que tenham prestado relevantes contribuições à atuação da Ouvidoria na consecução de suas finalidades institucionais.~~

Art. 51. Fica instituída, no âmbito da Ouvidoria-Geral de Justiça, a Medalha de Mérito Judiciário Desembargadora Helena Caúla Reis, destinada a agraciar, a cada biênio, personalidades físicas e/ou jurídicas que tenham prestado relevantes contribuições à atuação da Ouvidoria na consecução de suas finalidades institucionais. [\(Redação dada pela Resolução n 588, de 17/11/2025 DJE 26/11/2025\)](#)

§ 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.

§ 3º Será concedida a Medalha de Honra ao Mérito Judiciário Desembargadora Helena Caúla Reis à autoridade ocupante do cargo de Ouvidor(a)- Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, em gestão antecedente, como agraciado nato, pelo reconhecimento aos relevantes serviços prestados no

desempenho de missões relacionadas à competência institucional do Órgão.(Acrescido pela Resolução n 588, de 17/11/2025 DJE 26/11/2025)

§ 4º Para cada Medalha será expedido um Diploma, assinado pelo(a) Ouvidor(a)-Geral de Justiça, e será entregue em solenidade. .(Acrescido pela Resolução n 588, de 17/11/2025 DJE 26/11/2025)

§ 5º No caso de falecimento do(a) agraciado(a), a Medalha será concedida ao cônjuge sobrevivente ou ao sucessor legal.(Acrescido pela Resolução n 588, de 17/11/2025 DJE 26/11/2025)

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 52. 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. 53. 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. 54. 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. 55. 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. 56. Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua publicação.” (NR)

Art. 2º Institui a Ouvidoria da Mulher como canal especializado da Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

Parágrafo único. A Ouvidoria da Mulher será destinada ao recebimento de manifestações relativas à violência contra a mulher nas suas variadas formas.

Art. 3º O acesso à Ouvidoria da Mulher poderá ser realizado presencialmente, na sede da Ouvidoria, por correspondência física ou eletrônica, por ligação telefônica, por meio de formulário eletrônico ou por qualquer outro meio tecnológico que vier a ser disponibilizado.

Parágrafo único. Os sítios da internet e da intranet do TJPE conterão ícone específico para acesso ao atendimento prestado pela Ouvidoria da Mulher.

Art. 4º A Ouvidoria da Mulher será coordenada pela Ouvidoria Geral.

§ 1º Na hipótese de ter sido eleito um desembargador para o cargo de Ouvidor-Geral, a Ouvidoria da Mulher caberá a uma magistrada do 1º grau de jurisdição deste Tribunal, nomeada por ato do Ouvidor, para o período correspondente à gestão, admitida a sua recondução por igual período.

§ 2º A Ouvidoria da Mulher será composta, exclusivamente, por integrantes do gênero feminino pertencentes ao quadro da Ouvidoria Geral.

Art. 5º Serão adotadas as providências necessárias para que as demandas recebidas através da Ouvidoria da Mulher sejam recepcionadas exclusivamente pela equipe designada para o seu tratamento.

§ 1º Desde o recebimento da manifestação, a Ouvidoria da Mulher adotará as medidas necessárias para salvaguardar a identidade da pessoa noticiante, nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e das demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 2º A proteção de dados de que trata o § 1º deste artigo estender-se-á aos demais elementos de identificação da pessoa noticiante.

§ 3º O acesso às informações de que trata este artigo ficará restrito aos(as) servidores(as) legalmente autorizados(as) e com necessidade de conhecê-las, os(as) quais estarão sujeitos(as) à responsabilização por seu uso indevido, nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI), e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Art. 6º Compete à Ouvidoria da Mulher, resguardado o sigilo das informações recebidas e sem prejuízo dos demais meios disponíveis, funcionar como canal de acolhimento e escuta ativa, destinado ao recebimento de:

I - notícias de assédio e discriminação praticados no âmbito do TJPE, encaminhadas por estagiárias, colaboradoras, servidoras, magistradas, promotoras, advogadas, jurisdicionadas ou outras usuárias dos serviços prestados por este Tribunal, as quais serão, se assim desejar a pessoa noticiante, encaminhadas, para adoção das providências pertinentes, à:

a) Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deste Tribunal;

b) Comissão Permanente de Ética deste Tribunal; e/ou

c) Secretaria de Gestão de Pessoas para acolhimento, suporte, orientação e mediação para resolução do conflito e auxílio na modificação das situações noticiadas;

II - notícias de violência política de gênero, em resposta às quais será prestada orientação acerca da competência constitucional do Ministério Público de Pernambuco para proposição de ações que visem à apuração desse tipo de conduta, quando serão fornecidos os respectivos meios de contato.

Art. 7º Notícias anônimas poderão ser admitidas nos casos em que se sugere a existência de um contexto intimidatório, de violência ainda que não física, ou de assédio e discriminação, de modo a permitir que situações e ambientes apontados como negativos possam ser averiguados, no intuito de se estabelecerem políticas institucionais que visem à melhoria das condições do exercício da cidadania e do trabalho.

Parágrafo único. A pessoa noticiante receberá informações acerca do andamento de sua manifestação, à exceção do(a) autor(a) de notícia anônima.

Art. 8º A Ouvidoria da Mulher contará com a colaboração da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação deste Tribunal e poderá ser auxiliada por equipe de apoio multidisciplinar a ser designada por ato do(a) Presidente deste Tribunal.

Art. 9º Poderão ser celebradas parcerias com outras instituições envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher e no cuidado para com a mulher violentada.

Art. 10. A Ouvidoria da Mulher poderá propor a criação de material informativo, a realização de eventos ou campanhas de conscientização visando ao esclarecimento e à sensibilização sobre as questões de sua competência, bem como a realização de cursos de capacitação acerca de temas relacionados à igualdade de gênero e ao combate ao assédio ou à violência contra a mulher.

Art. 11. A implementação de funcionalidades e campos no Sistema de Ouvidoria, para viabilizar as providências previstas nesta Resolução, deverá ser solicitada à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), observados os procedimentos vigentes.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Des. Ricardo Paes Barreto

Presidente do Tribunal de Justiça de Pernambuco

(Resolução unanimemente aprovada na Sessão Ordinária do Órgão Especial do dia 16.06.2025)

Este texto não substitui o publicado no DJE 19/06/2025 p.11-20