

(REVOGADA CONFORME RESOLUÇÃO N. 03, DE 11 DE MAIO DE 2022)  
RESOLUÇÃO N. 15, DE 10 DE OUTUBRO DE 2008

Institui o Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado da Bahia e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais, em Sessão Plenária Judicante de 10 de outubro de 2008,

RESOLVE:

~~Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado da Bahia, regulamentando a sua composição, funcionamento e dando outras providências.~~

**CAPÍTULO I**  
**FINALIDADE E COMPETÊNCIA**

~~Art. 1º A Ouvidoria Judicial, unidade da 2ª Vice-Presidência, em consonância com o estabelecido na Lei de Organização Judiciária do Estado da Bahia e o Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, tem por finalidade contribuir para a elevação dos padrões de transparência, prestação e segurança das atividades dos membros, unidades e serviços auxiliares da instituição.~~

~~Art. 2º Compete à Ouvidoria Judicial:~~

- ~~I— receber e examinar manifestações sobre as atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário do Estado da Bahia, encaminhando-as à 2ª Vice-Presidência nas hipóteses de sua competência, ou, conforme o caso, aos órgãos da administração superior do Poder Judiciário do Estado da Bahia, para que adotem as providências cabíveis;~~
- ~~II— divulgar, permanentemente, seu papel institucional à sociedade;~~
- ~~III— elaborar e dirigir à Presidência do Tribunal de Justiça e ao 2º Vice-Presidente relatório trimestral consolidado das manifestações recebidas, bem como os seus encaminhamentos e resultados;~~
- ~~IV— manter intercâmbio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vista à consecução dos seus objetivos; e~~
- ~~V— informar à Presidência do Tribunal de Justiça, ao 2º Vice-Presidente e aos Corregedores, sempre que solicitado, a respeito das manifestações recebidas.~~

~~Parágrafo único. No exercício de sua competência, a Ouvidoria Judicial, observados os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade, eficiência, equidade, economicidade e transparência, atuará em regime de cooperação com as demais unidades do Poder Judiciário, preservada, em relação a estas, sua independência.~~

**CAPÍTULO II**  
**ORGANIZAÇÃO**

Art. 3º A Ouvidoria tem a seguinte estrutura:

- I—Gabinete do Ouvidor Judicial;
- II—Secretaria;
- III—Recepção; e
- IV—Diligenciadores

§1º O Gabinete tem por finalidade assistir o Ouvidor Judicial no preparo de seu expediente e na coordenação do fluxo de informações do órgão.

§2º Junto ao Gabinete atuará o Ouvidor Adjunto, incumbindo-lhe o exercício das atribuições precipuamente jurídicas que lhe forem delegadas.

§3º A Secretaria tem por finalidade a programação, execução e o controle das atividades de administração geral e de apoio à Ouvidoria Judicial.

§4º A Recepção tem por finalidade o recebimento, processamento e encaminhamento das manifestações chegadas à Ouvidoria Judicial;

§5º Os Diligenciadores têm a finalidade de atuar, na Capital, junto às Varas e Juizados, objetivando, por meio de contato com os Servidores, a movimentação processual.

### CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º São atribuições do Ouvidor Judicial:

- I—planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;
- II—receber, examinar e encaminhar à 2ª Vice-Presidência, se for o caso, as manifestações dirigidas à Ouvidoria, cientificando do resultado aos interessados;
- III—zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário;
- IV—determinar o arquivamento das manifestações quando:
  - a) o seu conteúdo não traduzir irregularidade imputável a membro ou servidor do Poder Judiciário; e
  - b) não tiver relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor do Poder Judiciário;
- V—encaminhar, trimestralmente, à 2ª Vice-Presidência, o relatório previsto no art. 2º, III, deste Regimento;
- VI—comunicar imediatamente à 2ª Vice-Presidência fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;
- VII—prestar, quando solicitado, à Presidência do Tribunal de Justiça, à 2ª Vice-Presidência e aos Corregedores informações acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- VIII—propor às unidades judiciárias, através da 2ª Vice-Presidência, a adoção de medidas visando:-
  - a) aprimoramento da qualidade, eficiência e economicidade das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário;
  - b) otimização da prestação jurisdicional; e
  - c) melhorar a imagem institucional e a credibilidade do Poder Judiciário.

- ~~IX — zelar pelo nome do Poder Judiciário, refutando críticas e acusações infundadas ou de má-fé;~~
- ~~X — analisar as estatísticas e o conteúdo das manifestações, buscando extrair indicativos para o aperfeiçoamento dos serviços do Poder Judiciário;~~
- ~~XI — promover a divulgação do papel institucional da Ouvidoria junto à sociedade;~~
- ~~XII — fomentar intercâmbio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos; e~~
- ~~XIII — propor emendas a este Regimento~~

**Art. 5º São atribuições do Ouvidor Adjunto:**

- ~~I — colaborar com o Ouvidor Judicial, a Secretaria e a Recepção no atendimento ao público, na busca e prestação de informações e em outras atividades correlatas;~~
- ~~II — coordenar a Secretaria no desempenho de suas atribuições, bem como na análise das manifestações;~~
- ~~III — sugerir ao Ouvidor Judicial medidas que contribuam para o aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria;~~
- ~~IV — proceder a pesquisas técnico-jurídicas 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; e~~
- ~~V — elaborar parecer em procedimentos internos, nas hipóteses determinadas pelo Ouvidor Judicial.~~

**Art. 6º São atribuições da Secretaria, Recepção e Diligenciadores:**

- ~~I — acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor Judicial e o cumprimento das decisões dele emanadas;~~
- ~~II — acompanhar o pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;~~
- ~~III — inserir no sistema eletrônico próprio, traduzindo-lhes o conteúdo e os dados essenciais, as manifestações endereçadas à Ouvidoria, mediante contato pessoal ou telefônico, por via postal ou por *e-mail*, no sistema convencional;~~
- ~~IV — zelar pela manutenção, guarda e conservação do patrimônio da Ouvidoria;~~
- ~~V — receber a correspondência dirigida ao Gabinete, submetendo-a, quando necessário, ao registro e análise do Ouvidor Judicial;~~
- ~~VI — organizar e manter o arquivo do Gabinete, inclusive o de documentos armazenados em meio eletrônico, que serão submetidos a *back-up*;~~
- ~~VII — administrar a agenda do Ouvidor Judicial, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos;~~
- ~~VIII — analisar o conteúdo das manifestações, sugerindo seu encaminhamento;~~
- ~~IX — preparar relatórios, despachos e correspondências do Ouvidor Judicial, bem como protocolizar e providenciar a expedição;~~
- ~~X — colaborar com o Ouvidor Judicial e com o Ouvidor Adjunto para o bom e regular desempenho das atividades inerentes às respectivas funções;~~
- ~~XI — atender com atenção e lhanza os usuários dos serviços da Ouvidoria;~~

- ~~XII—recepcionar e orientar o público no primeiro contato, a respeito do procedimento a ser adotado;~~
- ~~XIII—manter atualizado o recebimento das manifestações apresentadas;~~
- ~~XIV—comparecer aos cartórios das varas, a fim de diligenciar na movimentação processual;~~
- ~~XV—acompanhar, via extrato, as manifestações sob sua responsabilidade;~~
- ~~XVI—informar ao manifestante, dando-lhe ciência da movimentação processual;~~
- ~~XVII—devolver à Secretaria, mediante relatório circunstanciado, a diligência sob sua responsabilidade; e~~
- ~~XVIII—informar à Secretaria, tão logo haja movimentação de processo sob sua responsabilidade, a fim de que seja efetuada a baixa nos arquivos.~~

#### **CAPÍTULO IV** **PROCEDIMENTO**

~~Art. 7º As reivindicações dirigidas à Ouvidoria são denominadas “MANIFESTAÇÕES”, não possuindo limitação temática.~~

~~Art. 8º Os interessados poderão comunicar-se com a Ouvidoria:~~

- ~~I—pessoalmente;~~
- ~~II—por *fac simile* ou via postal;~~
- ~~III—por via telefônica; e~~
- ~~IV—mediante *e-mail* ou uso de formulário eletrônico, disponibilizado no sítio oficial do Poder Judiciário.~~

~~Art. 9º Ao receber a manifestação, por qualquer meio, o servidor encarregado deverá registrá-la no Sistema da Ouvidoria, colhendo os dados do manifestante e fornecendo-lhe o número do protocolo e respectiva senha.~~

~~§ 1º Não serão admitidas manifestações anônimas.~~

~~§ 2º Nas hipóteses em que não for utilizado o sistema informatizado, o número do protocolo somente poderá ser disponibilizado depois de registrada e autuada a manifestação.~~

~~§ 3º. Não sendo utilizado o formulário eletrônico, as manifestações, após o registro e autuação, serão lançadas no sistema informatizado da Ouvidoria.~~

~~§ 4º. Manifestações enviadas por *fac simile* ou via postal serão registradas, observando-se o disposto no parágrafo anterior.~~

~~§ 5º. Nas hipóteses dos §§ 3º e 4º deste artigo, o interessado deverá ser informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação, quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.~~

~~Art. 10. As manifestações deduzidas em formulário eletrônico obedecerão ao seguinte trâmite:~~

- ~~I—análise prévia pela Recepção ou pela Secretaria, que deverá delinear proposta de encaminhamento e de resposta ao interessado;~~
- ~~II—submissão da manifestação ao Ouvidor Judicial, que decidirá sobre seu encaminhamento e resposta ao interessado;~~

~~III — execução, preferencialmente por meio eletrônico dos atos relacionados às manifestações;~~

~~IV — a manifestação envolvendo Magistrados ou Servidores do Poder Judiciário será encaminhada à 2ª Vice-Presidência;~~

~~V — a manifestação envolvendo movimentação processual será dirigida ao Magistrado que tiver atribuição sobre a matéria abordada;~~

~~Parágrafo único. As manifestações que envolverem outros profissionais e decorrerem de atos praticados no exercício da profissão serão encaminhadas ao respectivo órgão de classe.~~

~~Art. 11. As manifestações dirigidas à Ouvidoria Judicial, para efeito de estatística e relatório, serão assim classificadas:~~

~~I — quanto aos meios de acesso:~~

~~a) mediante contato pessoal;~~

~~b) mediante *fac simile* e via postal;~~

~~c) por via telefônica; e~~

~~d) pela Internet, mediante uso do formulário eletrônico.~~

~~II — quanto à natureza da manifestação:~~

~~a) tendo por alvo unidades, membros e servidores do Poder Judiciário:~~

~~1. Movimentação processual;~~

~~2. Reclamação e crítica;~~

~~3. Sugestão;~~

~~4. Queixa ou denúncia;~~

~~5. Pedido de informação;~~

~~6. Elogio;~~

~~7. Outros.~~

~~b) tendo por alvo outras entidades, órgãos e agentes, em razão das respectivas condutas:~~

~~1. Movimentação processual;~~

~~2. Reclamação e crítica;~~

~~3. Sugestão;~~

~~4. Queixa ou denúncia;~~

~~5. Pedido de providência; e~~

~~6. Outros.~~

~~III — quanto à qualificação dos autores da manifestação:~~

~~a) administradores públicos;~~

~~b) parlamentares;~~

~~c) órgãos e agentes da polícia administrativa, fiscal e de contas;~~

~~d) membros e servidores do Ministério Público;~~

~~e) membros e servidores do Poder Judiciário;~~

~~f) servidores públicos em geral;~~

~~g) entidades e lideranças sindicais e comunitárias;~~

~~h) profissionais liberais;~~

~~i) entidades e representantes da classe empresarial; e~~

~~j) outros.~~

IV—quanto aos órgãos e agentes internos e externos atingidos pelas manifestações:

a) Poder Judiciário:

1. Tribunal Pleno;
2. Desembargadores;
3. Corregedorias;
4. Diretoria Geral;
5. Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária—IPRAJ;
6. Comissões;
7. Ouvidoria;
8. Juízes de 1º grau;
9. Assessorias dos Membros da Mesa Diretora do Tribunal de Justiça;
10. Juizados Cíveis, Criminais e Defesa do Consumidor;
11. Turmas Recursais;
12. Demais unidades da estrutura administrativa;

b) demais Instituições:

1. Órgãos e agentes federais;
2. Órgãos e agentes estaduais;
3. Órgãos e agentes municipais;
4. Concessionárias de serviços públicos;
5. Entidades civis, inclusive sindicais;
6. Empresas privadas;
7. Pessoas físicas; e
8. Outras.

V—quanto à natureza das questões suscitadas nas manifestações:

a) com relação às unidades, agentes, servidores do Poder Judiciário e outros órgãos:

1. Retardamento injustificado de atos de ofício;
2. Omissão ou desídia no exercício da função;
3. Recusa de atendimento ou tratamento descortês;
4. Deficiência técnica no desempenho da função;
5. Incontinência pública ou conduta inconveniente;
6. Inadimplência de obrigações civis;
7. Favorecimento, conluio ou prevaricação;
8. Percepção de vantagens pessoais indevidas;
9. Exercício de atividade político-partidária;
10. Exploração de prestígio;
11. Utilização abusiva dos poderes do cargo; e
12. Improbidade administrativa;
13. Infração, dano ou ameaça de dano ambiental;
14. Ofensa ou violação aos direitos do consumidor;
15. Violação de direitos inerentes à cidadania (saúde, educação, privacidade, dignidade, informação, etc.);
16. Violação a direitos da criança e do adolescente, dos idosos e dos portadores de deficiência;

- 17. Sonegação fiscal;
- 18. Tráfico de drogas;
- 19. Organização criminosa;
- 20. Práticas delitivas diversas; e
- 21. Outros.

~~VI — quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria:~~

~~a) decisões:~~

- ~~1. Arquivadas;~~
- ~~2. Resolvidas mediante:~~
  - ~~2.1) simples informação da Ouvidoria;~~
  - ~~2.2) diligência da Ouvidoria; e~~
  - ~~2.3) outras situações;~~

~~b) encaminhamentos:~~

- ~~1. à 2ª Vice-Presidência;~~
- ~~2. ao Instituto Pedro Ribeiro de Administração Judiciária — IPRAJ;~~
- ~~3. aos Juízes de 1º grau;~~
- ~~4. às demais unidades do Poder Judiciário;~~
- ~~5. às Ouvidorias de órgãos externos;~~
- ~~6. a outros órgãos externos.~~

~~Art. 12. A comunicação entre a Ouvidoria Judicial e as demais unidades do Poder Judiciário serão efetuadas, preferencialmente, por meio eletrônico.~~

~~§1º A unidade deverá, no prazo assinalado pelo Ouvidor Judicial, responder e/ou comunicar à Ouvidoria a providência adotada.~~

~~§2º As manifestações destinadas a entidades que não integrem a estrutura do Poder Judiciário deverão ser encaminhadas via ofício ou outro meio mais eficaz.~~

## ~~CAPÍTULO V~~

### ~~DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS~~

~~Art. 13. O cargo de Ouvidor Judicial é privativo de Juiz de Direito de entrância final.~~

~~Art. 14. É assegurado à Ouvidoria Judicial o acesso a todos os órgãos do Poder Judiciário, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência.~~

~~Parágrafo único. As omissões injustificadas no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria Judicial, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constituem infração disciplinar por violação de dever funcional, que serão apuradas mediante processo administrativo.~~

~~Art. 15. A Ouvidoria funcionará das 08 às 18 horas, ininterruptamente.~~

~~Art. 16. Os servidores da Ouvidoria Judicial serão submetidos a curso de capacitação ou treinamento a pedido do Ouvidor Judicial.~~

~~Art. 17. As manifestações que permanecerem na Ouvidoria por mais de 02 (dois) anos sem intervenção do solicitante serão arquivadas.~~

~~Art. 18. Somente será objeto de apreciação pela Ouvidoria aqueles processos sem movimentação vertical por mais de 90 (noventa) dias.~~

~~§1º Considera-se movimentação vertical aquela 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 medida cautelar, antecipação de tutela, mandado de segurança, *habeas corpus* e todas aquelas que por qualquer circunstância, imponha restrição da liberdade, perigo de vida, violação de direito ou que qualquer das partes goze do benefício estabelecido pela Lei nº 10.741, de 01.10.2003 (Estatuto do Idoso), desde que comprovada essa condição.~~

~~Art. 19. A Ouvidoria atuará quando esgotados, comprovadamente, todos os meios possíveis de diligenciamento por parte do advogado constituído para funcionar no processo.~~

~~Parágrafo único. As manifestações, quando apresentadas por advogado, serão acompanhadas de documentação (petições recentes) que comprovem seu empenho na movimentação do processo objeto da postulação.~~

~~Art. 20. É parte legítima para apresentar movimentação processual o autor, o réu ou seus advogados.~~

~~Art. 21. 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. 22. No exercício da sua competência, a Ouvidoria Judicial está impedida de pronunciar-se a respeito do mérito correspondente ao processo objeto da manifestação formulada.~~

~~Art. 23. Objetivando atingir as finalidades estabelecidas neste Regimento, a Ouvidoria Judicial poderá valer-se da Lei Orgânica da Magistratura Nacional — LOMAN, Lei de Organização Judiciária do Estado da Bahia, Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e Estatuto dos Servidores Públicos do Estado da Bahia.~~

~~Art. 24. Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.~~



Sala de Sessões, em 10 de outubro de 2008.

Desembargadora LEALDINA Maria de Araújo TORREÃO  
Presidente em exercício

Desembargador JERÔNIMO DOS SANTOS – 2º Vice-Presidente  
Desembargadora TELMA Laura Silva BRITTO – Corregedor Geral da Justiça  
Desembargador PAULO Roberto Bastos FURTADO  
Desembargador GILBERTO de Freitas CARIBÉ  
Desembargadora LÍCIA de Castro Laranjeira CARVALHO  
Desembargador MÁRIO ALBERTO SIMÕES HIRS  
Desembargador RUBEM DÁRIO Peregrino Cunha  
Desembargador ESERVAL ROCHA  
Desembargador SINÉSIO CABRAL Filho  
Desembargador ANTONIO PESSOA CARDOSO  
Desembargadora IVETE CALDAS Silva Freitas Muniz  
Desembargadora VILMA COSTA VEIGA  
Desembargadora MARIA DO SOCORRO BARRETO SANTIAGO  
Desembargadora ROSITA FALCÃO DE ALMEIDA MAIA  
Desembargador LOURIVAL Almeida TRINDADE  
Desembargador CLÉSIO RÔMULO CARRILHO ROSA  
Desembargador AILTON SILVA  
Desembargadora MARIA DA GRAÇA OSÓRIO PIMENTEL LEAL  
Desembargadora DAISY LAGO Ribeiro Coelho  
Desembargador JOSÉ CÍCERO LANDIN NETO  
Desembargador GESIVALDO NASCIMENTO BRITTO