

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RESOLUÇÃO TRIBUNAL PLENO 00019/2023

Disponibilização: 30/11/2023 às 16h10m

**RESOLUÇÃO DO TRIBUNAL PLENO Nº 19/2023**

Dispõe sobre a reestruturação, as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, por sua composição plenária, no uso de suas competências institucionais, legais e regimentais, por votação unânime, durante sessão realizada em 30 de novembro de 2023;

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualizar as regras de funcionamento, estrutura, composição e competência da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará, em atendimento ao que consta da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

**CONSIDERANDO** a importância da contribuição da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará para o planejamento estratégico do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) e para a formulação de políticas públicas relacionadas ao aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário a seus/suas usuários(as);

**CONSIDERANDO** a necessidade de aprimorar, uniformizar e unificar os serviços prestados pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará, relativos ao recebimento de manifestações pertinentes à efetivação dos normativos em defesa dos direitos humanos e das prioridades legais;

**CONSIDERANDO** a necessidade de manter e aperfeiçoar um canal permanente de comunicação entre o Poder Judiciário e a sociedade, visando a garantir a efetividade do serviço público, previsto no artigo 37 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** que o direito fundamental do acesso à informação deve ser assegurado pela transparência das informações, com o uso de linguagem clara, precisa e acessível;

**CONSIDERANDO** as disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos(as) usuários(as) dos serviços da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** o disposto no parágrafo único do art. 64 da Lei Estadual nº 16.208, de 3 de abril de 2017, cujo teor autoriza o Tribunal de Justiça, por meio de resolução de sua composição plenária, a realizar alterações nas estruturas administrativa e de cargos, desde que não importem aumento de despesa;

**RESOLVE:**

## CAPÍTULO I

## DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º** A Ouvidoria-Geral, criada pela Resolução do Tribunal de Justiça nº 23/2004, de 19 de agosto de 2004, passa a ser denominada de Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará, integrando a alta administração do TJCE e constituindo órgão autônomo e essencial à organização e à administração da Justiça.

**Art. 2º** A Ouvidoria do Poder Judiciário tem por missão atuar como instrumento de gestão pública, participativa e democrática, ao assegurar à sociedade o pleno exercício da cidadania, visando ao aperfeiçoamento das atividades e dos serviços prestados pelo

Judiciário cearense.

**Art. 3º** A Ouvidoria do Poder Judiciário atuará, na conformidade dos princípios da administração pública, na intermediação das demandas da sociedade em face do Poder Judiciário, trabalhando com presteza e imparcialidade.

**Art. 4º** A Ouvidoria do Poder Judiciário deverá ocupar instalações compatíveis com suas finalidades e atribuições, em local de fácil acesso ao público.

## CAPÍTULO II

### DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO CEARÁ

#### Seção I

##### Da Composição

**Art. 5º** A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Ceará será composta por:

**I** - um(a) Desembargador(a), denominado(a) Desembargador(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

**II** - um(a) Juiz/Juíza Auxiliar para atuar em canais de atendimento relacionados às unidades da Comarca de Fortaleza, sem prejuízo dos canais especializados reportados nos incisos III e IV;

**III** - uma Juíza Auxiliar para atuar no canal específico para o recebimento das manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher; e

**IV** - um(a) Juiz/Juíza Auxiliar para atuar em canais de atendimento relacionados à defesa dos direitos humanos, do meio ambiente, e em outros que garantam a ampla acessibilidade, no âmbito do Judiciário cearense.

**§ 1º** Nos casos de ausência, impedimento ou suspeição do(a) titular, o(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário será substituído(a) pelos demais integrantes desimpedidos(as) do Tribunal, seção ou câmara, na ordem decrescente de antiguidade.

**§ 2º** A Ouvidoria do Poder Judiciário contará com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, integrada por servidores(as) efetivos(as) e comissionados, na forma da legislação específica, podendo ser auxiliada, ainda, por colaboradores(as) terceirizados (as) e estagiários(as).

#### Seção II

##### Da Eleição dos Cargos Diretivos

**Art. 6º** O/A Ouvidor(a) do Poder Judiciário será eleito(a) por votação do Tribunal Pleno, dentre os(as) Desembargadores(as) integrantes da Corte, na data da eleição dos(as) demais integrantes da Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, para um mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição por mais um período, ficando vedada a cumulação com cargos diretivos.

**§ 1º** A posse do(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário ocorrerá na mesma sessão plenária dos cargos de direção do Tribunal de Justiça.

**§ 2º** Quando não houver candidaturas de Desembargadores(as) interessados(as) no exercício da função, o/a Ouvidor(a) do Poder Judiciário será designado(a) pelo(a) Presidente do Tribunal de Justiça, após aprovação pelo Tribunal Pleno.

**§ 3º** Na situação prevista no § 2º, a posse do(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário ocorrerá em até 10 (dez) dias após sua designação.

**Art. 7º** Os/As Juízes(as) Auxiliares de que trata o art. 5º serão indicados(as) pelo(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário e designados(as) após apreciação do Órgão Especial.

**Parágrafo único.** Os/As Juízes(as) Auxiliares atuarão em harmonia e colaboração com o(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário do Estado do

Ceará e sob sua orientação.

### Seção III

#### Do(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário do Estado do Ceará

**Art. 8º** Compete ao/à Ouvidor(a) do Poder Judiciário do Estado do Ceará:

- I** - planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria do Poder Judiciário;
- II** - zelar pela agilidade e presteza da comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário, além de assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;
- III** - determinar o arquivamento das manifestações quando:
  - a) não tiverem relação com as funções ou atividades desenvolvidas por integrante ou servidor(a) do Poder Judiciário do Estado do Ceará; ou
  - b) os dados fornecidos pelo(a) usuário(a) forem incompletos de modo que tornem impossível a sua identificação ou a comunicação com este(a);
- IV** - comunicar imediatamente ao/à Presidente do Tribunal de Justiça e/ou à Corregedoria-Geral de Justiça, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante referente a magistrados(as) de 1º e 2º graus e aos/às servidores(as) lotados(as) naqueles órgãos, do qual venha a tomar conhecimento;
- V** - comunicar ao/à Juiz/Juíza Diretor(a) do Fórum acerca de conduta funcional comissiva ou omissiva, dolosa ou culposa, que possa configurar ilícito administrativo, de servidor(a) público(a) lotado(a) na Comarca de sua competência;
- VI** - propor às unidades judiciárias, por meio da Presidência, a adoção de medidas, visando:
  - a) ao aprimoramento da qualidade, eficiência e economia das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário;
  - b) à melhoria da imagem institucional e credibilidade do Poder Judiciário;
- VII** - promover intercâmbio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;
- VIII** - aprovar o relatório de gestão elaborado pelos(as) servidores(as) e encaminhá-lo anualmente à Presidência do Tribunal de Justiça;
- IX** - criar novos canais específicos de atendimento da Ouvidoria do Poder Judiciário;
- X** - propor emendas a esta Resolução.

### CAPÍTULO III

#### DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

**Art. 9º** Caberá à Ouvidoria do Poder Judiciário as atribuições e as competências determinadas nos artigos 4º e 5º da Resolução CNJ nº 432/2021, dentre outras compatíveis com a sua finalidade.

**Art. 10.** No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria do Poder Judiciário deverá explicitar aos/às usuários(as) os limites de sua competência, que não se confunde com as dos demais órgãos do Tribunal de Justiça, notadamente em relação à Corregedoria-Geral da Justiça.

**Art. 11.** Serão devolvidas ao/à remetente, com a devida justificação:

**I** - consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Pleno ou da Corregedoria-Geral da Justiça;

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

**Art. 12.** A Ouvidoria do Poder Judiciário não tratará de reclamações, críticas ou denúncias anônimas, salvo quando existirem, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

**Art. 13.** A sistemática de funcionamento e os procedimentos internos da Ouvidoria do Poder Judiciário serão definidos em regulamento próprio, expedido pelo(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário.

## CAPÍTULO IV

### DO FUNCIONAMENTO

#### Seção I

##### Do Acesso à Ouvidoria do Poder Judiciário

**Art. 14.** O Tribunal de Justiça instituirá e manterá à disposição da Ouvidoria do Poder Judiciário diversos canais de atendimento à população, dentre eles, pelo menos:

**I** - atendimento presencial;

**II** - formulário eletrônico, por meio de sistema;

**III** - correspondência eletrônica (e-mail);

**IV** - ligação telefônica;

**V** - balcão virtual.

**§ 1º** Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao/à usuário(a) com deficiência ou mobilidade reduzida.

**§ 2º** A Ouvidoria do Poder Judiciário poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço.

**§ 3º** O Tribunal de Justiça disponibilizará, na página do respectivo sítio eletrônico e aplicativo oficial, em campo permanente e em destaque, ícone para acesso à página da Ouvidoria do Poder Judiciário.

**§ 4º** A Ouvidoria do Poder Judiciário observará todas as prioridades legais, inclusive o disposto na Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

**Art. 15.** As manifestações dirigidas à Ouvidoria do Poder Judiciário deverão conter a identificação e os meios de contato do(a) usuário(a).

**§ 1º** O/A usuário(a) poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação, em caso de relevante interesse público ou de interesse concreto, para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, *caput* e parágrafo único, da Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

**§ 2º** As denúncias ou comunicações de irregularidades, caso feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário aos órgãos competentes, quando existir de plano provas razoáveis de autoria e materialidade.

#### Seção II

### Do Tratamento das Manifestações

**Art. 16.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

**Parágrafo único.** O/A usuário(a) receberá o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

**Art. 17.** O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria do Poder Judiciário no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis, de forma justificada, uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Parágrafo único.** As unidades do Tribunal de Justiça prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria do Poder Judiciário para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 10 (dez) dias, contados do respectivo envio eletrônico da solicitação, prorrogável de forma justificada uma única vez e por igual período.

**Art. 18.** Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça e dos demais órgãos do Poder Judiciário deverão, sempre que necessário, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria do Poder Judiciário.

**Art. 19.** O atendimento às demandas será feito com o uso de linguagem simples, clara, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural do(a) interessado(a), de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Art. 20.** A Ouvidoria do Poder Judiciário preservará o sigilo legal de dados e informações, bem como o tratamento responsável destes, na forma da legislação pertinente.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria do Poder Judiciário poderá solicitar ao setor competente, quando necessário, parecer técnico sobre a natureza pública ou pessoal de determinada informação e da obrigatoriedade de disponibilizá-la ao/à manifestante, para o fiel cumprimento da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

**Art. 21.** No tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário, estranhas às suas atribuições, serão observados os seguintes encaminhamentos:

- I** - as representações e as reclamações contra Juiz/Juíza de Direito serão encaminhadas à Corregedoria-Geral da Justiça;
- II** - as representações e as reclamações contra integrante da Corte e servidores(as) lotados(as) no 2º Grau serão encaminhadas à Presidência do Tribunal;
- III** - as representações e as reclamações contra servidores(as) lotados(as) em unidades da Comarca da Capital e do interior serão encaminhadas à respectiva Diretoria do Fórum;
- IV** - nos casos omissos ou naqueles que demandarem outras providências, a Ouvidoria encaminhará a reclamação a quem entender competente.

**§1º** Nas solicitações de orientações e suporte de serviços prestados pelas Centrais de Atendimento, a Ouvidoria do Poder Judiciário, sempre que possível, prestará auxílio ao/à requerente, indicando os canais próprios para o atendimento da demanda.

**§ 2º** Em caso de notícia de fato que constitua crime, a pessoa noticiante será orientada quanto aos meios para comunicação à autoridade competente para eventual apuração.

**Art. 22.** Na hipótese em que não haja resposta da unidade administrativa ou judicial à demanda remetida pela Ouvidoria do Poder Judiciário, o expediente será encaminhado ao/à Ouvidor(a) para adoção das providências cabíveis.

### Seção III

## Dos Canais Específicos de Atendimento

**Art. 23.** A Ouvidoria do Poder Judiciário, visando a assegurar a proteção dos direitos humanos, em observância à Resolução CNJ nº 432/2021, disponibilizará canais específicos, pertinentes ao atendimento especializado de demandas relativas aos direitos da mulher, aos direitos humanos e ao direito ao meio ambiente equilibrado, além de outros que garantam a ampla acessibilidade, no âmbito do Judiciário cearense.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria da Mulher, instituída pela Resolução do Órgão Especial nº 36/2022, de 1º de dezembro de 2022, fica incorporada à Ouvidoria do Poder Judiciário, consistindo-se em um canal específico para o recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher.

**Art. 24.** Compete à Ouvidoria do Poder Judiciário, no âmbito do canal especializado para recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher:

**I** - receber, diretamente ou por outras unidades do Tribunal, e encaminhar às autoridades competentes as demandas relacionadas às violências contra as mulheres, referentes à igualdade de gênero, ao assédio moral e sexual, à discriminação, bem como outras formas de violência contra as mulheres baseadas no gênero, dirigidas ao Poder Judiciário do Ceará, que possam vir a desencadear procedimentos administrativos e/ou judiciais;

**II** - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos administrativos e judiciais relativos à mulher;

**III** - receber sugestões para aprimoramento da política de enfrentamento à violência contra a mulher no âmbito do Poder Judiciário; e

**IV** - contribuir para o aprimoramento da política mencionada no inciso III.

**Art. 25.** Compete à Ouvidoria do Poder Judiciário, no âmbito do canal especializado para recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos humanos e do meio ambiente:

**I** - receber e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dirigidas ao Tribunal de Justiça sobre violações de direitos humanos e do meio ambiente;

**II** - coordenar ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento adequado dos casos de violação de direitos humanos e do meio ambiente, sobretudo os que afetam grupos sociais vulneráveis;

**III** - propor a celebração de termos de cooperação e convênios com órgãos públicos ou organizações da sociedade civil que exerçam atividades congêneres, para o fortalecimento da capacidade institucional da Ouvidoria do Poder Judiciário e criação de núcleos de atendimento na capital e no interior do Estado referente à defesa dos direitos humanos e do meio ambiente;

**IV** - sugerir ações que visem à orientação, adoção de providências e revisão de procedimentos adotados pelas unidades judiciárias e administrativas do Tribunal de Justiça, em resposta à violação de direitos humanos e do meio ambiente, sobretudo as que afetam grupos sociais vulneráveis; e

**V** - identificar e articular rede de proteção e defesa dos direitos humanos e do meio ambiente, envolvendo órgãos públicos e entidades não-governamentais, para atuar no tratamento de violações do meio ambiente e resolução de tensões sociais de maneira coordenada e sistemática, em cooperação com outros órgãos.

## CAPÍTULO V

### DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**Art. 26.** O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), instituído pela Portaria nº 980/2012, de 13 de junho de 2012, expedida pela Presidência do TJCE e disponibilizada no Diário de Justiça Eletrônico de 14 de junho de 2012, continua sendo prestado pela Ouvidoria do

Poder Judiciário, observados os termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações – LAI).

## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 27.** Os casos omissos decorrentes da aplicação desta Resolução serão resolvidos pelo(a) Ouvidor(a) do Poder Judiciário de Justiça, ressalvada as competências do Tribunal Pleno e da Presidência do TJCE.

**Art. 28.** A Presidência do Tribunal de Justiça submeterá proposição ao Tribunal Pleno para alteração das leis estaduais que tratem da Ouvidoria do Fórum Clóvis Beviláqua, prevendo sua extinção, dada a incorporação de suas atribuições pela Ouvidoria do Poder Judiciário, na forma desta Resolução.

**Art. 29.** Após manifestação da Comissão de Regimento, Legislação e Jurisprudência, o Tribunal Pleno deliberará sobre a atualização do Regimento Interno do TJCE por força das alterações determinadas por esta Resolução.

**Art. 30.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente as Resoluções nº 23/2004 e nº 36/2022 do Órgão Especial, bem como a Portaria nº 705/1996 da Diretoria do Fórum Clóvis Beviláqua.

### REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, em Fortaleza, 30 de novembro de 2023.

Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes – Presidente

Des. Fernando Luiz Ximenes Rocha

Desa. Maria Iracema Martins do Vale

Desa. Maria Nailde Pinheiro Nogueira

Des. Emanuel Leite Albuquerque

Des. Paulo Francisco Banhos Ponte

Des. Durval Aires Filho

Des. Francisco Gladysen Pontes

Des. Francisco Darival Beserra Primo

Des. Francisco Bezerra Cavalcante

Des. Inácio de Alencar Cortez Neto

Des. Washington Luis Bezerra de Araújo

Des. Carlos Alberto Mendes Forte

Desa. Maria Iraneide Moura Silva

Des. Luiz Evaldo Gonçalves Leite

Desa. Maria Vilauba Fausto Lopes

Desa. Lisete de Sousa Gadelha

---

Des. Raimundo Nonato Silva Santos

Des. Paulo Ailton Albuquerque Filho

Desa. Maria Edna Martins

Des. Mário Parente Teófilo Neto

Desa. Tereze Neumann Duarte Chaves

Des. José Tarcílio Souza da Silva

Desa. Maria de Fatima de Melo Loureiro

Desa. Lira Ramos de Oliveira

Des. Heráclito Vieira de Sousa Neto

Des. Francisco Carneiro Lima

Des. Francisco Mauro Ferreira Liberato

Desa. Marlúcia de Araújo Bezerra

Des. Henrique Jorge Holanda Silveira

Des. Sérgio Luiz Arruda Parente

Des. Francisco Luciano Lima Rodrigues

Desa. Maria do Livramento Alves Magalhães

Des. José Ricardo Vidal Patrocínio

Desa. Joriza Magalhães Pinheiro

Des. Carlos Augusto Gomes Correia

Des. José Evandro Nogueira Lima Filho

Desa. Maria Ilna Lima de Castro

Desa. Jane Ruth Maia de Queiroga

Desa. Andréa Mendes Bezerra Delfino

Desa. Sílvia Soares de Sá Nóbrega

Des. André Luiz de Souza Costa

Des. Everardo Lucena Segundo

Desa. Vanja Fontenele Pontes

Des. José Lopes de Araújo Filho

Des. Francisco Eduardo Torquato Scorsafava

---



Desa. Ângela Teresa Gondim Carneiro Chaves

Des. Benedito Helder Afonso Ibiapina

Des. Djalma Teixeira Benevides

Des. Francisco Jaime Medeiros Neto

Para visualizar a matéria completa, acesse o link <https://djea-con.tjce.jus.br/materias/2138> ou realize a leitura do QR-Code ao lado.

