



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

RESOLUÇÃO Nº 34 /2024

Aprova o novo Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça do Poder Judiciário do Estado da Paraíba.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade de adequação normativa da [Resolução TJPB nº 09, de 30 de janeiro de 2013](#), que aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça do Poder Judiciário, diante da edição da [Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021](#), estabelecendo atribuições, organização e funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais;

CONSIDERANDO que o número de alterações, através de adequação, inviabilizaria modificações na [Resolução TJPB nº 09, de 30 de janeiro de 2013](#), que aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça do Poder Judiciário, considerando a necessidade de alterações espacial de dispositivos, realocações e mudanças de capitulações;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria de Justiça será o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado da Paraíba, tendo caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação, sem qualquer conotação correicional.

Art. 2º A Ouvidoria constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração dos tribunais, e essencial à administração da Justiça.

Art. 3º Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça e demais órgãos do Poder Judiciário deverão prestar apoio e dar informações necessárias às atividades da Ouvidoria Judiciária, sempre que solicitadas, buscando constantemente prestar o melhor atendimento possível ao cidadão.

§ 1º As informações, documentos e esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor de Justiça deverão ser fornecidos no prazo de 10 (dez) dias, contados do respectivo envio eletrônico, permitida a prorrogação, uma única vez, por igual período, desde que justificado o pedido. §

2º As unidades administrativas/judiciárias envidarão esforços para a redução do prazo de resposta.

CAPÍTULO II
DA FINALIDADE

Art. 4º A Ouvidoria de Justiça tem por finalidade orientar, transmitir informações e colaborar com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça, de

modo que as manifestações trazidas pelo público possam ser avaliadas, sistematizadas e, quando necessário, encaminhadas às demais unidades para análise e providências da autoridade competente.

Parágrafo único. Funcionará, junto à Ouvidoria de Justiça, a Ouvidoria-Adjunta da Mulher, que será coordenada por magistrada nos termos do § 2º do art. 5º desta Resolução.

CAPÍTULO III DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Art. 5º A Ouvidoria de Justiça, com sede na Capital do Estado, é composta de um Desembargador com a denominação de Ouvidor de Justiça.

§ 1º A Ouvidoria contará com um Ouvidor de Justiça Substituto o qual atuará em caso de ausência, impedimento ou suspeição do titular.

§ 2º O Ouvidor de Justiça e seu substituto serão eleitos pelo Tribunal Pleno, para o período de dois (02) anos, admitindo-se uma recondução.

§ 3º A eleição do Ouvidor de Justiça e seu substituto ocorrerão na mesma sessão administrativa do Pleno do Tribunal de Justiça da Paraíba, por ocasião da escolha da mesa diretora.

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

§ 5º Excepcionalmente, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente do Tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos.

CAPÍTULO IV DA ESTRUTURA

Art. 6º Integram a estrutura administrativa da Ouvidoria de Justiça:

I – 01 Ouvidor de Justiça;

II – 01 Ouvidor de Justiça Substituto;

III – 01 Ouvidora-Adjunta da Mulher;

IV – 01 Assessor;

V – 01 Analista Judiciário e 03 Técnicos Judiciários.

Parágrafo único. Em caso de necessidade do serviço, a Presidência do Tribunal de Justiça poderá disponibilizar outros servidores para a Ouvidoria de Justiça.

Art. 7º A Ouvidoria será localizada, preferencialmente, no andar térreo e deverá ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

CAPÍTULO V DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Art. 8º Compete a Ouvidoria de Justiça:

I – receber consultas, diligenciar junto às unidades administrativas/judiciárias competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do Poder Judiciário;

II – receber as reclamações, denúncias, informações, sugestões, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário que lhe forem dirigidas e encaminhá-las às unidades administrativas/judiciárias competentes para eventuais correções, cabendo à autoridade a quem forem remetidas o exame da pertinência sobre a necessidade de instaurar sindicâncias,

inquéritos administrativos e auditorias, mantendo o usuário sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a tramitação das reclamações relativas às deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos por magistrados e servidores, observando-se a competência da Corregedoria Geral de Justiça e da Presidência;

IV – promover a interação com os órgãos que integram o Tribunal de Justiça, visando o atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

V – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades judiciárias/administrativas do tribunal, através de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VI – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

VII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VIII – encaminhar ao Pleno do Tribunal relatório anual das suas atividades;

IX – garantir a todos que busquem os serviços da Ouvidoria de Justiça o retorno das providências adotadas, a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

X – assegurar a todos os usuários caráter de descrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido;

XI – divulgar permanentemente os serviços prestados pela Ouvidoria de Justiça junto à sociedade, bem como os resultados alcançados;

XII – diligenciar perante os diversos órgãos vinculados ao Poder Judiciário as reclamações, informações e sugestões dos cidadãos com relação às questões que o envolvem, identificando as causas e buscando soluções que atendam às expectativas da sociedade por uma Justiça mais efetiva e que possibilitem o aprimoramento dos serviços jurisdicionais;

XIII – funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

XIV – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliado na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

XV – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Parágrafo único. No exercício de sua competência, a Ouvidoria de Justiça, 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.

Art. 9º Compete à Ouvidoria-Adjunta da Mulher:

I – receber e encaminhar às autoridades competentes demandas, dirigidas ao Tribunal de Justiça da Paraíba, relacionadas a procedimentos judiciais referentes a atos de violência contra a mulher;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – informar à mulher vítima de violência os direitos a ela conferidos pela legislação;

IV – contribuir para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

Parágrafo único. As competências previstas neste artigo são extensíveis à Ouvidora da Mulher, nos casos submetidos à sua apreciação.

Art. 10. Não serão admitidas pela Ouvidoria de Justiça:

I – sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato, conforme

art. 5º, inciso IV, da Constituição Federal;

II – as manifestações que não contiverem os dados suficientes para o prosseguimento do registro;

III – manifestações para as quais existam recursos específicos, ou sejam passíveis de correção parcial, bem assim relativas a dúvidas quanto à matéria processual ou que encerrem consultas sobre matéria de direito;

IV – pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos;

V – prestação de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça.

§ 1º Nas hipóteses do inciso I, caso se trate de denúncias ou comunicações de irregularidades, poderão ser encaminhadas, pelo Ouvidor, aos órgãos competentes, quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

§ 2º Nos casos descritos nos incisos III, IV e V, a Ouvidoria informará sobre sua incompetência para tratar dos assuntos trazidos pelos usuários.

Art. 11. Compete ao Ouvidor de Justiça:

I – planejar, orientar, coordenar e dirigir as atividades da Ouvidoria;

II – zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário;

III – determinar o arquivamento das manifestações quando:

a) não tiver relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor do Poder Judiciário;

b) os dados fornecidos pelo usuário forem incompletos ou que tornem impossível a sua identificação, ou a comunicação com este.

IV – comunicar imediatamente à Presidência do Tribunal e/ou à Corregedoria Geral de Justiça, quando for o caso, fato funcional ou institucionalmente relevante do qual venha a tomar conhecimento;

V – prestar, quando solicitado, à Presidência do Tribunal de Justiça, ao Corregedor Geral de Justiça e aos Desembargadores informações acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

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) a melhoria da imagem institucional e a credibilidade do Poder Judiciário.

VII – zelar pelo nome do Poder Judiciário, refutando críticas e acusações infundadas ou de má-fé;

VIII – promover a divulgação do papel institucional da Ouvidoria junto à sociedade;

IX – promover intercâmbio com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução dos seus objetivos;

X – propor emendas a este Regimento.

Art. 12. São atribuições dos servidores da Ouvidoria de Justiça:

I – receber correspondências e expedientes, observando, quando necessário, o devido registro;

II – atender e apurar, se for o caso, as reclamações devidamente identificadas por via telefônica;

III – atender às pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, tomando por termo as suas declarações e classificando seu conteúdo para efeito de controle de dados e informações;

IV – alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria, com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticos;

V – analisar e encaminhar à unidade competente as manifestações recebidas para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções;

VI – enviar os ofícios e memorandos, quando necessário, das ocorrências aos respectivos órgãos ou autoridades;

VII – acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria e ao Tribunal de Justiça;

VIII – controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

IX – manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões e demais ocorrências registradas na Ouvidoria;

X – organizar os documentos armazenados em meio eletrônico, os quais deverão, periodicamente, ser submetidos a backup, observado o necessário resguardo das informações;

XI – manter atualizados dados para a elaboração do relatório estatístico anual e dos serviços de atendimento desenvolvidos;

XII – elaborar relatórios estatísticos anuais dos atendimentos desenvolvidos pela Ouvidoria;

XIII – realizar outras atribuições que lhes forem determinadas.

CAPÍTULO VI

DO PROCEDIMENTO E REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 13. O atendimento ao público se dará por meio dos canais de acesso:

I – presencial;

II – formulário eletrônico;

III – correspondência física ou eletrônica;

IV – ligação telefônica ou via WhatsApp;

V – Balcão Virtual.

§ 1º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 2º A Ouvidoria:

I – disponibilizará no sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à sua página;

II – poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, inclusive o balcão virtual, previsto na [Resolução CNJ nº 372/2021](#).

III – observará a [Resolução CNJ nº 425/2021](#), pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

Art. 14. As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

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

§ 2º As ocorrências serão distribuídas entre os servidores da Ouvidoria, os quais, conforme o caso, realizarão a pesquisa, respondendo ao usuário em até 48 (quarenta e oito) horas ou providenciando o seu encaminhamento ao setor responsável para fornecer as informações necessárias.

§ 3º Nos casos em que a informação demandada constar no portal do tribunal, na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

§ 4º Não sendo utilizado o formulário eletrônico a manifestação será lançada no sistema

da Ouvidoria.

§ 5º Ocorrências enviadas por via postal também serão lançadas no referido sistema.

§ 6º A manifestação envolvendo movimentação processual será dirigida ao Magistrado ou Diretor que tiver competência para a matéria abordada.

§ 7º As manifestações que se refiram a atos processuais e que reclamem providências nesse sentido poderão ser encaminhadas à Corregedoria Geral ou à Presidência, cientificando-se o interessado quando da ocorrência desse procedimento.

§ 8º Caberá recurso do indeferimento do pedido. [\(acrescido pela Resolução nº 14/2025\)](#)

§ 9º O recurso será dirigido à autoridade imediatamente superior que tiver proferida a decisão. [\(acrescido pela Resolução nº 14/2025\)](#)

§ 10. No caso de novo indeferimento, o interessado poderá interpor novo recurso o qual será julgado por Comissão composta pelo Vice-Presidente, Ouvidor(a) de Justiça e Ouvidor(a) de Justiça Substituto. [\(acrescido pela Resolução nº 14/2025\)](#)

§ 11. Os recursos de que tratam os parágrafos anteriores serão encaminhados por intermédio de canal a ser informado no portal eletrônico. [\(acrescido pela Resolução nº 14/2025\)](#)

§ 12. O prazo para interposição dos recursos é de 10 (dez) dias, a contar da publicação ou da ciência, pelo interessado, da decisão impugnada. [\(acrescido pela Resolução nº 14/2025\)](#)

Art. 15. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

Art. 16. Será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária, a critério do Ouvidor.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS, FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. É assegurado à Ouvidoria de Justiça 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, exceto os sigilosos.

Parágrafo único. As omissões injustificadas no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria de Justiça, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constituem infração disciplinar por violação de dever funcional, devendo ser comunicadas ao Presidente do Tribunal de Justiça ou ao Corregedor Geral da Justiça, conforme o caso, para as providências cabíveis.

Art. 18. Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pelo Tribunal Pleno.

Art. 19. Fica revogada a [Resolução TJPB nº 09, de 30 de janeiro de 2013](#).

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Tribunal de Justiça da Paraíba, datado e assinado eletronicamente.

Desembargador **JOÃO BENEDITO DA SILVA**
Presidente do Tribunal de Justiça da Paraíba

Este texto não substitui o publicado no DJe de 10/12/2024.