

**PORTARIA Nº 31/2020/CGJCE**

Dispõe acerca da instituição do Manual da Ouvidoria da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Ceará.

O DESEMBARGADOR TEODORO SILVA SANTOS, Corregedor-Geral da Justiça do Estado do Ceará, no uso de suas atribuições legais, etc.

CONSIDERANDO que a Corregedoria-Geral da Justiça é órgão de fiscalização, disciplinar e de orientação administrativa, com jurisdição em todo o Estado do Ceará, nos termos do art. 39, caput, da Lei nº 16.397/2017 (Lei de Organização Judiciária) c/c o art. 13 do Regimento Interno da CGJ/CE;

CONSIDERANDO as competências da Ouvidoria da Corregedoria-Geral da Justiça, nos termos dos artigos 21 a 25 do Regimento Interno desta Casa Censora;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria desta Corregedoria constitui-se de uma instância institucional, autônoma e independente, de caráter mediador, pedagógico e estratégico;

CONSIDERANDO a necessidade de uniformizar os procedimentos realizados pela Ouvidoria da Corregedoria-Geral da Justiça, bem como esclarecer acerca da sua atuação e formas de atendimento as manifestações apresentadas pela sociedade;

CONSIDERANDO os termos do Despacho/Ofício nº 3140/2020/CGJCE, proferido pelo Corregedor-Geral da Justiça nos autos do Processo Administrativo nº 8500794-04.2020.8.06.0026;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir o **Manual da Ouvidoria da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Ceará**, como ferramenta de consulta e orientação acerca de sua atuação, nos termos do ANEXO ÚNICO, que é parte integrante deste normativo.

Art. 2º - O Manual será disponibilizado no Portal da Corregedoria, podendo ser acessado através do seguinte endereço eletrônico: <https://corregedoria.tjce.jus.br/ouvidoria/>.

Parágrafo Único - A Ouvidoria desta Casa Correicional poderá atualizar e/ou complementar o referido Manual sempre que necessário.

Art. 3º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

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

Gabinete do Corregedor-Geral da Justiça, Fortaleza-CE, 17 de junho de 2020.

DESEMBARGADOR TEODORO SILVA SANTOS

CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA

CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

ANEXO ÚNICO – PORTARIA Nº 31/2020/CGJCE

MANUAL DA OUVIDORIA

DA CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

1. OBJETIVO

Estabelecer normas e procedimentos para atuação da Ouvidoria da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Ceará, como canal de comunicação permanente com o cidadão recebendo sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias relativos aos serviços desta Casa, bem como relacionados à atividade das serventias extrajudiciais.

2. ABRANGÊNCIA DE ATUAÇÃO

Todas as unidades da Corregedoria-Geral da Justiça e serventias extrajudiciais do Estado do Ceará.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

3.1. Regimento Interno da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Ceará

3.2. Resoluções do Conselho Nacional de Justiça

3.3. Lei nº 13.460/2017

4. DEFINIÇÕES

4.1. Ouvidoria: é uma instância institucional, autônoma e independente, de caráter mediador, pedagógico e estratégico, que acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento, assegurando a transparência da organização na aplicação de seus recursos e no cumprimento de sua missão. Atua na busca de soluções, identifica tendências para recomendar e orientar a instituição e fomentar a promoção da melhoria contínua do atendimento e da gestão.

4.2. Público Interno: magistrados, servidores, serventuários da justiça e estagiários da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Ceará.

4.3. Público Externo: jurisdicionados, usuários, sociedade civil e demais interessados que se relacionam com a Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Ceará.

5. PROCEDIMENTOS**5.1. Princípios**

5.1.1. Compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas nas relações internas e externas.

5.1.2. Resguardo das informações de caráter sigiloso, respeito a toda e qualquer pessoa, preservando a dignidade e identidade do denunciante, quando solicitado, dentro dos limites estabelecidos na legislação e Constituição Federal.

5.1.3. Impessoalidade e imparcialidade: observância destes princípios no tratamento das ocorrências.

5.1.4. Facilidade de acesso à Ouvidoria: respostas de forma o mais breve e eficiente possível, simplificando seus procedimentos.

5.1.5. Transparência dos procedimentos.



5.1.6. Autonomia para apuração das ocorrências recebidas e analisadas: independência para atuação na busca pela solução das ocorrências.

5.1.7. Legalidade: atuação pautada em normas impostas pelo Conselho Nacional de Justiça, Código de Organização Judiciária do Estado do Ceará e Regimento Interno da CGJCE.

5.2. Atribuições da Ouvidoria

5.2.1. Receber e analisar as reclamações, sugestões, elogios, críticas e denúncias apresentadas pelo público interno e externo, para proceder ao encaminhamento devido.

5.2.2. Estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Corregedoria Geral da Justiça do Ceará.

5.2.3. Acompanhar as providências adotadas, cobrando respostas, quando necessário e mantendo o interessado informado.

5.2.4. Difundir ao público interessado o papel da Ouvidoria e o acesso aos seus serviços.

5.2.5. Responder a todas as ocorrências que forem recebidas.

5.2.6. Agilizar a remessa de informações de interesse do público interno e externo ao seu destinatário.

5.2.7. Encaminhar as questões apresentadas às unidades competentes, acompanhando sua apreciação.

5.2.8. Sugerir soluções para os problemas diretamente ao Corregedor-Geral da Justiça.

5.2.9. Identificar problemas e propor possíveis soluções relativas a erros, omissões ou abusos cometidos ao público interno e externo.

5.2.10. Sugerir a adoção de mecanismos que informem o usuário do serviço sobre os procedimentos internos utilizados no seu atendimento.

5.2.11. Estimular e apoiar ações de transparência.

5.2.12. Apresentar relatório trimestral a ser divulgado no Portal da Transparência da Corregedoria-Geral da Justiça.

5.2.13. Manifestar-se de maneira clara e objetiva, dentro do menor prazo possível, a qualquer questão suscitada.

5.2.14. Atuar com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento.

5.2.15. Agir com integridade, transparência e imparcialidade.

5.2.16. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

5.2.17. Resguardar o sigilo das informações a que tiver acesso.

5.2.18. Observar as normas internas.

5.2.19. A preservação da identidade dos seus usuários, quando por eles solicitado expressamente.

5.2.20. Encaminhar as denúncias relacionadas às serventias extrajudiciais ao Juiz Corregedor Permanente competente, de acordo com procedimentos estabelecidos no Código de Organização Judiciária do Estado do Ceará e o Regimento Interno desta CGJCE.

5.2.21. Orientar o cidadão a promover a resolução dos conflitos de forma mais rápida e simples, inclusive orientando acerca da existência das técnicas de mediação, conciliação e seus respectivos procedimentos, nos termos da legislação vigente.

5.3 Relatório Mensal

5.3.1. Será apresentado ao Corregedor-Geral da Justiça, mensalmente, o relatório da atuação da Ouvidoria, o qual deverá conter, no mínimo, a quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, críticas e solicitações e denúncias).

5.4. Prazos

5.4.1. A Ouvidoria deverá observar os seguintes prazos para atender às solicitações:

a) O prazo de resposta ao manifestante será de até 10 (dez) dias corridos, quando o conteúdo da manifestação for típico de Ouvidoria (crítica, reclamação, sugestão ou elogio);

b) Quando a ocorrência demandar prazo superior a 10 (dez) dias corridos para ser solucionada, o interessado deverá ser informado, justificando-se a dilatação do prazo;

c) Nos casos em que houver consulta, reclamação, denúncia e postulação que exija providência ou manifestação da competência do Tribunal de Justiça, esta deverá ser encaminhada ao órgão competente para conhecimento e deliberação;

d) Caso a denúncia noticiar fato que constitua crime, esta deverá ser encaminhada ao Ministério Público e Autoridade Policial competente, nos termos previstos nos artigos 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal de 1988;

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

f) Nos casos de denúncias e reclamações em desfavor de delegatários de serventias extrajudiciais, estas serão encaminhadas ao Juiz Corregedor Permanente competente para conhecimento e providências, conforme a Lei de Organização Judiciária do Estado do Ceará, comunicando-se essa providência ao denunciante/reclamante.

5.5. Atendimento

5.5.1. A Ouvidoria da Corregedoria poderá ser acessada por correspondência eletrônica ou postal, por petição escrita ou pedido oral, neste último caso a demanda será reduzida a escrito por servidor designado pelo Ouvidor na Corregedoria-Geral da Justiça. Este procedimento deverá ser simples, a fim de evitar obstáculos, facilitando o contato e estimulando a procura pelo serviço.

5.5.2. Todas as ocorrências geradas pelo público interno e externo, independente do canal utilizado, serão registradas no sistema de Ouvidoria e classificadas por natureza (crítica, reclamação, sugestão, elogio, denúncia, solicitação).

5.5.3. Para o público interno e externo, poderão ser utilizados os canais de atendimento listados adiante:

a) pessoalmente

b) endereço postal: Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéa - Cep: 60830-120 (Endereçar para Ouvidoria da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Ceará)

c) endereço eletrônico: cgj.ouvidoria@tjce.jus.br

d) Malote digital

f) Canal "Fale com o Ouvidor" (Link: <https://corregedoria.tjce.jus.br/ouvidoria/>)

5.5.4. Não serão aceitas, em regra, denúncias, críticas ou reclamações anônimas, a menos que estejam acompanhadas de indícios de prova material. Sendo, neste último caso, objeto de diligência preliminar de averiguação, com o objetivo de apurar a verossimilhança dos fatos narrados.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. A Ouvidoria da Corregedoria está subordinada ao Corregedor-Geral da Justiça do Estado do Ceará.