

InformeLegal

Edição 6 - Ano III - Fevereiro - 2013

Publicação do Poder Judiciário do Estado de Sergipe

Ouvidoria Geral da Justiça

O TJSE mais próximo da sociedade.

Saiba como entrar em contato com a Ouvidoria e o que acontece quando você elogia, reclama, sugere ou denuncia.

saber **OUVIR**
é o primeiro
passo para
se fazer
Justiça



Editorial

Com o objetivo de criar uma maior participação da comunidade para o aperfeiçoamento dos serviços jurisdicionais, o Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) potencializa as atividades da sua Ouvidoria Geral, através deste *Informe Legal*, com informações sobre acesso, funções e importância da Ouvidoria.

Tendo um desembargador como ouvidor, o serviço tem como principais finalidades receber consultas, informações, sugestões, reclamações, críticas, denúncias e elogios da sociedade sobre as atividades do Judiciário sergipano, além de prestar esclarecimentos sobre a sua atuação.

Aproveite mais este canal de acesso ao Poder Judiciário de Sergipe. Boa leitura!

Ouvidoria Geral da Justiça: um canal direto entre o Poder Judiciário e a sociedade

No âmbito do Tribunal de Justiça de Sergipe, a Ouvidoria Geral foi criada há 8 anos, mas foi efetivamente implantada com a edição da Resolução nº 11/2010 que trouxe uma adequação aos parâmetros fixados pelo CNJ e a figura do Desembargador Ouvidor. Foi designado pelo Presidente do Tribunal de Justiça, após aprovação do Tribunal Pleno, o Desembargador Edson Ulisses de Melo para ocupar o cargo de primeiro Ouvidor Geral do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe.

Em setembro/2011, a Ouvidoria foi incluída no Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe, como projeto, em razão de servir como uma importante fonte de informações, subsidiando as tomadas de decisões operacionais e estratégicas dos gestores do Tribunal de Justiça de Sergipe, constituindo-se, assim, num instrumento para a otimização dos serviços prestados à sociedade.

Atualmente, a Ouvidoria Geral da Justiça conta com instalações físicas amplas para comportar servidores e uma sala para o Ouvidor Geral, anexa à sala de atendimento, localizada no segundo andar do Palácio da Justiça.

Qual o papel da Ouvidoria?

A Ouvidoria Geral da Justiça foi criada com o intuito de tornar o Poder Judiciário de Sergipe mais próximo da sociedade, uma vez que, através deste órgão, toda e qualquer pessoa pode registrar suas dúvidas, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e críticas.

As manifestações recebidas servirão de subsídio, colaborando para excelência dos serviços prestados.

A sociedade, por sua vez, estará fortalecendo o exercício da cidadania, ao expressar sua opinião quanto aos serviços prestados.

Informe Legal

Órgão de Divulgação do Poder Judiciário do Estado de Sergipe
Planejamento e Produção: Diretoria de Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe

PRESIDENTE DO TJSE COLABORAÇÃO

Osório de Araújo Ramos Filho Ana Maria Deda

DIRETOR Felipe Baptista Prudente

Euler Ferreira

CHEFE DA DIV. DE FOTOGRAFIAS

André Hylling

IMPRENSA Denise Rodrigues

Luciano Augusto Francisco Moreira

EDITORES DIAGRAMAÇÃO

Denise Rodrigues Francisco Moreira

REVISÃO

Janaína Cruz Ronaldson Sousa

IMPRESSÃO

Luciano Araújo Padrão Gráfica Editora

CONRERP MG/BA 1759 10.000 exemplares

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SERGIPE

Pça. Fausto Cardoso, 112 - Centro - 49080-010 - (79) 3226 3100
www.tjse.jus.br | dircom@tjse.jus.br

O que compete à Ouvidoria Geral da Justiça?

- Receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito deste tribunal;
- Receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- Promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados;
- Sugerir aos demais órgãos do Tribunal, a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;
- Apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;
- Encaminhar ao Presidente do Tribunal, o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Obs.: A Ouvidoria Judicial não dispõe de competência correicional, portanto não interfere nem substitui as atribuições da Corregedoria Geral da Justiça.

E o que não é resolvido pela Ouvidoria Geral?

- Dúvidas a respeito de matéria processual;
- Denúncias de fatos que constituam crimes de competência do Ministério Público, Polícias Civil, Militar ou Federal;
- Admitir pedidos de reclamações, críticas, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações pertinentes a órgãos públicos que não fazem parte da estrutura do Poder Judiciário.

Como fazer para falar com a Ouvidoria?

* Formulário Eletrônico:
www.tjse.jus.br/ouvidoria
no campo **Manifeste / Consulte**



* Disque Ouvidoria:
0800 079 0008 (opção 05)
ou **3226-3875**



* **Atendimento presencial:**
Palácio da Justiça - Praça Fausto Cardoso, 112, 2º andar,
Centro, Aracaju/SE



Tanto a **Disque Ouvidoria** quanto o **Atendimento Presencial** funcionam de **segunda a sexta-feira, das 7 às 18 horas.**

Você também pode consultar o andamento do seu processo através do:
Disque Processo - 0800 079 0008 (opção 04).

Como se dá o processamento das informações na Ouvidoria:

1

É feito o cadastramento do relato em sistema informatizado, gerando manifestação com respectivo número, que será fornecido ao manifestante, para acompanhamento;

2

As manifestações cadastradas são lidas e analisadas;

3

São realizadas as pesquisas necessárias ao esclarecimento da situação narrada; não sendo possível a resolução na própria Ouvidoria, a manifestação será encaminhada ao órgão responsável do TJ/SE, para solução;

4

É dada ciência ao usuário que fez a manifestação, quando este se identifica, pois a identificação não é obrigatória.

Quanto às manifestações que fogem à competência da Ouvidoria Geral, ou mesmo do Tribunal de Justiça, estas são esclarecidas de modo a fornecer a maior quantidade possível de informações que permitam ao usuário buscar a unidade ou órgão responsável por solucionar seu problema.

- Importante frisar que a Ouvidoria não trata de questões jurídicas, que dizem respeito ao mérito dos processos, não presta assessoria jurídica às partes, nem tampouco dispõe de competência correicional, portanto não interfere nem substitui as atribuições da Corregedoria Geral da Justiça.

Dúvidas? A Ouvidoria responde.

Há necessidade de identificação do usuário quando da manifestação?

Não. A opção é do manifestante, sendo possível encaminhar denúncias e reclamações sem identificação do autor. Caso o demandante opte por identificar-se terá assegurado o direito à confidencialidade e ao sigilo sobre sua identidade, bem como a uma resposta à sua manifestação.

Caso o usuário não forneça email/telefone/endereço válidos, a Ouvidoria se isenta de prestar ao(a) solicitante o resultado obtido em sua manifestação.

Como serão tratadas as denúncias ou reclamações anônimas?

As informações dirigidas terão um tratamento diferenciado e assim, a Ouvidoria colherá elementos que atestem a veracidade dos fatos alegados e, sendo comprovada, providenciará o encaminhamento apropriado.

A manifestação anônima que apenas veicular conteúdo calunioso, difamatório ou injurioso contra o Tribunal de Justiça de Sergipe, seus Magistrados e Servidores, será arquivada.

E se eu me identificar, posso sofrer represálias? Que garantias eu tenho que isso não vai me acontecer?

Não. A rigorosa manutenção do sigilo das informações e suas fontes, quando cabível, está entre os princípios e valores a serem observados pela Ouvidoria. Assim, é previsto que o manifestante identifique-se e solicite expressamente a confidencialidade de seus dados pessoais, hipótese em que a Ouvidoria poderá processar normalmente a manifestação, resguardando o sigilo da identificação do manifestante, sem prejuízo da observância da legislação aplicável a hipóteses específicas.

Sempre que solicitado, será garantido o sigilo das informações pessoais do manifestante.

Dia do Ouvidor

O Dia do Ouvidor foi criado em 2001, durante o *VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman* realizado em Recife (PE). Essa data, 16 de março, também marca a criação da Associação Brasileira de Ouvidores no ano de 1995, em João Pessoa (PB). Hoje, a A.B.O. possui cerca de 770 associados em todo país.

As ouvidorias surgiram no Brasil como reflexo do processo de redemocratização e ganharam mais força com o Código de Defesa do Consumidor. São estruturas que favorecem o controle sobre o setor público através do acolhimento de manifestações da sociedade. No mundo, sua origem pode estar no império chinês, que abriu os primeiros canais para reclamações do povo contra as injustiças da administração pública.

Mas foi na Suécia no início do século XIX, que o ouvidor ou ombudsman surgiu no formato atual. O primeiro ombudsman brasileiro que se tem notícia apareceu em 1989, instituído pelo jornal *Folha de São Paulo*. Hoje, estima-se que no setor público existam pelo menos 120 Ouvidorias, estruturadas pela Ouvidoria Geral da União, órgão ligado à Controladoria Geral da União (CGU).



O Ouvidor Geral do TJSE, Des. Edson Ulisses de Melo, destacou ainda que historicamente as ouvidorias têm se tornado um elemento eficaz de ligação entre as pessoas e as instituições sejam elas públicas ou privadas, revelando-se atualmente uma profissão com tendência a sua regulamentação. “Além disso, o serviço é também um instrumento bastante válido para a construção do Planejamento Estratégico, na medida em que ouve os anseios da população em relação aos serviços públicos”.

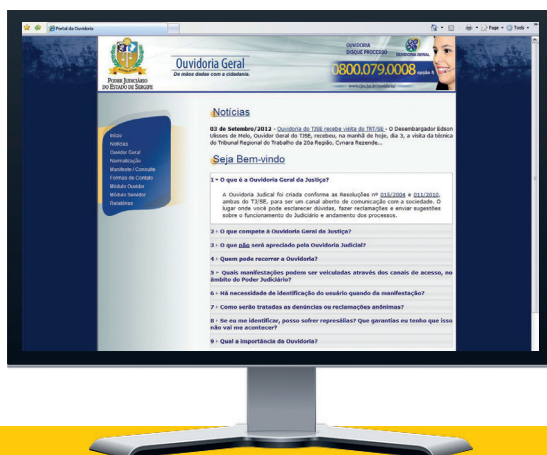


Portal da Ouvidoria

Aqui, você encontra todas as informações sobre a Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça de Sergipe. Um canal acessível, dinâmico e rápido para você sugerir, tirar dúvidas, reclamar, denunciar, elogiar, além de criticar.

No Portal você encontra:

- Notícias
- Ouvidor Geral
- Normatização
- Manifeste / Consulte
- Formas de Contato
- Módulo Ouvidor
- Módulo Servidor
- Relatórios



www.tjse.jus.br/ouvidoria

