

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
2º VICE-PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA JUDICIAL



OUVIDORIA

A Carta de Serviços do Cidadão da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia objetiva acessibilidade, de forma simples e célere, à atividade jurisdicional, contribuindo para a elevação dos padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, unidades e serviços auxiliares da instituição.

OUVIDORIA DO TJ/BA / COMPETÊNCIA

A Ouvidoria Judicial, Unidade da Segunda Vice-Presidência, em consonância com a Lei de Organização Judiciária do Estado da Bahia e o Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, tem como competência:

- I – receber e examinar manifestações sobre atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário do Estado da Bahia;
- II – divulgar seu papel institucional à sociedade;
- III – elaborar e dirigir à Presidência do Tribunal de Justiça e ao 2º Vice Presidente relatório trimestral consolidando 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;
- V – informar a Presidência do Tribunal de Justiça, ao 2º Vice Presidente e aos Corregedores, sempre que solicitado, a respeito das manifestações recebidas.

O SERVIÇO OFERECIDO

Compete à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia receber e dar encaminhamento às manifestações recebidas.

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia adota a seguinte tipologia das manifestações:

- solicitação de informação;
- denúncia;
- elogio;
- sugestão.

REQUISITOS, DOCUMENTOS e INFORMAÇÕES para ACESSAR O SERVIÇO

As manifestações dirigidas à Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Bahia deverão ser identificadas e conter todas as informações necessárias à sua análise. Também são necessárias informações de contato do solicitante, a exemplo da qualificação, endereço, telefone e e-mail para fins de encaminhamento da resposta, ou informações adicionais pela Ouvidoria.

PRINCIPAIS ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

- I – O demandante encaminha a sua solicitação à Ouvidoria do TJ/BA;
- II – A Ouvidoria recebe a manifestação, analisa e identifica o responsável pelo atendimento, encaminhando o expediente;
- III – A Ouvidoria encaminha ao manifestante a resposta recebida da Unidade responsável.

FORMA DE COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE DO SERVIÇO

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia utiliza preferencialmente a internet (e-mail) para comunicação com os seus demandantes, podendo, ainda, fazer uso da via telefônica ou presencial.

O QUE É UMA OUVIDORIA ?

É um canal aberto para o recebimento de críticas, sugestões, reclamações, elogios e denúncias da comunidade interna e externa do Tribunal de Justiça da Bahia.

QUAL O OBJETIVO DA OUVIDORIA ?

A Ouvidoria Judicial atende aos jurisdicionados do Estado da Bahia que têm interesse no esclarecimento de questões em trâmite nas Comarcas do Estado, Juizados Especiais e Tribunal de Justiça.

COMO FUNCIONA A OUVIDORIA ?

O Ouvidor recebe as manifestações através dos meios de comunicação, seleciona, registra, avalia e encaminha aos setores competentes, acompanhado e respondendo a quem enviou dentro de um tempo preestabelecido.

ANTES DE PROCURAR A OUVIDORIA, CONSULTE O SEU PROCESSO

QUAL O TEMPO DE RESOLUÇÃO DOS CASOS ?

Depende da complexidade da manifestação e do setor a ser contatado, porém em regra geral, pode acontecer de imediato, dentro do prazo de 24 horas ou até no máximo de 30 dias.

PRECISO ME IDENTIFICAR ?

Sim, a identificação é fundamental. Nome e endereço completo são indispensáveis para que a Ouvidoria possa dar resposta. Caso queira sigilo de dados, será respeitado, porém não serão aceitas manifestações anônimas.

QUAIS OS BENEFÍCIOS QUE TENHO COM ISSO ?

Aproximação com o Poder Judiciário
Melhor atendimento e qualidade nos serviços
Maior credibilidade e fortalecimento junto à sociedade
Satisfação do poder Judiciário

QUAIS OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO PARA FAZER CONTATO COM A OUVIDORIA

Os usuários poderão entrar em contato com a Ouvidoria no horário das 08:00 as 18:00 horas, ininterruptamente, através dos seguintes meios:

- a) pessoalmente
- b) e-mail ouvidoria@tjba.jus.br
- c) site do TJ/BA www.tjba.jus.br
- d) correspondência
- e) telefones (071) 3372-5565 | 0800.071.2222 |
(071) 3372-7518 | (071) 3372-7536 | (071) 3372-7535

