



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

RESOLUÇÃO Nº 290, DE 07 DE JUNHO DE 2023.

Dispõe sobre as atribuições, atividades e estrutura da Ouvidoria de Justiça do Poder Judiciário do Estado do Acre.

O **TRIBUNAL PLENO ADMINISTRATIVO**, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 357, II, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

CONSIDERANDO que as diretrizes estabelecidas pela Resolução 24, 06 de abril de 2011, do antigo Conselho de Administração que instituiu a Ouvidoria Judiciária no Poder Judiciário do Estado do Acre requer a realização ajustes à Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a ampliação das atribuições das Ouvidorias Judiciais dos Tribunais pelo Conselho Nacional de Justiça com intuito de assegurar a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, na forma da Lei n. 13.460 de 26.06.17;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Judiciária deve, no exercício de suas atribuições, assegurar o acesso a informações, na forma de Lei n. 12.527, de 18.11.11, e, ainda, preservar o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais, na forma da Lei n. 13.709, de 14.08.18;

RESOLVE:

Art. 1º A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Acre, constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração e essencial à administração da Justiça.

Art. 2º A Ouvidoria atuará com observância dos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia na



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

prestação dos serviços públicos e no atendimento ao usuário e usuária, bem como reger-se-á pelos princípios contidos no artigo 37, caput da Constituição Federal.

Da Estrutura e do Funcionamento da Ouvidoria

Art. 3º Integram a estrutura da Ouvidoria:

- I – Ouvidor ou Ouvidora - Membro efetivo da Corte;
- II – Ouvidor Substituto ou Ouvidora Substituta - Membro efetivo da Corte;
- III – Secretaria da Ouvidoria.

Art. 4º O mandato do Ouvidor ou da Ouvidora, bem como do substituto ou substituta, é de 2 (dois) anos, permitida a recondução por uma única vez, dependendo nova recondução de interstício de, no mínimo, um mandato, competindo as indicações à Presidência do Tribunal e a escolha pelo Tribunal Pleno Administrativo.

§ 1º Fica vedada a acumulação das funções da Ouvidoria com a função de Presidente.

§ 2º Extingue-se automaticamente o mandato com a renúncia ou com o término do biênio do membro efetivo indicado, atuando o substituto ou a substituta até a indicação de Ouvidor ou Ouvidora para um novo mandato.

Art. 5º A Ouvidoria, com sede na Capital do Estado, é vinculada funcionalmente à Presidência do Tribunal.

Parágrafo único. A Ouvidoria deverá ocupar instalações compatíveis com suas finalidades e atribuições, em local de fácil acesso ao público.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

Art. 6º O atendimento ao público se dará de segunda a sexta-feira, exceto feriados e recessos forenses, no horário de atendimento ao público da Secretaria do Tribunal, no mínimo, por meio dos seguintes canais de acesso:

- I – formulário eletrônico, disponível no site do Tribunal de Justiça do Estado do Acre;
- II – correio eletrônico ou físico;
- III – atendimento pessoal;
- IV – ligações telefônicas;
- V – aplicativo de mensagens WhatsApp (Chatbot)
- VI – Aplicativo a ser desenvolvido e aprovado pelo Ouvidor.

§ 1º As manifestações recebidas na Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato da pessoa solicitante e serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 2º No requerimento, poderá ser solicitada a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.608/2018.

§ 3º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor ou pela Ouvidora aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

§ 4º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 5º Os chamados recebidos após o término do horário de atendimento ao público serão considerados recepcionados no dia útil subsequente.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

Art. 7º A Ouvidoria dará tratamento às manifestações recebidas, preservando o sigilo sempre que necessário, observado o disposto no artigo 10, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, garantindo-se ao(à) solicitante o direito de acesso à informação precisa, com o emprego de procedimentos objetivos e ágeis e com linguagem clara e acessível, independentemente de requerimento formal, nas modalidades remota e presencial.

Art. 8º A Ouvidoria responderá às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da manifestação, prorrogável, justificadamente, uma única vez, por igual período.

§ 1º Será solicitado à pessoa demandante, em até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da manifestação, a complementação das informações apresentadas, quando se mostrarem insuficientes para a análise da manifestação.

§ 2º No caso do parágrafo anterior, a resposta ao pedido de complementação deverá ser apresentada em até 5 (cinco) dias úteis, sob pena de arquivamento.

§ 3º O atendimento às demandas encaminhadas pela Ouvidoria de Justiça, pelos Órgãos do Tribunal de Justiça, Magistrados e Servidores deverá ser prestado no prazo de até 10 (dez) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 4º Caso não seja observado o prazo estabelecido no parágrafo anterior para o atendimento à demanda, mesmo após reiteração com prazo de 48h (quarenta e oito horas) para resposta, a omissão será encaminhada ao órgão censório respectivo para apuração da responsabilidade do responsável pelo Órgão, do Magistrado ou do Servidor, conforme o caso.

§ 5º A Ouvidoria envidará esforços para a redução do prazo de resposta, mantendo os padrões de excelência no atendimento e visando a observância das metas estabelecidas no Planejamento Estratégico deste Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

Art. 9º Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Das Atribuições da Ouvidoria

Art. 10. À Ouvidoria de Justiça, com finalidades descritas pelo art. 4º da Resolução 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, terá como atribuições, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre, o seguinte:

I – receber manifestações, diligenciar perante aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Tribunal de Justiça;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Tribunal de Justiça e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;

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

V – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do Tribunal de Justiça 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 de Justiça;

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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

VIII – encaminhar ao Pleno do Tribunal de Justiça, até o dia trinta e um de janeiro, relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício imediatamente anterior.

Art. 11. As atribuições da Ouvidoria de Justiça são exercidas com observância das competências atribuídas aos demais Órgãos do Tribunal de Justiça, especialmente em relação à Corregedoria Geral de Justiça.

Art. 12. As atividades e serviços previstos no § 1º do artigo 5º da Resolução 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, não serão exercidas pela Ouvidoria de Justiça.

Art. 13. A Ouvidoria de Justiça, mediante regulamento próprio, normatizará a tramitação das manifestações, pedidos de informações e de providências que serão obrigatoriamente registradas e tratadas com observância da ordem cronológica e devidamente classificadas para atendimento.

Art. 14. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar às pessoas usuárias os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria e às Centrais de Atendimento ao cidadão, quando estas forem implantadas.

Art. 15. No tratamento de demandas recebidas pela Ouvidoria, estranhas às suas atribuições, serão observados os seguintes encaminhamentos:

I – as representações e as reclamações contra Juiz ou Juíza serão encaminhadas imediatamente à Corregedoria Geral da Justiça;

II – as representações e as reclamações contra membro da Corte serão encaminhadas imediatamente à Presidência;

III – as representações e as reclamações contra servidores ou servidoras da Secretaria do Tribunal encaminhadas à autoridade competente;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

IV – as representações e as reclamações contra servidores ou servidoras lotados(as) nas Secretarias de Varas da Comarca da Capital e do interior, serão encaminhadas à Diretoria do Fórum respectiva ;

V – nos casos omissos ou naqueles que demandarem outras providências, a Ouvidoria encaminhará a reclamação a quem julgar competente.

§ 1º Nas solicitações de orientações e suporte de serviços prestados pelas Centrais de Atendimento, a Ouvidoria, sempre que possível, prestará auxílio ao(a) requerente indicando os canais próprios de 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 policial ou Ministério Público competente para eventual apuração, sem prejuízo de encaminhamento pela Ouvidoria de cópia à Presidência.

Art. 16. Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I – questionamento visando assessoramento técnico em consulta jurídica;

II – mensagem desrespeitosa, contendo linguagem ofensiva ou grosseira, exceto se contiver, de plano, elementos razoáveis mínimos descritivos de autoria e de materialidade.

Parágrafo único. A manifestação não admitida será devolvida à pessoa remetente com a devida justificativa e, se for o caso, com orientação sobre o seu adequado endereçamento.

Art. 17. O Ouvidor ou a Ouvidora deve gerir o ágil e adequado cumprimento das competências da Ouvidoria e, em especial:

I – solicitar à autoridade competente a promoção de diligências quando necessárias;

II – zelar pelo nome da instituição, protegendo-a de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé, preservando a credibilidade do Poder Judiciário Estadual;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

III – realizar audiências de mediação e conciliação de conflitos entre as pessoas usuárias do serviço público e os órgãos do Tribunal de Justiça do Estado do Acre;

IV – realizar audiências públicas para disseminar os direitos das pessoas usuárias do serviço público, a atuação da Ouvidoria e os serviços da Justiça Estadual, recebendo, nessas oportunidades, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário do Estado do Acre;

V – analisar os dados estatísticos acerca da atuação da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Acre, das manifestações apresentadas, dos respectivos encaminhamentos e das respostas recebidas.

Art. 18. As atribuições da Secretaria da Ouvidoria serão estabelecidas por Resolução do Conselho da Justiça Estadual.

Disposições Finais

Art. 19. As unidades administrativas do Tribunal deverão, sempre que demandadas, em caráter prioritário, prestar apoio e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único. Na hipótese em que não haja resposta da Unidade à demanda remetida pela Ouvidoria, o expediente será encaminhado ao Ouvidor ou à Ouvidora para adoção das providências que entender cabíveis.

Art. 20. A Escola do Poder Judiciário do Estado do Acre (ESJUD) oferecerá suporte à Ouvidoria para a promoção da qualificação de seus membros e dos usuários e usuárias do serviço público, bem como para a realização de eventos relacionados à área.

Art. 21. A Ouvidoria publicará, anualmente, na página do Tribunal na Internet, relatório de gestão, consolidando os dados estatísticos relativos às manifestações recebidas, o qual também será encaminhado à Presidência do Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

Art. 22. As dúvidas que surgirem na execução desta Resolução, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor ou Ouvidora.

Art. 23. O Ouvidor ou a Ouvidora poderá propor a atualização desta Resolução, bem como expedir atos normativos para regulamentar os procedimentos internos da Ouvidoria.

Art. 24. Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Resolução n.º 24/2011, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

Rio Branco-AC, 7 de junho de 2022.

Desembargadora **Regina Ferrari**
Presidente