Publicação: 13/7/2023
DJe: 12/7/2023

PORTARIA CONJUNTA Nº 1480/PR/2023

(Alterada pela Portaria Conjunta da Presidência nº 1622/2024)

Estabelece os critérios de utilização do Canal "Fale com o TJMG" e as regras de tramitação a serem seguidas pelas unidades competentes para tratamento das demandas geradas na plataforma.

O **PRESIDENTE**, o **1º VICE-PRESIDENTE**, o **2º VICE-PRESIDENTE e a 3ª VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS** e o **CORREGEDOR-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhes conferem, respectivamente, o inciso II do art. 26, o inciso II do art. 29, o inciso III do art. 30, o inciso IV do art. 31 e o inciso I do art. 32, todos do Regimento Interno do Tribunal de Justiça, aprovado pela Resolução do Tribunal Pleno nº 3, de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que "Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências";

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública";

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

CONSIDERANDO os arts. 157 e 292 da Lei Complementar estadual nº 59, de 18 de janeiro de 2001, que "Contém a organização e a divisão judiciárias do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 731, de 9 de agosto de 2013, que "Regulamenta o acesso à informação e a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 880, de 2 de agosto de 2018, que "Institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, previsto no Capítulo IV da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO os arts. 6º, 7º e 44, incisos I e X, do Provimento da Corregedoria-Geral de Justiça nº 355, de 18 de abril de 2018, que "Institui o Código de Normas da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais - CGJ, que regulamenta os procedimentos e complementa os atos legislativos e normativos referentes aos serviços judiciários da Primeira Instância do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO a Portaria da Presidência nº 4.715, de 10 de fevereiro de 2020, que "Institui o Código de Conduta do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais";

CONSIDERANDO que a Portaria da Presidência nº 4.726, de 14 de fevereiro de 2020, "Institui o 'Fale com o TJMG' como canal oficial de comunicação e interlocução com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais";

CONSIDERANDO que o "Fale com o TJMG" constitui uma das iniciativas relacionadas ao Programa de Integridade e permite o recebimento de manifestações internas e externas relacionadas à ocorrência de situações que divergem do Código de Conduta e das políticas do TJMG, possibilitando ao público em geral o contato com a Instituição;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar as regras de tramitação das demandas oriundas do Canal "Fale com o TJMG", bem como propor a possível expansão da plataforma para a distribuição de demandas de competência das Direções do Foro das comarcas do interior;

CONSIDERANDO que foram identificadas oportunidades de melhoria na tramitação de procedimentos, além da necessidade de readequação do canal à Lei nº 13.709, de 2018;

CONSIDERANDO o que constou no processo da Comissão Temporária de Proteção de Dados Pessoais nº 1.0000.22.016275-4/000 (Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0055005-38.2021.8.13.0000),

RESOLVEM:

Art. 1º As comunicações e manifestações recebidas por meio do Canal "Fale com o TJMG", de que trata a Portaria da Presidência nº 4.726, de 14 de fevereiro de 2020, serão direcionadas, de forma automatizada, às unidades responsáveis por sua distribuição, observado o Anexo Único desta Portaria Conjunta e de acordo com o previsto no Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - RITJMG e nas Resoluções do Órgão Especial nº 731, de 9 de agosto de 2013, e nº 880, de 2 de agosto de 2018, por meio de formulários eletrônicos com os seguintes temas:

I - Reclamação: para comunicar a ocorrência de irregularidade ou manifestar insatisfação quanto a algum serviço prestado pelo TJMG;

II - Elogio: para enviar manifestações de satisfação referentes a algum serviço prestado;

III - Crítica: para avaliar as ações ou serviços prestados;

IV - Sugestão: para enviar ideias ou propostas de melhoria na prestação dos serviços;

V - Informação: para solicitar informações sobre serviços prestados ou comunicar a ocorrência de fato relevante que não caracterize reclamação ou denúncia;

VI - Denúncia: para comunicar a ocorrência de ato ilícito, fraude ou corrupção;

VII - Solicitação: para solicitar o agendamento de reunião com o Centro de Inteligência da Justiça de Minas Gerais - CIJMG ou ações administrativas de responsabilidade do TJMG que não se enquadrem nas manifestações dos tipos Reclamação, Denúncia, Crítica ou Informação;

VIII - Opção exclusiva dos serviços notariais e de registro: para receber demandas dos responsáveis pelos serviços notariais e de registro do Estado de Minas Gerais (Comunicação, Consulta e Requerimento);

IX - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD: para solicitar informações a respeito dos dados pessoais tratados no TJMG.

X - Central de Processos Eletrônicos: para solicitar desarquivamento de processo, fazer requerimentos gerais e tomar ciência de intimação. (Inciso acrescentado pela Portaria Conjunta da Presidência nº 1622/2024)

Parágrafo único. As demandas classificadas incorretamente serão reclassificadas pelo TJMG para fins estatísticos.

Art. 2º Para o envio de comunicações por meio do Canal “Fale com o TJMG”, o cidadão deverá cadastrar-se com dados verídicos no endereço eletrônico www.tjmg.jus.br/falecomtjmg.

§ 1º Os dados do cidadão serão armazenados com segurança pela Diretoria Executiva de Informática - DIRFOR, em observância à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

§ 2º Em se tratando de denúncia, o cidadão poderá requerer que sua identidade seja preservada sob sigilo.

§ 3º Poderá ser realizada a quebra de sigilo, excepcionalmente, no interesse da administração pública, quando necessária para a apuração de ocorrência de qualquer ilícito.

Art. 3º O acompanhamento da demanda pelo cidadão deverá ser feito por meio do módulo de Pesquisa Pública do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, utilizando-se o número de protocolo da comunicação, no endereço eletrônico https://sei.tjmg.jus.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao

_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0.

§ 1º O TJMG poderá solicitar complemento de informações ao cidadão quando o conteúdo da comunicação enviada não for suficiente para tratar a demanda.

§ 2º Nos casos em que o TJMG solicitar complemento de informações, o cidadão deverá apresentá-las por meio de novo requerimento no Canal "Fale com o TJMG", indicando o número do protocolo anterior (processo SEI), ou protocolar expediente diretamente nas unidades de protocolo administrativo.

§ 3º O e-mail cadastrado pelo usuário no Canal "Fale com o TJMG" no momento em que o processo SEI foi gerado será utilizado para retorno ao cidadão e sua alteração poderá implicar na ausência de informação das manifestações vinculas ao endereço eletrônico anterior.

Art. 4º A tramitação interna e o tratamento das demandas recebidas deverão seguir os procedimentos de distribuição do Canal "Fale com o TJMG", constantes do endereço eletrônico https://www.tjmg.jus.br/falecomtjmg/.

§ 1º A reclamação, a denúncia e a consulta externa de âmbito do foro judicial ou dos cartórios extrajudiciais, bem como os pedidos de impulsionamento processual, deverão ser previamente avaliados e posteriormente dirigidos à direção do respectivo foro ou unidade judiciária.

§ 2º A reclamação ou denúncia que tiver cunho disciplinar, excetuadas as situações previstas no art. 65 da Lei Complementar estadual nº 59, de 18 de janeiro de 2001, e as representações por excesso de prazo serão encaminhadas à Corregedoria-Geral de Justiça - CGJ, na forma dos arts. 6º, 7º e 44, I e X, do Provimento CGJ nº 355, de 18 de abril de 2018.

§ 3º Quando a reclamação ou a denúncia tiver cunho disciplinar, referindo-se a magistrado, ou versar sobre abuso, erro, ilícito, irregularidade ou omissão imputados a servidor lotado na Secretaria do TJMG e da CGJ, nos órgãos auxiliares da Justiça de Primeira Instância e nos cartórios extrajudiciais, deverá conter cópia do documento de identificação e do comprovante de endereço do reclamante ou denunciante, sob pena de não ser remetida ao órgão competente.

Art. 5º A resposta à comunicação gerada por meio do Canal "Fale com o TJMG" será solicitada pela unidade responsável pela distribuição à unidade tecnicamente competente.

§ 1º É vedado à unidade técnica requisitada prestar informações diretamente ao cidadão, salvo por determinação superior e nas hipóteses descritas neste artigo.

§ 2º Em conformidade com o disposto no art. 44 do Provimento da CGJ nº 355, de 2018, o trâmite do processo deverá ser realizado no âmbito da direção do foro responsável, que receberá a demanda e responderá diretamente ao cidadão, nas seguintes hipóteses:

I - reclamação ou denúncia acerca de servidor da comarca;

II - reclamação ou denúncia sobre cartório extrajudicial da comarca;

III - reclamação para fins de impulsionamento de processo judicial que esteja em trâmite na comarca;

IV - solicitação ou informação no âmbito do foro judicial ou sobre cartório extrajudicial da comarca.

§ 3º Nas hipóteses dos incisos I e II do § 2º deste artigo, a direção do foro responderá diretamente ao cidadão.

§ 4º Na hipótese do inciso III do § 2º deste artigo, a direção do foro direcionará o processo à unidade responsável pela tramitação do processo judicial, que processará a demanda e prestará as informações diretamente ao cidadão.

§ 5º Na hipótese do inciso IV do § 2º deste artigo, a solicitação ou informação deverá ser previamente avaliada e posteriormente direcionada à direção do respectivo foro.

§ 6º Para a correta distribuição da demanda, a direção do foro deverá seguir a cartilha constante do endereço https://rede.tjmg.jus.br/rede-tjmg/sistemas/sistema-eletronico-de-informacoes-sei.htm.

§ 7º A CGJ fiscalizará o cumprimento dos prazos e as regras de tramitação previstas na cartilha que se refere o § 6º deste artigo.

§ 8º Tratando-se de solicitação dirigida à Central de Processos Eletrônicos - CPE, esta responderá diretamente ao cidadão. (Parágrafo acrescentado pela Portaria Conjunta da Presidência nº 1622/2024)

Art. 6º Os requerimentos afetos à LGPD deverão ser previamente avaliados pela Ouvidoria e posteriormente dirigidos à Coordenação de Tratamento de Dados - COTRAD, para a definição da unidade operacional responsável, que prestará as informações pertinentes à demanda.

§ 1º Prestadas as informações pela unidade operacional responsável, os requerimentos afetos à LGPD serão devolvidos à COTRAD, que elaborará promoção e a encaminhará ao Centro de Governança de Dados e Segurança da Informação Pessoal - CEGINP e à Secretaria de Governança e Gestão Estratégica - SEGOVE, para análise e validação, direcionando o expediente à Comissão de Proteção de Dados Pessoais, para deliberação.

§ 2º O Presidente da Comissão de Proteção de Dados Pessoais poderá deliberar “ad referendum” da Comissão.

§ 3º Após deliberação, o expediente retornará à Ouvidoria, para comunicação ao requerente.

Art. 7º O primeiro retorno ao cidadão pela unidade receptora da demanda deverá ocorrer, preferencialmente, com a maior brevidade possível, observando-se, no máximo, o prazo de 20 (vinte) dias, salvo previsão diversa constante em lei específica.

§ 1º O retorno ao cidadão deverá ocorrer por e-mail, mediante a funcionalidade "Envio de Correspondência Eletrônica" do SEI, para que a comunicação seja formalizada no respectivo processo.

§ 2º Caso o cidadão não informe ou não possua endereço de e-mail, a resposta poderá ser fornecida por meio físico.

Art. 8º O arquivamento do processo SEI ocorrerá, com mérito, quando houver solução definitiva para a demanda, ou, sem mérito, quando não for possível dirimi-la por completo, sendo regido pela seguinte norma:

I - será arquivado com mérito:

a) quando o pedido do demandante for acolhido;

b) quando o pedido do demandante não for acolhido, sobretudo em reclamações que envolverem matéria jurisdicional, por não ser tratada na esfera administrativa do TJMG;

c) quando o demandante receber uma resposta, informação ou esclarecimento em situações em que não houver nenhum pleito a ser acolhido;

II - será arquivado sem mérito:

a) quando a solução a ser dada pelo TJMG depender de alguma providência por parte do próprio demandante;

b) quando o motivo/causa da demanda deixar de existir;

c) quando a demanda apresentada não se relacionar às atribuições administrativas ou às competências jurisdicionais do TJMG.

Parágrafo único. Será arquivada, sob indicação do número de protocolo a ser acompanhado:

I - a demanda que for mais recente, na hipótese de que trata o art. 9º desta Portaria Conjunta;

II - a demanda que reverberar em autuação de novo processo para tratar do assunto.

Art. 9º As demandas enviadas em duplicidade deverão ser unificadas no primeiro processo gerado pelo cidadão.

Art. 10. As mensagens eletrônicas relativas aos temas de que trata o art. 1º desta Portaria Conjunta que forem encaminhadas ao TJMG por meio de outros canais eletrônicos de atendimento não serão processadas, salvo se oriundas de órgãos superiores.

§ 1º Na hipótese descrita no "caput" deste artigo, as comunicações recebidas de órgãos superiores deverão ser registradas pelos agentes receptores por meio da ferramenta "Painel do Operador", vinculada ao Canal "Fale com o TJMG".

§ 2º O recebimento de demandas de órgãos da administração pública, entidades de classe, sindicatos e associações poderá ser realizado por meio eletrônico institucional de comunicação oficial.

Art. 11. O art. 1º da Portaria da Presidência nº 4.726, de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º Fica instituído o canal de atendimento "Fale com o TJMG" como meio oficial de comunicação e interlocução com o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - TJMG, destinado ao recebimento de mensagens eletrônicas relacionadas a solicitações de informações, comentários, dúvidas, denúncias, críticas e sugestões, as quais poderão ser encaminhadas pelos cidadãos no endereço eletrônico www.tjmg.jus.br/falecomtjmg .".

Art. 12. Ficam revogados o art. 2º e o art. 3º da Portaria da Presidência nº 4.726, de 2020.

Art. 13. Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 1º de agosto de 2021.

Belo Horizonte, 12 de julho 2023.

Desembargador **JOSÉ ARTHUR DE CARVALHO PEREIRA FILHO**
Presidente

Desembargador **ALBERTO VILAS BOAS VIEIRA DE SOUSA**
1º Vice-Presidente

Desembargador **RENATO LUÍS DRESCH**
2º Vice-Presidente

Desembargadora **ANA PAULA NANNETTI CAIXETA**
3ª Vice-Presidente

Desembargador **LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR**
Corregedor-Geral de Justiça

ANEXO ÚNICO
(a que se refere o art. 3º da Portaria Conjunta da Presidência nº 1.622, de 25 de novembro de 2024)

"**ANEXO ÚNICO**
(a que se refere o art. 1º da Portaria Conjunta da Presidência nº 1.480, de 12 de julho de 2023)

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	OUVIDORIA	CORPROT	GMF	SEGOVE	DIRCOM	DIREÇÃO DO FORO	CPE
Reclamação	Serviços e Ações Adm.	Cartório Extrajudicial da Capital		Desembargador		Servidor do Interior	
	Processos Judiciais 2ª Instância	Processos Judiciais 1ª Instância: de cunho disciplinar na Corregedoria				Processos Judiciais 1ª Instância: impulsionamento processual em Vara	
	Estagiário e Terceirizado					Cartório Extrajudicial do Interior	
	Carta dos Reeducandos	Juiz				Servidor da Capital	
Denúncia	Estagiário	Cartório Extrajudicial da Capital	Tortura e maus-tratos de pessoa sob custódia policial no sistema prisional ou socioeducativo	Desembargador		Servidor do Interior	
	Terceirizado						
	Empresa					Cartório Extrajudicial do Interior	
	Profissional Autônomo	Juiz					
	Denúncias Anônimas					Servidor da Capital	
Crítica					Serviços e Ações Adm.		
Elogio	Serviços e Ações Adm.						
	Cartórios Extrajudiciais						
Informação	Processos Judiciais 2ª Instância	Processos Judiciais 1ª Instância			Serviços e Ações Adm.		
		Cartório Extrajudicial					
Solicitação	Solicitações Gerais			Solicitações de agendamento de reunião com o Centro de Inteligência da Justiça de Minas Gerais - CIJMG			
Sugestão	Serviços e Ações Adm.						
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	Todas as Demandas						
Opção exclusiva dos serviços notarias e de registro		Comunicação Consulta Requerimento				Comunicação Requerimento	
Central de Processos Eletrônicos - CPE							Requerimentos Gerais/ Desarquivamento de Autos

Atenção! Manifestações com a referência "Nenhuma das opções anteriores" serão direcionadas para a Ouvidoria, que ficará responsável por analisá-las e distribuí-las para a(s) unidade(s) responsável(eis). Como exceção, temos a manifestação "Informação", que será distribuída para a CORPROT.

(Nova redação dada pela Portaria Conjunta da Presidência nº 1622/2024)

~~ANEXO ÚNICO~~

~~(a que se refere ao art. 1º da Portaria Conjunta da Presidência nº 1.480, 12 de julho de 2023)~~

Tipo de Manifestação	OUVIDORIA	CORPROT	SEGOVE	DIRCOM	DIREÇÃO DO FORO
Reclamação	Serviços e Ações Adm. Processos Judiciais 2ª Instância Estagiário e Terceirizado Carta dos Reeducandos	Cartório Extrajudicial da Capital Processos Judiciais 1ª Instância: Cunho disciplinar junto à Corregedoria Juiz e Servidor da Capital	Desembargador		Servidor do Interior Processos Judiciais 1ª Instância: Impulsionamento processual junto à Vara Cartório Extrajudicial do Interior
Denúncia	Estagiário Terceirizado Empresa Profissional Autônomo Denúncias anônimas	Cartório Extrajudicial da Capital Juiz Servidor da Capital	Desembargador		Servidor do Interior Cartório Extrajudicial do Interior
Crítica				Serviços e Ações Adm.	
Elogio	Serviços e Ações Adm. Cartórios Extrajudiciais				
Informação	Processos Judiciais 2ª Instância	Processos Judiciais 1ª Instância Cartório Extrajudicial		Serviços e Ações Adm.	
Solicitação	Solicitações Gerais		Solicitações de agendamento de reuniões com o Centro de Inteligência da Justiça de Minas Gerais - CIJMG		
Sugestão	Serviços e Ações Adm.				
LGPD	Todas as Demandas				
Opção exclusiva dos serviços notariais e de registro		Comunicação Consulta Requerimento			Comunicação Requerimento

Atenção! Manifestações com a referência "Nenhuma das opções anteriores" serão direcionadas para a Ouvidoria, que ficará responsável por analisá-las e distribuí-las para a(s) unidade(s) responsável (is). Como exceção, temos a manifestação "Informações", que será distribuída para a CORPROT.