

## **RESOLUÇÃO Nº 685/2012**

(Revogada pela [Resolução do Órgão Especial nº 862/2017](#))

~~Dispõe sobre a implantação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.~~

~~A CORTE SUPERIOR DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 19, inciso IX, da [Resolução nº 420](#), de 1º de agosto de 2003, que contém o Regimento Interno do Tribunal,~~

~~CONSIDERANDO os termos da [Resolução nº 79](#), de 9 de junho de 2009, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário e determina a existência de serviço de atendimento aos usuários da Justiça, destinado a receber sugestões, críticas e reclamações acerca de suas atividades administrativas e jurisdicionais, preferencialmente por meio de ouvidorias;~~

~~CONSIDERANDO que, mediante a [Resolução nº 103](#), de 24 de fevereiro de 2010, o CNJ estabeleceu critérios para criação e funcionamento de ouvidorias nos Tribunais;~~

~~CONSIDERANDO por outro lado que, ao dispor sobre o planejamento estratégico no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, a [Resolução nº 638](#), de 26 de maio de 2010, em seus artigos 2º, III, e 4º, I, privilegiando a transparência administrativa como meta de ação, elegeu o objetivo institucional de aprimorar a comunicação do Tribunal de Justiça com os públicos interno e externo;~~

~~CONSIDERANDO que compete à Secretaria Especial da Presidência, SESPRES, assegurar que a comunicação institucional do Tribunal propicie o efetivo acesso dos públicos interno e externo a informações sobre as ações do órgão e aos resultados obtidos;~~

~~CONSIDERANDO as atribuições regulamentares da Secretaria Especial da Presidência – SESPRES e da Assessoria de Comunicação Institucional, ASCOM;~~

~~CONSIDERANDO, finalmente, o que constou do Processo nº 804 da Comissão Administrativa, bem como o que ficou decidido pela própria Corte Superior em sessão realizada no dia 29 de fevereiro de 2012,~~

### **RESOLVE:**

~~Art. 1º – Fica criada a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, com o objetivo de fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade.~~

~~§ 1º – A atividade da Ouvidoria tem caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação social, sem qualquer conotação correccional.~~

~~§ 2º – A Ouvidoria funcionará de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8 às 18 horas.~~

~~Art. 2º – A Ouvidoria será dirigida por um Desembargador, escolhido pela Corte Superior, juntamente com o seu substituto, para período de um ano, permitida a recondução.~~

~~Art. 3º – Compete ao Ouvidor instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos serviços de atendimento ao usuário existentes no Tribunal de Justiça, no âmbito de suas atribuições, bem como assegurar a sua devida utilização.~~

~~Art. 4º – Compete à Ouvidoria:~~

~~I – prestar esclarecimentos ao cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, bem como sobre as ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça e outras informações administrativas de interesse do usuário, em geral;~~

~~II – receber críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas e reclamações;~~

~~III – fazer o encaminhamento das demandas aos setores competentes;~~

~~IV – manter os interessados informados sobre o andamento de suas demandas;~~

~~V – identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral;~~

~~VI – sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas e o desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade;~~

~~VII – orientar os interessados quanto aos mecanismos de consulta sobre o andamento processual na justiça de 1º e 2º graus;~~

~~VIII – divulgar relatório mensal de suas atividades no Portal TJMG;~~

~~IX – encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.~~

~~§ 1º – Não serão admitidas pela Ouvidoria:~~

~~I – consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação, de natureza administrativa ou disciplinar, da Corte Superior, do Conselho da Magistratura ou da Corregedoria Geral de Justiça;~~

~~II – notícias de fatos que constituam crimes;~~

~~III – pedidos de esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial ou administrativo, bem como de argumentos para ajuizamento de ações.~~

~~§ 2º – Nas hipóteses previstas nos incisos I e II do § 1º deste artigo, a demanda será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre seu~~

~~adequado direcionamento ou, a critério do Ouvidor, encaminhada ao órgão competente para a necessária apuração.~~

~~§ 3º - Na hipótese prevista no incisos III do § 1º deste artigo, a demanda será arquivada, comunicando-se essa providência ao interessado.~~

~~§ 4º - As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado.~~

~~Art. 5º - Compete à Secretária Especial da Presidência - SESPRES - com o apoio da Assessoria de Comunicação Institucional - ASCOM - prestar suporte administrativo e operacional ao Ouvidor, no desempenho de suas atribuições.~~

~~Art. 6º - Passa a integrar a Ouvidoria do Tribunal de Justiça o canal de atendimento ao cidadão "Fale Conosco", disponibilizado no Portal TJMG e gerenciado pela ASCOM/CECOM.~~

~~Art. 7º - O acesso à Ouvidoria dar-se-á por carta, pelo endereço eletrônico [faleconosco@tjmg.jus.br](mailto:faleconosco@tjmg.jus.br) ou por formulário eletrônico disponível na página do Tribunal na internet.~~

~~§ 1º - É necessária a identificação pessoal do solicitante para garantir o regular andamento das manifestações, resguardado o sigilo da fonte, quando a situação o exigir.~~

~~§ 2º - As mensagens recebidas serão classificadas como informação, solicitação, elogio, crítica, denúncia, reclamação e sugestão.~~

~~§ 3º - As demandas serão respondidas no prazo máximo de 3 (três) dias, excetuadas aquelas em que, a critério do Ouvidor, o grau de complexidade exigir tempo maior.~~

~~Art. 8º - As demandas serão registradas em formulário próprio, que deverá conter os seguintes dados:~~

~~I - data do registro;~~

~~II - nome do solicitante;~~

~~III - forma de recebimento (carta, e-mail, formulário eletrônico ou telefone);~~

~~IV - natureza da demanda (informação, solicitação, sugestão, crítica, elogio, reclamação ou denúncia);~~

~~V - procedência (cidadão, parte, interessado, advogado, membro do Ministério Público, Defensor Público, magistrado da ativa ou inativo, servidor da ativa ou inativo, outros);~~

~~VI - observações;~~

~~VII - assunto;~~

~~VIII – procedimento adotado (demanda atendida, encaminhada a outro órgão, devolvida ao interessado ou arquivada).~~

~~Art. 9º – Os canais de atendimento existentes no Tribunal de Justiça e na Justiça de 1ª instância, na data desta Resolução, continuarão em funcionamento, atendendo as demandas recebidas com observância das diretrizes emanadas do Ouvidor e os comandos contidos nesta Resolução.~~

~~Art. 10 – As unidades organizacionais da Secretaria do Tribunal de Justiça e da Corregedoria Geral de Justiça deverão, sempre que necessário, prestar informação e assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria e dos demais serviços de atendimento, visando à satisfação das demandas dentro do prazo previsto.~~

~~Art. 11 – Até que seja implantado sistema informatizado próprio, os responsáveis pelos canais de atendimento existentes no Tribunal de Justiça e na Justiça de 1ª instância deverão enviar a ASCOM/CECOM, no quinto (5º) dia útil de cada mês, relatório demonstrativo de atendimento de demandas.~~

~~Parágrafo único – O relatório de que trata este artigo será analisado pela ASCOM, para mapeamento e identificação das demandas, bem como para apresentação, ao Ouvidor, de proposta de medidas destinadas à melhoria dos serviços e, se for o caso, à criação, no âmbito no Tribunal, de novos canais de atendimento.~~

~~Art. 12 – Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.~~

~~PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE~~

~~Belo Horizonte, 01 de março de 2012.~~

~~Desembargador CLÁUDIO RENATO DOS SANTOS COSTA  
Presidente~~