



## RESOLUÇÃO Nº 862/2017

Dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e revoga a [Resolução da Corte Superior nº 685](#), de 1º de março de 2012, que “dispõe sobre a implantação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais”.

O **ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhe confere o inciso V do [art. 34 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais](#), aprovado pela [Resolução do Tribunal Pleno nº 3](#), de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO o disposto no [art. 9º, inciso XIII, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - RITJMG](#);

CONSIDERANDO o disposto na [Lei federal 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, todos da Constituição da República Federativa do Brasil](#);

CONSIDERANDO o que estabelece a [Lei federal nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública;

CONSIDERANDO a edição da [Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 215](#), de 16 de dezembro de 2015, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da [Lei federal nº 12.527](#), de 2011;

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 federal nº 12.527](#), de 2011, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - TJMG;

CONSIDERANDO a necessidade de atualizar e aperfeiçoar a estrutura organizacional da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, estabelecida pela [Resolução da Corte Superior nº 685](#), de 1º de março de 2012, com o propósito de corrigir aspectos conceituais, ampliar objetivos institucionais e suplantando dificuldades operacionais que assegurem o fiel cumprimento de suas atividades;

CONSIDERANDO o que constou no Processo nº 1.0000.17.083598-7/000 da Comissão de Organização e Divisão Judiciárias, bem como o que ficou decidido pelo Órgão Especial, na sessão realizada em 13 de dezembro de 2017,

RESOLVE:



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Tribunal de Justiça

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - TJMG passa a ter a estrutura e as atribuições estabelecidas nesta Resolução.

CAPÍTULO I  
DOS OBJETIVOS

Art. 2º A Ouvidoria tem como objetivo fortalecer o relacionamento entre o TJMG e a sociedade, desenvolvendo atividade de caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação social, sem qualquer conotação correcional.

CAPÍTULO II  
DA DIREÇÃO

Art. 3º A Ouvidoria será dirigida por um Desembargador em atividade, escolhido pelo Órgão Especial.

§ 1º O Órgão Especial escolherá um Desembargador em atividade para exercer a função de Ouvidor Adjunto, ao qual competirá substituir o Ouvidor em suas ausências.

§ 2º O Ouvidor e o Ouvidor Adjunto serão eleitos em sessão do Órgão Especial realizada no mês de julho dos anos pares.

§ 3º Os mandatos de que trata o § 2º deste artigo serão de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução, e terão início com a entrada em exercício no primeiro dia útil do mês de agosto dos anos pares.

CAPÍTULO III  
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete ao Ouvidor instituir diretrizes e procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do TJMG.

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I - prestar esclarecimentos ao cidadão sobre a função constitucional, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, bem como sobre as ações desenvolvidas pelo TJMG e outras informações administrativas de interesse público, desde que no âmbito de suas atribuições;

II - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, pedidos de informação, solicitações, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões;

III - dar tratamento igualitário ao cidadão, realizando o atendimento por ordem de chegada das demandas, ressalvadas as prioridades asseguradas em lei;

IV - emitir comprovante de recebimento da demanda ao cidadão solicitante;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Tribunal de Justiça

V - encaminhar as demandas aos setores competentes para manifestação, acompanhando a efetiva apresentação da resposta;

VI - manter os interessados informados sobre o andamento de suas demandas;

VII - encaminhar a resposta final ao cidadão solicitante;

VIII - orientar os interessados quanto aos mecanismos de consulta ao andamento processual nas justiças de 1ª e 2ª instâncias, esclarecendo as limitações impostas aos processos que tramitam em segredo de justiça;

IX - elaborar, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, indicando:

a) o número de manifestações recebidas durante o ano;

b) os motivos das manifestações;

c) a análise dos pontos recorrentes; e

d) as providências adotadas pela Ouvidoria em relação às demandas recebidas.

X - encaminhar ao Presidente do Tribunal de Justiça e divulgar, no Portal do TJMG, o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

XI - identificar e mapear informações com vistas a subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando a identificar e a implementar soluções adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade.

Art. 6º Não serão processadas pela Ouvidoria:

I - consultas a procedimentos administrativos de caráter disciplinar ou a informações classificadas como sigilosas, total ou parcialmente, assegurado ao cidadão o acesso à parte não sigilosa da informação, nos termos das normas estabelecidas pela [Lei federal nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação;

II - reclamações, denúncias e postulações ineptas ou que exijam providências de natureza administrativa e/ou disciplinar por parte da Administração do TJMG;

III - notícia de fato que constitua crime, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das Polícias, nos termos dos [artigos 129](#), inciso I, e [144 da Constituição da República Federativa do Brasil](#);

IV - pedido de esclarecimento de matéria jurídica, em processo judicial ou administrativo, bem como pedido de argumentos para o ajuizamento de ações;

V - denúncias anônimas, salvo nos casos em que o Ouvidor considere pertinente o processamento da manifestação.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Tribunal de Justiça

§ 1º Nas hipóteses previstas nos incisos I, II e III deste artigo, o pedido será devolvido ao remetente com a devida justificativa e, se for o caso, orientação quanto ao direcionamento adequado, ou, a critério do Ouvidor, poderá ser encaminhado ao órgão competente.

§ 2º As reclamações, sugestões e críticas, que não se refiram ao TJMG, não serão tratadas pela Ouvidoria, podendo ser esclarecido ao requerente, quando for o caso, qual o órgão responsável pela demanda.

§ 3º Na hipótese do inciso V, as denúncias que não forem passíveis de tratamento e/ou processamento serão arquivadas.

Art. 7º Compete à Secretaria Especial da Presidência e das Comissões Permanentes - SESPRES, com o apoio da Assessoria de Comunicação Institucional - ASCOM, prestar suporte administrativo e operacional ao Ouvidor, no desempenho de suas atribuições.

#### CAPÍTULO IV DAS DEMANDAS

Art. 8º O acesso à Ouvidoria dar-se-á por meio eletrônico, telefônico e escrito, mediante endereçamento à Ouvidoria do TJMG.

§ 1º As demandas registradas em formulários próprios conterão campos para a identificação do solicitante, com nome completo, número de identidade, CPF, e endereço físico ou eletrônico, se pessoa física, ou, razão social, dados cadastrais e endereço físico ou eletrônico, se pessoa jurídica, além da especificação do objeto requerido.

§ 2º É necessária a identificação pessoal do solicitante para garantir o regular andamento das demandas, assegurado o sigilo dos dados mediante solicitação expressa do interessado.

§ 3º As mensagens recebidas serão classificadas, de acordo com o conteúdo, como informação, solicitação, elogio, crítica, denúncia, reclamação ou sugestão.

§ 4º As demandas deverão ser respondidas dentro dos prazos estabelecidos pela [Lei federal 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 da República Federativa do Brasil](#), e pela [Lei federal nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública.

§ 5º Os procedimentos relativos aos meios de acesso dos cidadãos através da Ouvidoria serão disciplinados por meio de Portaria Conjunta do Presidente do Tribunal e do Ouvidor.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Tribunal de Justiça

§ 6º O Ouvidor emitirá instruções normativas, de caráter interno, necessárias à regulamentação das atividades prestadas pela Ouvidoria.

CAPÍTULO V  
DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À OUVIDORIA - CEAT

Art. 9º A Central de Atendimento à Ouvidoria - CEAT - é uma unidade organizacional da Secretaria do Tribunal de Justiça subordinada diretamente à Ouvidoria e tem como objetivo prestar assistência imediata ao Ouvidor, assegurando o funcionamento das atividades desempenhadas no âmbito de atuação da Ouvidoria.

Art. 10. São atribuições da CEAT:

I - utilizar ferramentas gerenciais para efetuar e acompanhar o controle de entrada e saída das demandas recebidas na Ouvidoria;

II - emitir comprovante de recebimento das demandas ao cidadão solicitante;

III - interagir com as áreas do TJMG, requisitando informações aos setores competentes sobre as demandas recebidas na Ouvidoria, acompanhando a efetiva resposta;

IV - providenciar o encaminhamento da resposta final ao cidadão solicitante;

V - providenciar a edição de ofícios requisitados pelo Ouvidor;

VI - redigir e emitir comunicações internas da Ouvidoria dirigidas aos diversos setores do TJMG;

VII - elaborar o relatório anual das atividades desempenhadas pela Ouvidoria, submetendo-o à apreciação do Ouvidor;

VIII - exercer outras atividades inerentes à sua área de atuação.

CAPÍTULO VI  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11. Todas as unidades organizacionais do TJMG deverão, sempre que necessário, colaborar e prestar assessoramento técnico às atividades da Ouvidoria, com vistas a garantir o cumprimento da [Lei federal nº 12.527](#), de 2011, e da [Lei federal nº 13.460](#), de 2017, e ao aperfeiçoamento da missão institucional do Poder Judiciário no Estado Democrático de Direito.

Art. 12. Para fins de cumprimento do disposto no § 2º do art. 3º desta Resolução, os mandatos dos atuais Ouvidor e Ouvidor Adjunto, em exercício na data da publicação desta Resolução, encerram-se em 31 de julho de 2018.

Art. 13. O “caput” do art. 3º da [Resolução do Órgão Especial nº 731](#), de 9 de agosto de 2013, passa a vigorar com a seguinte redação:



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Tribunal de Justiça

“Art. 3º Compete ao Ouvidor do Tribunal, além das atribuições contidas na [Resolução do Órgão Especial nº 862](#), de 19 de dezembro de 2017:”.

Art. 14. Fica alterado o Anexo I-B da [Resolução da Corte Superior nº 533](#), de 16 de março de 2007, na forma do Anexo I desta Resolução.

Art. 15. É parte integrante desta Resolução seu Anexo II, que contém o organograma da Ouvidoria.

Art. 16. Fica revogada a [Resolução da Corte Superior nº 685](#), de 1º de março de 2012.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 19 de dezembro de 2017.

Desembargador **HERBERT JOSÉ ALMEIDA CARNEIRO**  
Presidente



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Tribunal de Justiça

**ANEXO I**

(a que se refere o art. 14 da Resolução do Órgão Especial nº 862, de 19 de dezembro de 2017)

**“Anexo I-B**

(a que se refere o § 2º do art. 1º da Resolução nº 533, de 2007)

Lotação do cargo de provimento em comissão, na unidade organizacional prevista na Resolução do Órgão Especial nº 862, de 19 de dezembro de 2017.

Órgão de lotação do cargo	Cargo			Recrutamento
	Quantidade	Denominação	Código	
Central de Atendimento à Ouvidoria	1	Coordenador de Área	CA-L18	Limitado

**ANEXO II**

(a que se refere o art. 15 da Resolução do Órgão Especial nº 862, de 19 de dezembro de 2017)

**“Anexo**

(a que se refere a Resolução do Órgão Especial nº 862, de 19 de dezembro de 2017)

**ÓRGÃO SUBORDINADOS À OUVIDORIA -  
ORGANOGRAMA**

