



RESOLUÇÃO Nº 1140/2026

Dispõe sobre a estrutura, as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e dá outras providências.

O **ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos III, VI, alínea "a", e VII do [art. 34 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça](#), aprovado pela [Resolução do Tribunal Pleno nº 3](#), de 26 de julho de 2012,

CONSIDERANDO o disposto nos arts. 96 e 99 da [Constituição da República Federativa do Brasil de 1988](#) e no art. 103 da [Constituição do Estado de Minas Gerais](#), sobre a competência e a iniciativa privativa do Tribunal de Justiça para, mediante ato próprio, organizar o funcionamento dos seus órgãos jurisdicionais e dispor sobre suas atribuições;

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

CONSIDERANDO a [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011 - [Lei de Acesso à Informação - LAI](#), 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 de 1988](#);

CONSIDERANDO o que estabelece a [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, a qual "Dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública", em especial quanto ao disposto no seu Capítulo IV;

CONSIDERANDO a [Lei nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018 - [Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD](#), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

CONSIDERANDO a [Lei nº 13.608](#), de 10 de janeiro de 2018, a qual dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre a recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais, em especial quanto ao que estabelece o seu art. 4º-A;

CONSIDERANDO a [Resolução do Conselho Nacional de Justiça - CNJ 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 nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011";

CONSIDERANDO a [Resolução do CNJ nº 432](#), de 27 de outubro de 2021, que "Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências";



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

CONSIDERANDO a [Resolução do Órgão Especial do TJMG 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 necessidade de atualizar e aperfeiçoar a estrutura organizacional da Ouvidoria do TJMG;

CONSIDERANDO, por fim, o que constou do processo da Comissão de Organização e Divisão Judiciárias nº 1.0000.23.204622-7/000 (Sistema Eletrônico de Informações - SEI nº 0210687-44.2025.8.13.0000), bem como o que ficou decidido pelo próprio Órgão Especial na sessão ordinária realizada em 12 de novembro de 2025,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DA DISPOSIÇÃO GERAL

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a estrutura organizacional, as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - TJMG.

CAPÍTULO II
DOS OBJETIVOS

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

Art. 3º Além do objetivo de que trata o art. 2º desta Resolução, a Ouvidoria do TJMG tem os seguintes objetivos específicos:

I - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

II - promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos e dar-lhes o devido andamento;

III - atuar na defesa da ética, da transparência, e da eficiência na prestação do serviço público;

IV - estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o TJMG, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo das competências de outros órgãos;

VII - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da [Lei nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018 ([Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD](#)).

CAPÍTULO III
DA DIREÇÃO

Art. 4º 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 das autoridades de que trata o § 2º deste artigo serão para o período 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, sendo vedada a acumulação com cargos diretivos.

§ 4º O desembargador que exerça o cargo de Ouvidor e vier a ser eleito para cargo diretivo do TJMG deverá solicitar seu desligamento da Ouvidoria antes da posse no referido cargo, hipótese em que o Ouvidor-Adjunto assumirá a função de Ouvidor até o término do mandato.

§ 5º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a 1 (um) mandato.

§ 6º Durante o exercício das funções de que tratam o caput e o § 1º deste artigo, o desembargador designado:

I - não receberá remuneração de qualquer espécie pelo exercício de suas funções;

II - desempenhará suas tarefas sem prejuízo das suas funções administrativas e/ou jurisdicionais.

Art. 5º Cabe ao Ouvidor instituir diretrizes e procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do TJMG, bem como assegurar, no âmbito de sua competência, o cumprimento do disposto na [Resolução do Órgão Especial nº 731](#), de 9 de agosto de 2013.



CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º São atribuições da 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, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

III - dar tratamento igualitário ao cidadão, realizando o atendimento por ordem de chegada das demandas, para triagem, classificação e atendimento;

IV - providenciar o encaminhamento das demandas aos setores competentes para manifestação, bem como o acompanhamento da efetiva apresentação da resposta;

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

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

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

VIII - encaminhar ao Pleno do Tribunal e divulgar no Portal do TJMG o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, conforme disposto na [Resolução do Conselho Nacional de Justiça - CNJ nº 432](#), de 27 de outubro de 2021;

IX - 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;

X - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados;

XI - promover a interação com os órgãos que integram o TJMG, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

XII - exercer outras atividades compatíveis com a sua finalidade.

Parágrafo único. Além das atribuições descritas nos incisos I a XII deste artigo, compete à Ouvidoria:

I - acompanhar a tramitação de comunicações e manifestações recebidas por meio do Canal "Fale com o TJMG" referentes aos temas de sua competência, em conformidade com o disposto na [Portaria Conjunta da Presidência nº 1.480](#), de 12 de julho de 2023;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

II - coordenar o recebimento e a tramitação das solicitações de informação ou de abertura de reclamação encaminhadas pelos cidadãos por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.

Art. 7º Não serão processados 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 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 complementares 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 arts. 129, inciso I, e 144 da [Constituição da República Federativa do Brasil de 1988](#);

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

§ 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, com 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.

Art. 8º A Secretaria de Governança e Gestão Estratégica - SEGOVE, com o apoio da Diretoria Executiva de Comunicação - DIRCOM, prestará suporte administrativo e operacional ao Ouvidor no desempenho de suas atribuições.

CAPÍTULO V
DAS DEMANDAS

Art. 9º O acesso à Ouvidoria dar-se-á por meio eletrônico, telefônico, presencial e mediante correspondência.

§ 1º As demandas serão registradas em formulários próprios que conterão campos para a identificação do solicitante, com nome completo, 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 São necessários a identificação pessoal e os meios de contato do solicitante, para garantir o regular andamento das demandas, assegurado o sigilo dos dados



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

mediante solicitação expressa do interessado, 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](#), de 10 de janeiro de 2018.

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

§ 4º Se o denunciante não dispuser de plano dessas provas, mas puder indicar fonte, cumprirá ao Ouvidor diligenciar junto aos setores ou órgãos competentes, a fim de averiguar a pertinência da denúncia apresentada.

§ 5º As mensagens recebidas serão classificadas, de acordo com o conteúdo, como informação, solicitação, elogio, crítica, denúncia, reclamação ou sugestão.

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

§ 7º As respostas às demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria observarão o prazo fixado no art. 9º da [Resolução do CNJ nº 432](#), de 2021.

§ 8º As informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para fins de atender às demandas recebidas observarão o prazo fixado no §1º do art. 9º da [Resolução do CNJ nº 432](#), de 2021.

§ 9º O TJMG disponibilizará, no seu sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

CAPÍTULO VI
DA CENTRAL DE ATENDIMENTO À OUVIDORIA - CEAT

Art. 10. A Central de Atendimento à Ouvidoria - CEAT é unidade organizacional da Secretaria do TJMG 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. 11. São atribuições da CEAT:

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

II - informar ao cidadão o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento;

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

IV - requisitar informações aos setores competentes sobre as demandas recebidas na Ouvidoria, acompanhando a efetiva resposta;

V - encaminhar a resposta final ao cidadão solicitante;

VI - providenciar a edição de ofícios requisitados pelo Ouvidor;

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

VIII - elaborar, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, contendo:

a) o número de manifestações recebidas ao final de cada ano do exercício do biênio do Ouvidor;

b) os motivos das manifestações;

c) a análise dos pontos recorrentes;

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

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

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12. 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 nº 12.527](#), de 2011, e da [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, e a aperfeiçoar a missão institucional do Poder Judiciário no Estado Democrático de Direito.

Art. 13. Vinculada à Ouvidoria do TJMG funcionará a Ouvidoria da Mulher, conforme disposto na [Resolução do Órgão Especial nº 1.047](#), de 2 de agosto de 2023.

Art. 14. Para fins de cumprimento do disposto no § 3º do art. 4º desta Resolução, os mandatos dos atuais Ouvidor e Ouvidor Adjunto, em exercício na data da publicação desta Resolução, encerram-se em 31 de julho do encerramento do biênio.

Art. 15. O caput do art. 3º da [Resolução do Órgão Especial nº 731](#), de 2013, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 3º Compete ao Ouvidor do Tribunal, além das atribuições contidas na Resolução do Órgão Especial nº 1.140, de 7 de janeiro de 2026:

[...]."

Art. 16. O organograma da Ouvidoria consta do Anexo I desta Resolução.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

Art. 17. O quadro que lota e identifica os cargos de provimento em comissão previstos no Anexo III da [Lei estadual nº 23.478](#), de 6 de dezembro de 2019, em consonância com a estrutura organizacional de que trata esta Resolução, é o constante do Anexo II desta Resolução.

Art. 18. Fica revogada a [Resolução do Órgão Especial nº 862](#), de 19 de dezembro de 2017.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 7 de janeiro de 2026.

Desembargador **LUIZ CARLOS DE AZEVEDO CORRÊA JUNIOR**
Presidente



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Tribunal de Justiça

ANEXO I

(a que se refere o art. 16 da Resolução do Órgão Especial nº 1.140, de 7 de janeiro de 2026)

Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais



ANEXO II

(a que se refere o art. 17 da Resolução do Órgão Especial nº 1.140, de 7 de janeiro de 2026)

Quadro de Lotação dos Cargos de Provimento em Comissão da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

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