

Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010

[Texto original](#)

Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições conferidas pela Constituição Federal e pelo Regimento Interno;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, instituída pelo artigo 41 do Regimento Interno;

CONSIDERANDO as informações levantadas sobre a inexistência de Ouvidorias no âmbito de diversos Tribunais e a necessidade de criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Judiciais para permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário;

CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na 99ª Sessão, realizada em 24 de fevereiro de 2010, nos autos ATO 0001122-29.2010.2.00.0000

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e a sua articulação com as demais ouvidorias do Poder Judiciário.

Art. 2º A Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Conselho Nacional de Justiça, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Conselho, bem como promover a articulação com as demais Ouvidorias judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

Art. 3º A função de Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça será exercida pelo Conselheiro eleito pela maioria do Plenário, juntamente com o seu substituto, para período de um ano, admitida a recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nesta Resolução e na [Resolução n. 79, de 9 de junho de 2009](#), deste Conselho.

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça:

I - receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Conselho Nacional de Justiça;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Conselho e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - promover a interação com os órgãos que integram o Conselho e com os demais órgãos do Poder Judiciário visando o atendimento das demandas recebidas e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

IV - sugerir aos demais órgãos do Conselho a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

V - promover a integração entre as Ouvidorias judiciais visando à implementação de um sistema nacional que viabilize a troca das informações necessárias ao atendimento das demandas sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

VI - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VII - encaminhar ao Plenário do Conselho Nacional de Justiça relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 5º A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e a coordenação das atividades será exercida por servidor indicado pelo Conselheiro Ouvidor.

Parágrafo único. À Coordenação da Ouvidoria compete organizar o atendimento aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar estatísticas e relatórios, sugerir providências e prestar auxílio ao Conselheiro Ouvidor no exercício de suas atribuições.

Art. 6º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede do Conselho, por carta, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Conselho na internet.

Art. 7º Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam

providência ou manifestação da competência do Plenário ou da Corregedoria Nacional de Justiça;

II - notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos [arts. 129, inciso I, e 144 da Constituição Federal](#);

III - reclamações, críticas ou denúncias anônimas;

§ 1º Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento; na hipótese do inciso III a manifestação será arquivada.

§ 2º 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. 8º As unidades componentes da estrutura orgânica do Conselho Nacional de Justiça prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas.

Art. 9º Os Tribunais mencionados no artigo 92, incisos II a VII, da Constituição Federal, deverão criar suas Ouvidorias judiciais, no prazo de sessenta dias, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, atribuindo-lhes as seguintes competências dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I - receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do respectivo tribunal;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da respectiva Corregedoria;

IV - sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias críticas e elogios recebidos;

V - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VI - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.

§ 1º As Ouvidorias judiciais deverão ser dirigidas por magistrados escolhidos pelo Órgão Especial ou Tribunal Pleno, para período mínimo de um ano, permitida a recondução.

§ 2º Os Tribunais que já tenham instituído suas Ouvidorias deverão providenciar a adequação de seus atos aos parâmetros fixados nesta Resolução, no prazo de sessenta dias.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro **GILMAR MENDES**