



## RESOLUÇÃO N.º 24/2011

*“Institui a Ouvidoria de Justiça”.*

O Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, no uso de suas atribuições previstas no artigo 14, § 1º, da Lei Complementar Estadual n.º 221, de 30 de dezembro de 2010;

**Considerando** a necessidade de dotar o Poder Judiciário de Instrumentos que garantam a transparência e visibilidade de suas ações e assegurem aos cidadãos o pleno exercício dos seus direitos;

**Considerando** o imperativo de implantar mecanismos que permitam o fácil acesso do público às atividades do Poder Judiciário Estadual, através de uma ação integrada que possibilite evitar o agravamento de problemas, retificar distorções eventualmente existentes no sistema judiciário;

**Considerando** a necessidade de aprimorar a prestação dos serviços jurisdicionais.

**Considerando**, por fim, o disposto no artigo 9º da Resolução n.º 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça,

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir a Ouvidoria de Justiça, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre, nos termos desta Resolução.

**Art. 2º** A Ouvidoria de Justiça tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal de Justiça, visando orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário do Estado do Acre, sempre articulada com a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.

**Art. 3º** À Ouvidoria de Justiça compete:



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
**Tribunal de Justiça - Conselho de Administração**

---

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

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário do Estado 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 Corregedoria-Geral da Justiça;

IV - sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário do Estado 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 semestralmente ao Presidente do Tribunal de Justiça relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

**Art. 4º** Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Tribunal Pleno Administrativo ou da Corregedoria-Geral da 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.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
**Tribunal de Justiça - Conselho de Administração**

---

**Art. 5º** A função de ouvidor será exercida por magistrado escolhido pelo Tribunal Pleno Administrativo, juntamente com o seu substituto, para período de dois anos, permitida a recondução.

**Parágrafo único.** O Ouvidor de Justiça exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos.

**Art. 6º** A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e a coordenação das atividades será exercida por servidor, com formação em direito, indicado pelo 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 Ouvidor no exercício de suas atribuições.

**Art. 7º** O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede, por carta, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Tribunal de Justiça na internet.

**Art. 8º** As unidades componentes da estrutura orgânica do Poder Judiciário do Acre prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas.

**Art. 10.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Conselho de Administração.

**Art. 11.** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Rio Branco, 06 de abril de 2011.

Desembargador **Adair Longuini**  
Presidente

Desembargador **Samoel Evangelista**  
Vice-Presidente

Desembargador **Arquilau Melo**  
Corregedor-Geral da Justiça