



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