



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

RESOLUÇÃO Nº 432, DE 27 DE OUTUBRO DE 2021.

Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), no uso de suas atribuições legais e regimentais,

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

CONSIDERANDO a necessidade de criação desse mecanismo de comunicação entre os cidadãos e os órgãos do Poder Judiciário e de uniformização de procedimentos pertinentes às Ouvidorias Judiciais;

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 a aprovação da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais, e da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

CONSIDERANDO a aprovação da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em especial quanto ao Capítulo IV;

CONSIDERANDO a aprovação da Lei nº 13.608/2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais, em especial quanto ao art. 4º-A;

CONSIDERANDO a decisão plenária tomada no julgamento do Ato Normativo nº 0007554-78.2021.2.00.0000, na 340ª Sessão Ordinária, realizada em 19 de outubro de 2021;

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atribuições, a organização, o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário e da Ouvidoria Nacional de Justiça.

Parágrafo único. Os tribunais poderão estabelecer, no âmbito de sua atuação, normas complementares as previstas nesta Resolução.

CAPÍTULO I DAS OUVIDORIAS DO PODER JUDICIÁRIO

Art. 2º O Ouvidor dos tribunais e seu substituto serão eleitos pelo Pleno ou Órgão Especial, para o período mínimo de 1 (um) ano e máximo de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§ 2º Na forma dos respectivos regimentos internos, são elegíveis os magistrados em atividade, priorizando-se, para o exercício da função, os membros da Corte.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

§ 3º 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 um mandato.

§ 4º Excepcionalmente, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente do tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos.

Art. 3º As Ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais, e essenciais à administração da Justiça.

Art. 4º Os tribunais e o CNJ deverão dispor de ouvidorias judiciais, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhes as seguintes atribuições, dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I – funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

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

III – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

IV – atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

V – 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;

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

VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante órgão;

VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal ou conselho, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

IX – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709/2018, (LGPD).

Art. 5º Compete às Ouvidorias Judiciais e à Ouvidoria Nacional de Justiça:

I – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do respectivo tribunal ou conselho;

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

III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;

IV – promover a interação com os órgãos que integram o respectivo tribunal ou conselho visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

V – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do tribunal ou conselho de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VI – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

VII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas; e

VIII – encaminhar ao Pleno do tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.

§ 1º O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), previsto na Lei nº 12.527/2011, o serviço de recebimento de informações a que alude o art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018, bem como o recebimento de requisição do titular de dados pessoais,



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

previsto na Lei nº 13.709/2018, em conformidade com a Resolução CNJ nº 363/2021, poderão ser exercidos pela Ouvidoria, a critério de cada tribunal ou conselho.

§ 2º À Ouvidoria, a qual for atribuído o serviço de recebimento de informações referido no art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018, caberá o encaminhamento dos relatos ao órgão correicional ou de apuração.

§ 3º À Ouvidoria, a qual for atribuído o serviço de recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709/2018, caberá encaminhar a demanda ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

Art. 6º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

Artigo 7º Os tribunais instituirão uma diversidade de canais de atendimento, devendo dispor, ao menos, de:

- I – presencial;
- II – formulário eletrônico;
- III – por correspondência física ou eletrônica; e
- IV – por ligação telefônica.

§ 1º A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º—Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º As Ouvidorias observarão a Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 4º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução CNJ nº 372/2021.

§ 5º Cada órgão do Poder Judiciário disponibilizará, no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Art. 8º As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 9º O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011.

§ 1º As unidades componentes da estrutura orgânica dos tribunais prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º Os tribunais enviarão esforços para a redução do prazo de resposta.

Art. 10. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, 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 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 11. Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do tribunal ou conselho, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 12. Fica instituída a rede nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, sob a coordenação da Ouvidoria Nacional de Justiça, composta pelos Ouvidores de



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

todos os tribunais e representantes dos Colégios de Ouvidores dos diversos seguimentos de Justiça.

Parágrafo único. A rede reunir-se-á, ordinariamente, com periodicidade semestral e, extraordinariamente, quando houver necessidade.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA NACIONAL DE JUSTIÇA

Art. 13. A Ouvidoria Nacional de Justiça é órgão integrante do CNJ, e 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 para o 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. 14. A função de Ouvidor Nacional de Justiça será exercida pelo Conselheiro eleito pela maioria do Plenário, juntamente com o seu substituto, para o período de 1 (um) ano, admitida a reeleição.

Parágrafo único. O Ouvidor 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 CNJ nº 215/2015.

Art. 15. Compete à Ouvidoria Nacional de Justiça, além das atribuições previstas nos artigos 4º e 5º:

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

II – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, por meio de relatórios trimestrais; e

III – encaminhar ao Plenário do Conselho Nacional de Justiça relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Art. 16. 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. 17. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na sede do Conselho, por correspondência física ou eletrônica, por ligação telefônica ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Conselho na internet.

§ 1º Serão admitidas manifestações encaminhadas pelos demais órgãos e entidades, por qualquer meio idôneo.

§ 2º A fim de contribuir para a garantia da proteção dos Direitos Humanos, a Ouvidoria disponibilizará canais específicos ao recebimento de manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher, dos Direitos Humanos e do meio ambiente, no âmbito do Poder Judiciário.

Art. 18. No caso de a consulta, reclamação, denúncia e postulação exigir providência ou manifestação da competência de sua Presidência, da Corregedoria Nacional e do Plenário, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

Art. 19. As unidades componentes da estrutura orgânica do Conselho Nacional de Justiça prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, observados os prazos previstos no art. 9º.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20. Os tribunais deverão providenciar a adequação de seus atos aos parâmetros fixados nesta Resolução, no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 21. As disposições previstas no art. 2º, *caput* e parágrafos 1º e 2º, se aplicam imediatamente após o término do mandato de Ouvidor em curso.



Poder Judiciário

Conselho Nacional de Justiça

Art. 22. Fica revogada a Resolução CNJ nº 103/2010.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro **LUIZ FUX**