



RESOLUÇÃO Nº 356, DE 30 DE ABRIL DE 2026.

Dispõe sobre a regulamentação, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre, da Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos do Governo Digital para o aumento da eficiência pública.

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE**, por seu **PLENO ADMINISTRATIVO**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 12 da Lei Complementar nº 221, de 30 de dezembro de 2010, combinado com o art. 357, inciso XXVII, do Regimento Interno,

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 14.129/2021 estabelece princípios, regras e instrumentos para aumentar a eficiência pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação e da transformação digital;

CONSIDERANDO a definição de Governo Digital como a prestação digital dos serviços públicos que deve ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a governança e a gestão estratégica da Tecnologia da Informação e Comunicação para garantir a efetividade da prestação jurisdicional e o apoio administrativo eficiente e eficaz;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 52, de 21 janeiro de 2021, do Conselho da Justiça Estadual, que implanta a política de gestão de conteúdo, uso e privacidade do Sítio Eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Acre, mídias sociais e demais formas de publicidade institucional;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 55, de 18 de agosto de 2021, do Conselho da Justiça Estadual, que institui o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC do Poder Judiciário do Estado do Acre;

CONSIDERANDO a Resolução nº 508, de 22 de junho de 2023, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID), para maximizar o acesso à Justiça e resguardar os excluídos digitais;

CONSIDERANDO, por fim, a deliberação do Tribunal Pleno Administrativo, na Sessão realizada em 30 de abril de 2026 nos autos do Processo SAJ nº 0100290-14.2026.8.01.0000, e nos autos do Processo SEI nº 0010589-76.2025.8.01.0000,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DIRETRIZES

Art. 1º Esta Resolução regulamenta a Lei Federal nº 14.129/2021 e estabelece as diretrizes para a implementação e gestão do Governo Digital visando ao aumento da eficiência pública no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre.

Art. 2º O Governo Digital implementado no Poder Judiciário do Estado do Acre terá como diretrizes, além das previstas na Lei nº 14.129/2021:

I – a manutenção dos serviços digitais disponíveis, bem como a garantia da sua evolução tecnológica;

II – a manutenção da disponibilidade de serviços digitais 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

III – a ampliação da oferta de serviços digitais;

IV – a aproximação entre o Tribunal de Justiça e o cidadão;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

V – o uso da tecnologia e da inovação como facilitadoras da inclusão, diminuindo as desigualdades, e a garantia de acessibilidade, observando-se a legislação pertinente;

VI – a busca pela permanente melhoria dos processos e ferramentas de atendimento ao público;

VII – o foco na experiência do usuário e na simplicidade e clareza da linguagem;

VIII – o uso de plataformas unificadas e interoperáveis, preferencialmente de acesso aberto; e

IX – a priorização da automação e da eliminação de exigências burocráticas redundantes.

Art. 3º A prestação digital dos serviços não interferirá no direito do jurisdicionado ao atendimento presencial.

Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço, definido como acesso do usuário ao serviço ofertado por meio digital sem a necessidade de mediação humana.

CAPÍTULO II DA GOVERNANÇA E CAPACITAÇÃO

Art. 4º O planejamento, a execução, o acompanhamento e a avaliação das ações de Governo Digital serão coordenados pela Secretaria de Governança e Gestão Estratégica (SEGOV), com o apoio técnico da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) e da Secretaria de Comunicação (SECOM), supervisionados pela Presidência do Tribunal de Justiça.

Art. 5º O Poder Judiciário do Estado do Acre poderá criar instrumentos para desenvolvimento de capacidades individuais e organizacionais necessárias à transformação digital, com o objetivo de:



I – criar e avaliar estratégias e conteúdos para o desenvolvimento de competências relativas à transformação digital para os(as) servidores(as) e magistrados(as); e

II – pesquisar, desenvolver e testar métodos, ferramentas e iniciativas para a colaboração no desenho de soluções focadas na transformação digital.

CAPÍTULO III DA PLATAFORMA E DOS SERVIÇOS DIGITAIS

Seção I

Dos direitos dos usuários

Art. 6º São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos:

I – gratuidade de acesso;

II – atendimento nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão;

III – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, de guias e de outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital; e

IV – recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas.

Seção II

Da plataforma de governo digital

Art. 7º A Plataforma de Governo Digital do Poder Judiciário do Estado do Acre, que corresponde à página oficial disponível na rede mundial de computadores (www.tjac.jus.br), deverá conter, no mínimo as seguintes seções:

I – Informação institucional;

II – Administração;

III – Consultas;

IV – Publicações;

V – Serviços digitais de acesso ao público;



VI – Portal da Transparência abordando, no mínimo, os seguintes temas:

- a) Gestão e Planejamento;
- b) Audiências e seções;
- c) Serviço de informação ao cidadão – SIC;
- d) Ouvidoria;
- e) Tecnologia da informação e comunicação;
- f) Gestão orçamentária e financeira;
- g) Licitações e contratos;
- h) Gestão de pessoas;
- i) Auditoria e prestação de contas;
- j) Sustentabilidade e acessibilidade;
- k) Estatística; e
- l) Outras informações.

Parágrafo único. As funcionalidades deverão observar padrões de interoperabilidade e a necessidade de integração de dados como formas de simplificação e de eficiência.

Art. 8º Os serviços digitais de acesso ao público previstos no inciso V do art. 7º deverão apresentar, no mínimo:

- I – descrição dos serviços públicos e de suas principais etapas;
- II – solicitação digital do serviço;
- III – agendamento digital, quando couber;
- IV – acompanhamento das solicitações por etapas;
- V – avaliação continuada da satisfação dos usuários;
- VI – identificação, quando necessária, e gestão do perfil pelo usuário;
- VII – notificação do usuário;
- VIII – possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

IX – nível de segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e a criticidade dos serviços públicos e dos dados utilizados;

X – funcionalidade para solicitar acesso a informações sobre tratamento de dados pessoais, nos termos das Leis nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

XI – painel de monitoramento do desempenho dos serviços.

Art. 9º O painel de monitoramento de que trata o inciso XI do art. 7º, conterà, para cada serviço ofertado, no mínimo:

I – quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente;

II – tempo médio de atendimento;

III – grau de satisfação dos usuários.

§ 1º A Secretaria de Governança e de Gestão Estratégica (SEGOV) procederá à estruturação do painel de monitoramento previsto no caput deste artigo.

§ 2º Ficará a cargo da SEGOV a manutenção e acompanhamento do painel.

Art. 10. Os serviços digitais públicos disponíveis estarão na página da Carta de Serviços ao Cidadão, no endereço eletrônico “<https://www.tjac.jus.br/portal-da-transparencia/acesso-a-informacao/carta-de-servicos-ao-cidadao>”.

CAPÍTULO IV DA SIMPLIFICAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL

Art. 11. A simplificação e desburocratização de processos administrativos e judiciais, por meio de ferramentas digitais, devem observar:

I – a eliminação, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, de exigências desnecessárias quanto à apresentação de informações e documentos;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

II – a atuação dos órgãos e unidades com base em dados e evidências;

III – a realização de testes de usabilidade e satisfação do usuário para aprimoramento contínuo dos serviços;

IV – o uso de Inteligência Artificial (IA) e Automação Robótica de Processos (RPA) para aumentar a eficiência e a celeridade processual.

Art. 12. Serão mantidos e ampliados os Pontos de Inclusão Digital (PID) para garantir o acesso universal à prestação digital dos serviços, em conformidade com a Resolução CNJ nº 508/2023 e as necessidades da população acreana.

§ 1º A Secretaria de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário auxiliará na logística e operacionalização dos PID's, em articulação com a SEGOV, SETIC e INOVA.

§ 2º A Presidência poderá firmar convênios de cooperação com outros órgãos e entidades, públicas ou privadas, para a ampliação e manutenção dos PID's.

CAPÍTULO V DA GESTÃO DE DADOS E RESPONSABILIDADES

Art. 13. A Plataforma de Governo Digital do Poder Judiciário do Estado do Acre atenderá ao disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Art. 14. O Poder Judiciário do Estado do Acre, por intermédio de suas unidades detentoras ou gestoras de bases de dados, gerirá suas ferramentas digitais, tendo em consideração:

I – a interoperabilidade de informações e de dados sob sua gestão, respeitadas as restrições legais, os requisitos de segurança da informação e comunicação e as limitações tecnológicas;

II – a proteção de dados pessoais, observada a legislação vigente.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

Art. 15. As unidades administrativas e judiciárias deverão, no âmbito de suas competências:

I – manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público, principalmente às referentes à Carta de Serviços ao Cidadão;

II – implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários;

III – integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários e de assinatura eletrônica, quando aplicáveis;

IV – aprimorar a gestão dos seus procedimentos com base em dados e em evidências por meio da aplicação de inteligência de dados.

Parágrafo único. As unidades administrativas e judiciárias demandarão à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) a implantação das soluções tecnológicas necessárias.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16. O Tribunal de Justiça do Estado do Acre poderá, por meio da Presidência, em parceria com outros tribunais ou instituições públicas:

I – gerar, compartilhar e disseminar conhecimentos e experiências sobre Governo Digital;

II – formular propostas de políticas, padrões, guias e manuais em conjunto;

III – discutir sobre os desafios enfrentados e as possibilidades de ação quanto ao Governo Digital e à eficiência pública;

IV – prospectar novas tecnologias para facilitar a prestação de serviços públicos.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça – Tribunal Pleno Administrativo

Art. 17. Os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão avaliados e resolvidos pela Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

Art. 18. Fica revogada a Portaria nº 4746/2025.

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

Rio Branco-AC, 30 de abril de 2026.

Desembargador **Laudivon Nogueira**
Presidente