

Identificação	Resolução Nº 432 de 27/10/2021
Apelido	---
Temas	Gestão Administrativa; Funcionamento dos Órgãos Judiciais; Funcionamento do CNJ;
Ementa	Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.
Situação	Vigente
Situação STF	---
Origem	Presidência
Fonte	DJe/CNJ nº 284/2021, de 3 de novembro de 2021, p. 2-5.
Alteração	
Legislação Correlata	Resolução n. 67, de 3 de março de 2009 (Regimento Interno) Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017 Lei n. 13.608, de 10 de janeiro de 2018 Resolução n. 425, de 8 de outubro de 2021 Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021 Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015 Resolução n. 103, de 24 de fevereiro 2010 - revogada
Observação / CUMPRDEC / CONSULTA	Cumprdec 0008455-46.2021.2.00.0000
Texto	Texto Original  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; 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.

§ 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

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, 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.

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 envidarão 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 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.

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.

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**
