



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Texto compilado dado pela redação da [Resolução-GP nº 57, de 30 de novembro de 2011](#), [Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012](#) e [Resolução-GP nº 42, de 8 de julho de 2020](#)

Resolução nº 20/2010

Cria a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, regulamenta-lhe o funcionamento e dá outras providências.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições e tendo em vista decisão em sessão plenária administrativa do dia 05 de maio de 2010;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais da transparência e eficiência, além da valorização dos direitos do cidadão e o respeito aos direitos fundamentais;

CONSIDERANDO a necessidade de mais um meio de comunicação permanente entre o cidadão e o Poder Judiciário do Maranhão para o recebimento de sugestões, reclamações, críticas, elogios e outras manifestações, com o objetivo de aprimorar os serviços prestados; e

CONSIDERANDO o disposto na [Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010](#), do Conselho Nacional de Justiça - CNJ,

RESOLVE:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Maranhão.

Art. 2º A Ouvidoria será o canal de comunicação direta do cidadão com o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, com vistas a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário e pelo Conselho Nacional de Justiça, mantendo-se integrada com as demais ouvidorias judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário.

~~Art. 3º A Ouvidoria será dirigida por um desembargador, indicado pelo presidente do Tribunal e aprovado pelo Plenário, para o período de um ano, permitida uma recondução.~~

~~Parágrafo único. Na mesma sessão será escolhido o ouvidor substituto.~~

Art. 3º A Ouvidoria será dirigida por um desembargador, indicado pelo presidente eleito e aprovado pelo Pleno, para um mandato de dois anos, na mesma data da eleição da mesa diretora do Tribunal, vedada a recondução. ([Redação dada pela Resolução-GP nº 57, de 30 de novembro de 2011](#))



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Parágrafo único. Na mesma sessão será escolhido o ouvidor substituto. [\(Redação dada pela Resolução-GP nº 57, de 30 de novembro de 2011\)](#)

Art. 4º ~~Compete à Ouvidoria:~~

~~I - receber consultas, diligenciando junto às unidades judiciais e administrativas e prestar informações e esclarecimentos sobre atos praticados no âmbito do Poder Judiciário;~~

~~II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhá-las aos setores competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas;~~

~~III - promover apuração das reclamações de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por magistrados e servidores, respeitadas as competências da Corregedoria Geral da Justiça e da Presidência do Tribunal;~~

~~IV - sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário do Maranhão a adoção de medidas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;~~

~~V - apresentar ao Plenário e dar publicidade aos dados estatísticos colhidos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;~~

~~VI - encaminhar ao Plenário do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria a cada seis meses;~~

~~VII - receber, registrar, controlar e responder o pedido de informações de que trata a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), até que seja integralmente regulamentada no âmbito do Poder Judiciário, ficando, para tanto, atribuída a função de informante ao Ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão. [\(Incluído pela Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012\)](#)~~

Parágrafo único. A Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, respeitará sempre as competências da Corregedoria Geral da Justiça e da Presidência do Tribunal.

Parágrafo único. ~~Contra a decisão que denegar o requerimento de informações caberá recurso para o Presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão, no prazo de dez dias, contados da ciência da decisão. [\(Redação dada pela Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012\)](#)~~

Art. 4º Compete à Ouvidoria: [\(Redação dada pela Resolução-GP nº 42, de 8 de julho de 2020\)](#)

I - receber consultas, diligenciando junto às unidades judiciais e administrativas, e prestar informações e esclarecimentos sobre atos praticados no âmbito do Poder Judiciário;



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhá-las aos setores competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas;

III - promover apuração das reclamações de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por magistrados e servidores, respeitadas as competências da Corregedoria-Geral da Justiça e da Presidência do Tribunal;

IV - sugerir aos demais órgãos do Poder Judiciário do Maranhão a adoção de medidas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

V - apresentar ao Plenário do Tribunal e dar publicidade aos dados estatísticos colhidos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VI - encaminhar ao Plenário do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria a cada seis meses;

VII - receber, registrar, controlar e responder o pedido de informações de que trata a [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), até que seja integralmente regulamentada no âmbito do Poder Judiciário, ficando, para tanto, atribuída a função de informante ao Ouvidor do Poder Judiciário do Maranhão.

§ 1º Caberá também à Ouvidoria do Poder Judiciário do Maranhão a competência para: [\(Incluído pela Resolução-GP nº 42, de 8 de julho de 2020\)](#)

I - receber sugestões, reclamações, denúncias, propostas, solicitações ou pedidos de informação de qualquer usuário, pessoa física ou jurídica, relativos a assuntos socioambientais;

II - acompanhar a tramitação e a análise das demandas dessa natureza recebidas, e transmitir aos usuários as respostas e soluções dadas;

III - dar publicidade, através de relatórios anuais, às manifestações recebidas referentes a questões socioambientais;

IV - recomendar à Presidência do Tribunal a realização de estudos e adoção de outras medidas que visem garantir a manutenção e o aprimoramento das atividades do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão em matéria de sustentabilidade;

V - executar demais atribuições conexas determinadas pelo Ouvidor judiciário.

§ 2º Contra a decisão que denegar o requerimento de informações caberá recurso para o Presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão, no prazo de dez dias,



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

contados da ciência da decisão. [\(Incluído pela Resolução-GP nº 42, de 8 de julho de 2020\)](#)

Art. 5º Não serão admitidas pela Ouvidoria:

I - consultas, reclamações, denúncias E postulações que exijam providência ou manifestação da competência do Plenário 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 1 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 adequado direcionamento; e, na hipótese do inciso III, será arquivada.

§ 2º As reclamações, sugestões e críticas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário do Maranhão serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se a providência ao interessado.

Art. 6º O acesso à Ouvidoria dar-se-á pessoalmente, na sua sede, por carta, por ligação telefônica, pelo Telejudiciário, ou por meio de formulário eletrônico disponível na página do Tribunal de Justiça na *Internet*.

Art. 7º A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas Finalidades, e a coordenação das atividades de secretaria será exercida por servidor indicado pelo desembargador ouvidor.

Parágrafo único. À Coordenação da Ouvidoria compete organizar o recebimento dos 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. 8º As unidades judiciais e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Maranhão prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria, no prazo de dez dias, para atendimento às demandas recebidas.~~

Art. 8º É assegurado à Ouvidoria o acesso a todos os órgãos do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência. [\(Redação dada pela Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012\)](#)

§ 1º As unidades judiciais, administrativas e as serventias extrajudiciais do Poder Judiciário do Estado do Maranhão prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria, no prazo de cinco dias, para atendimento às demandas recebidas. [\(Incluído pela Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012\)](#)



**ESTADO DO MARANHÃO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 2º As omissões injustificadas no atendimento às solicitações ou requisições da Ouvidoria, ou ainda o cerceio das atividades inerentes ao exercício de sua competência, constituem infração disciplinar por violação de dever funcional, sujeita a apuração mediante processo administrativo. [\(Incluído pela Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012\)](#)

~~Art. 9º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.~~

Art. 9º As reclamações, quando apresentadas por advogado, serão acompanhadas de documentação (petições recentes) que comprovem seu empenho na movimentação do processo objeto da postulação. [\(Redação dada pela Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012\)](#)

Art. 10 A Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, respeitará sempre as competências da Corregedoria Geral da Justiça e da Presidência do Tribunal. [\(Incluído pela Resolução-GP nº 37, de 11 de outubro de 2012\)](#)

PALÁCIO DA JUSTIÇA "CLÓVIS BEVILÁCQUA" DO ESTADO DO MARANHÃO, EM SÃO LUÍS, 06 DE MAIO DE 2010.

Desembargador JAMIL DE MIRANDA GEDEON NETO.
Presidente