



SEÇÃO JUDICIÁRIA DO AMAZONAS

PORTARIA SJAM-DIREF - 7539714

Dispõe sobre o Serviço de Ouvidoria Administrativa na Seção Judiciária do Amazonas e Subseções vinculadas.

O JUIZ FEDERAL DIRETOR DO FORO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO AMAZONAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais e tendo em vista o constante nos autos do PAe 0000101-92.2018.4.01.8002;

CONSIDERANDO:

- a) o disposto na Portaria Presi n. 600-18, de 20 de janeiro de 2010, especialmente, o seu artigo 11;
- b) a Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências;
- c) a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação;
- d) a Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527/2011;
- e) a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- f) os princípios que regem a Administração Pública, destacando-se os princípios da eficiência, moralidade, razoabilidade e publicidade, e a necessidade de constante aprimoramento dos serviços administrativos desta Seccional mediante canais de comunicação que permitam ao público interno e externo reclamar, solicitar, denunciar e apresentar sugestões;
- g) que a Ouvidoria Pública é a instância de controle e participação social, que auxilia o(a) cidadão(ã) em suas relações com o Estado, atuando no processo de interlocução entre o cidadão(ã) e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados;
- h) que o Serviço de Ouvidoria Administrativa serve como subsídio às unidades administrativas para diagnosticar a qualidade, a eficiência e a eficácia dos serviços prestados ao público interno e externo;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DO SERVIÇO DE OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

Art. 1º Fica instituído o Serviço de Ouvidoria Administrativa na Seção Judiciária do Amazonas e nas Subseções a ela vinculadas.

Parágrafo único. O Serviço de Ouvidoria Administrativa possui formato de serviço administrativo descentralizado, de responsabilidade da Diretoria do Foro desta Seccional.

Art. 2º São atribuições do Serviço de Ouvidoria Administrativa:

I – receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados nesta Seccional e Subseções vinculadas;

II – receber manifestações (sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias ou pedidos de informação) sobre o funcionamento dos serviços administrativos ou, ainda, sobre tramitação de processo administrativo, e encaminhá-las aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas;

III – receber denúncias internas e externas relativas ao descumprimento do Código de Conduta da Justiça Federal e das demais normas internas de ética e obrigacionais;

IV – atuar na prevenção de conflitos;

V – prestar esclarecimentos;

VI – responder ao demandante com a devida solução ou justificativa de impossibilidade de atendimento;

VII – encaminhar ao manifestante, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, resposta clara, objetiva e eficaz ou versão completa dos acontecimentos, informando as providências adotadas para a resolução da demanda e, caso não seja possível, a justificativa do impedimento, preferencialmente por *e-mail*, e, caso este não tenha sido informado, por telefone ou carta;

VIII – sugerir 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;

IX – auxiliar na busca de soluções de problemas;

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

XI – outras compatíveis com a sua finalidade.

CAPÍTULO II

DO OUVIDOR ADMINISTRATIVO E DO COORDENADOR DAS ATIVIDADES

Art. 3º A função de Ouvidor Administrativo é exercida pelo Juiz Federal Diretor do Foro.

Art. 4º O Serviço de Ouvidoria Administrativa utilizará a estrutura da Seção de Suporte Administrativo da Diretoria do Foro (Sesud/Diref), cujas atividades serão coordenadas pelo supervisor da unidade, sem prejuízo de suas demais atribuições.

Art. 5º À coordenação do Serviço de Ouvidoria Administrativa compete:

I – prestar auxílio ao Ouvidor Administrativo;

II – organizar e providenciar o atendimento das manifestações recebidas;

III – acompanhar o atendimento das demandas;

IV – elaborar estatísticas e relatórios;

V – sugerir providências.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA ADMINISTRATIVA

Art. 6º O atendimento ao público interno e externo poderá ser feito na Ouvidoria Administrativa das seguintes formas:

I – por carta (endereço: Avenida André Araújo, n. 25, Aleixo. CEP: 69060-000.

Manaus-AM);

II – por correio eletrônico (*e-mail*: **ouvidoria.administrativa.am@trfl.jus.br**);

III – pessoalmente, preenchendo e depositando formulário próprio nas caixas de manifestações existentes nos edifícios desta Seção Judiciária e Subseções vinculadas, no horário das 09 às 18 horas, em dias úteis.

Parágrafo único. Todas manifestações serão dirigidas à Ouvidoria Administrativa da Seção Judiciária do Amazonas.

Art. 7º Os registros de atendimento deverão conter os dados mínimos necessários à resposta e ao acompanhamento, sendo indispensáveis:

I – nome do demandante;

II – endereço completo ou, no caso de servidor, prestador de serviço ou estagiário, a respectiva lotação;

III – *e-mail* e telefone;

IV – sucinto relato dos fatos narrados;

V – data do registro.

§1º É vedado o registro de reclamação anônima.

§2º É assegurado ao manifestante o sigilo de sua identificação e das informações prestadas, quando se tratar de assunto de caráter pessoal ou confidencial, caso em que informará qual o melhor meio para contatá-lo, sem comprometer o sigilo.

Art. 8º Ao coordenador das atividades do Serviço de Ouvidoria Administrativa, caberá:

I – zelar pelas caixas coletoras localizadas nas entradas dos prédios da Seccional e recolher, preferencialmente, no primeiro dia útil de cada semana, as manifestações recebidas;

II – verificar, de modo regular, a caixa de correio eletrônico da Ouvidoria Administrativa;

III – receber da Seção de Comunicações e Arquivo Administrativo (Secam/Nucad) as correspondências dirigidas à Ouvidoria Administrativa;

IV – de posse da manifestação, autuar procedimento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e encaminhá-lo:

a) ao Ouvidor Administrativo, para conhecimento e eventual deliberação;

b) à unidade organizacional, para o seu atendimento;

c) à Direção da Subseção Judiciária (Disub) respectiva, quando a demanda referir-se a serviço administrativo das Subseções vinculadas, para ciência e providências cabíveis;

V – controlar e acompanhar a tramitação da manifestação;

VI – reencaminhar a manifestação identificando a área competente, quando o responsável pela unidade organizacional, a qual foi primeiramente encaminhada, manifestar-se incompetente para atuação;

VII – acompanhar a baixa da manifestação, em observação ao cumprimento do prazo previsto no inciso VII do artigo 2º desta Portaria;

VIII – ao final, encaminhar a manifestação à Ouvidoria Administrativa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, para efeito de controle e de eventual registro no Sistema de Ouvidoria (SIOUV), assim como de outras providências cabíveis.

IX – encaminhar, trimestralmente, ao Ouvidor Administrativo o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

§1º Na ausência de resposta justificada da unidade organizacional competente, ou ainda, na impossibilidade de ser realizado o atendimento no prazo previsto no inciso VII do artigo 2º, o fato será comunicado ao Ouvidor Administrativo, que adotará as providências cabíveis.

§2º Casos urgentes deverão ser respondidos de imediato.

§3º Quando a manifestação relacionar-se aos serviços judiciários das unidades jurisdicionais desta Seccional e Subseções vinculadas, o expediente deverá ser enviado à respectiva unidade e à Corregedoria Regional, para ciência e eventuais providências cabíveis.

Art. 9º A atribuição relativa ao inciso I do art. 8º será desenvolvida, no tocante às Subseções, pela Seção de Suporte Administrativo e Operacional (Sesap) respectiva, que, de posse da manifestação, autuará procedimento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

§1º Caberá ao supervisor da Seção de Suporte Administrativo e Operacional (Sesap) encaminhar o procedimento administrativo autuado à unidade organizacional da Subseção respectiva para atendimento da demanda ou manifestação.

§2º Após, o procedimento eletrônico será encaminhado para a coordenação da Ouvidoria para conhecimento e providências com vistas ao levantamento dos dados estatísticos e, se for o caso, envio à Corregedoria Regional, para ciência e eventuais providências cabíveis.

Art. 10º Não serão admitidas pelo Serviço de Ouvidoria Administrativa:

I – consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação da competência da Corregedoria Regional;

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 relativas a órgãos e unidades que não integram a Justiça Federal no Amazonas;

IV – mensagens anônimas, desrespeitosas ou ofensivas, bem como quando os dados fornecidos pelo usuário forem inverídicos, incompletos ou tornem impossível a sua identificação;

V – quando, pela falta de informação fornecida, não houver a possibilidade de apuração e envio de resposta.

§1º Nas hipóteses previstas nos incisos I a IV, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificacão e orientacão sobre o seu adequado direcionamento.

§2º No caso do inciso V a manifestacão será arquivada.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11 As unidades componentes da estrutura organizacional da Justiça Federal do Amazonas prestarão as informacões e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria Administrativa para atendimento às demandas recebidas.

Parágrafo único. A Seção de Comunicaçã e Arquivo Administrativo (Secam/Nucad) encaminhará à coordenaçã do Serviço de Ouvidoria Administrativa as correspondências dirigidas àquele Serviço, especialmente, para fins do inciso III do art. 8º desta Portaria.

Art. 12 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicaçã.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

Manaus/AM, 24 de janeiro de 2019.

MARCELO PIRES SOARES
Juiz Federal Diretor do Foro



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Pires Soares, Diretor do Foro**, em 24/01/2019, às 16:54 (horário de Brasília), conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://portal.trf1.jus.br/portaltrf1/servicos/verifica-processo.htm> informando o código verificador **7539714** e o código CRC **FD98AC5B**.

Avenida André Araújo, 25 - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.trf1.jus.br/sjam/

0000101-92.2018.4.01.8002

7539714v4