



SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ

## PORTARIA SJ DIREF 407

Dispõe sobre o Serviço de Ouvidoria Administrativa na Seção Judiciária do Pará na Capital/Belém e dá outras providências.

**O JUIZ FEDERAL DIRETOR DO FORO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARÁ**, Dr. Sérgio Wolney de Oliveira Batista Guedes, no uso de suas atribuições legais e regimentais e tendo em vista o constante nos autos do PAe 0006063-09.2017.4.01.8010,

### CONSIDERANDO:

- a) o disposto na Portaria Presi 600-18, de 20/01/2010, especialmente, o seu art. 11;
- b) 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;
- c) 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 no âmbito da Seção Judiciária do Pará na Capital/Belém.

**Parágrafo único.** O Serviço de Ouvidoria Administrativa possui formato de serviço administrativo descentralizado, sendo executado pela Secretaria Administrativa da Seção Judiciária do Pará (Secad/PA), por intermédio dos Diretores dos Núcleos Administrativos, sob coordenação do Diretor da Secad e orientação do Diretor do Foro, e gestão pela Seção de Suporte Administrativo da Secad (Sesud/Secad).

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

I – receber sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias ou pedidos de informação sobre o funcionamento dos serviços administrativos da Seção Judiciária do Pará na Capital/Belém ou, ainda, sobre tramitação de processo administrativo;

II – atuar na prevenção de conflitos;

III – prestar esclarecimentos;

IV – responder ao demandante com a devida solução ou justificativa de

impossibilidade de atendimento;

V – sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas e de otimização dos processos, bem como auxiliar na busca de soluções de problemas.

## **CAPÍTULO II**

### **DO OUVIDOR ADMINISTRATIVO**

**Art. 3º** Na função de Ouvidor Administrativo atuarão, sem prejuízo de suas atribuições administrativas ordinárias e sob coordenação do Diretor da Secad, os dirigentes das seguintes unidades da SJPA:

I – Núcleo de Administração de Serviços Gerais (Nuasg);

II – Núcleo de Bem-Estar Social (Nubes);

III – Núcleo de Administração Financeira e Patrimonial (Nucaf);

IV – Núcleo Judiciário (Nucju);

V – Núcleo de Recursos Humanos (Nucre);

VI – Núcleo de Tecnologia da Informação (Nutech).

§1º Cada dirigente indicado, no casos de ausências, afastamentos ou impedimentos eventuais, terá como suplente o seu respectivo substituto, automático ou eventual, na unidade administrativa correspondente, evitando-se, assim, a interrupção dos atendimentos na Ouvidoria Administrativa.

§2º Os suplentes se responsabilizarão pelo atendimento do serviço como se titulares fossem.

§3º O Ouvidor Administrativo contará com apoio administrativo de sua própria unidade de lotação.

§4º Quando a demanda referir-se a serviço administrativo das Subseções vinculadas a esta Seccional, a comunicação deverá ser encaminhada e submetida à manifestação da Direção da Subseção Judiciária (Disub) respectiva, para ciência e providências cabíveis.

§5º As demandas administrativas afetas aos serviços realizados pelo Núcleo de Apoio à Coordenação (Nucod) deverão ser submetidas à manifestação da Coordenação do Juizado Especial Federal do Seção Judiciária do Pará - COJEF/PA.

**Art. 4º** É de responsabilidade do Ouvidor Administrativo:

I – providenciar o atendimento das manifestações, buscando informações, preparando relatórios, acompanhando o encaminhamento de questões a outras áreas e decidindo as questões suscitadas, sem, contudo, invadir a competência dos diretores das demais unidades organizacionais;

II – encaminhar imediatamente à Direção do Foro, dando ciência também à Direção da Secad, o fato apresentado pelo manifestante quando caracterizar delito ou infração funcional, assim tipificado na legislação pertinente, para que se adotem as medidas cabíveis, sob pena de responsabilidade;

III - encaminhar ao manifestante, no prazo máximo de 10 (dez) dias, 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 carta;

IV - juntar no respectivo processo Sei a resposta ou a justificativa de impedimento

apresentada, bem assim o comprovante de encaminhamento;

IV - dar ciência à Direção da Secad acerca de todas as respostas ou justificativas enviadas, encaminhando-se o processo Sei ao Gestor do serviço (Sesud/Secad).

§1º Casos urgentes deverão ser respondidos de imediato.

§2º Quando a manifestação afeta aos serviços judiciários das unidades jurisdicionais desta Seccional, o expediente deverá ser enviado à Direção do Foro, para eventual e posterior encaminhamento à respectiva unidade jurisdicional e à Corregedoria Regional, para ciência e eventuais providências cabíveis;

§3º Quando houver desacordo entre as unidades administrativas ou sempre que se entender necessário, o Ouvidor Administrativo ou o Diretor da Secad remeterá o expediente à Direção do Foro.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO GESTOR DA OUVIDORIA ADMINISTRATIVA**

**Art. 5º** O Gestor da Ouvidoria Administrativa será, sem prejuízo de suas atribuições administrativas ordinárias, o supervisor da Seção de Apoio Administrativo da Secretaria Administrativa (Sesud/Secad), ao qual caberá administrar este serviço, competindo-lhe:

I – verificar a caixa coletora de sugestões localizada no *hall* de entrada desta Seccional, a caixa de correio eletrônico da Ouvidoria Administrativa desta Seccional e junto à Secam (Seção de Comunicações e Arquivo Administrativo), preferencialmente, no primeiro dia útil de cada semana, e, seguida, autuará e encaminhará, via Sei, as manifestações:

a) ao respectivo Ouvidor Administrativo, segundo a competência da unidade organizacional, para o seu atendimento;

b) ou, nos termos do §4º do art. 3º desta Portaria, à Direção da Subseção Judiciária respectiva;

c) ou, ainda, nos termos do §2º do art. 4º desta Portaria, à Direção do Foro.

II – controlar e acompanhar a tramitação da manifestação;

III – reencaminhar a manifestação identificando a área competente, quando o Ouvidor Administrativo, ao qual foi primeiramente encaminhado, manifestar-se incompetente para atuação;

VI – acompanhar a baixa da manifestação, em observação ao cumprimento do prazo previsto no inciso III do artigo 4º desta Portaria;

V - ao final, por intermédio do Diretor da Secad, 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.

**Parágrafo único.** Na ausência de resposta justificada do Ouvidor Administrativo, ou ainda, na impossibilidade de ser realizado o atendimento no prazo previsto no inciso III do artigo 4º, o fato será comunicado ao Diretor da Secad, que adotará as providências cabíveis.

### **CAPÍTULO IV**

#### **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 ou por correio eletrônico (*e-mail*: **ouvidoria.administrativa.pa@trf1.jus.br**) dirigidos à Ouvidoria Administrativa desta Seccional;

II – pessoalmente, preenchendo e depositando formulário próprio na caixa de sugestão existente na Seção Judiciária do Pará, no horário das 09 às 18 horas, em dias úteis.

**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 – sucinto relato dos fatos narrados;

IV – 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.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 8º** Todas as unidades administrativas integrantes desta Seção Judiciária, sempre que solicitadas, prestarão apoio e esclarecimentos técnicos necessários à solução das questões levadas à Ouvidoria Administrativa.

**Parágrafo único.** A Secam (Seção de Comunicações e Arquivo Administrativo) encaminhará ao Gestor da Ouvidoria (Sesud/Secad) as correspondências dirigidas à Ouvidoria Administrativa desta Seccional, especialmente, para fins do inc. I do art. 5º desta Portaria.

**Art. 9º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

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

Juiz Federal **SÉRGIO WOLNEY DE OLIVEIRA BATISTA GUEDES**  
Diretor do Foro da SJPA



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Wolney de Oliveira Batista Guedes, Diretor do Foro**, em 25/10/2017, às 18:23 (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/portaltf1/servicos/verifica-processo.htm> informando o código verificador **4906309** e o código CRC **33C1A976**.