

## RESOLUÇÃO Nº 1563/2022-TJAP

*Dispõe sobre a organização da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá.*

O Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, **Desembargador ROMMEL ARAÚJO DE OLIVEIRA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, em especial o contido no artigo 26, inciso XLI do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (Resolução nº 006/2003-TJAP e alterações posteriores);

**CONSIDERANDO** a criação da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, nos termos da Lei Complementar nº de 147 de 22 de dezembro de 2022, que alterou o DECRETO (N) nº 0069, de 15 de maio de 1991, que dispõe sobre a Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Amapá;

**CONSIDERANDO** a estruturação de cargos em comissão para compor a força de trabalho da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, nos termos da Lei nº 2.792 de 22 de dezembro de 2022, que alterou a Lei nº 0726, de 06 de dezembro de 2002, que dispõe sobre os cargos e funções e a organização dos Quadros de Pessoal e Planos de Carreira do Poder Judiciário; e,

**CONSIDERANDO**, por fim, o que restou decidido pelo Egrégio Pleno Administrativo desta Corte de Justiça, por ocasião da 891<sup>a</sup> (Octingentésima Nonagésima Primeira) Sessão Ordinária, realizada em 26/10/2022, ao apreciar o Processo Administrativo nº 79794/2022;

**R E S O L V E:**



## CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP) tem por missão atuar na comunicação direta com o jurisdicionado, para ouvir suas manifestações com relação às instituições e serviços judiciários, identificando as causas das questões suscitadas, com vistas a soluções que conduzam a uma justiça cada vez mais efetiva, acessível, ágil e eficaz, visando à extinção dos conflitos sociais.

**§ 1º** A Ouvidoria-Geral do TJAP tem por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, juízes, servidores, órgãos e serviços auxiliares da Instituição.

**§ 2º** A Ouvidoria criará canais permanentes de comunicação e interlocução que permitam o recebimento de denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões de cidadãos, entidades representativas, órgãos públicos e autoridades, bem como a obtenção, por parte destes, de informações sobre ações desenvolvidas pela Instituição.

**§ 3º** As notícias de irregularidades, reclamações e denúncias deverão ser minimamente fundamentadas e, quando possível, acompanhadas de elementos ou de indicação de prova.

**Art. 2º.** Fica assegurada a lotação mínima de 03 (três) servidores efetivos indicados pelo Ouvidor-Geral.

## CAPÍTULO II DA ELEIÇÃO DO OUVIDOR-GERAL E DO OUVIDOR SUBSTITUTO

**Art. 3º** A função de Ouvidor-Geral será exercida por um Desembargador, eleito, mediante prévia inscrição, em sessão do Pleno, juntamente com seu Substituto, na mesma ocasião da eleição para Presidente, Vice-Presidente e Corregedor do Tribunal, com mandato de 02 (dois) anos.



§ 1º O candidato a substituto do Ouvidor-Geral será indicado pelo candidato a titular ao cargo, dentre magistrados em atividade, na mesma ocasião da sua inscrição para concorrer ao cargo de Ouvidor Geral.

§ 2º O Ouvidor substituto substituirá o Ouvidor-Geral em suas licenças, férias, afastamentos, impedimentos e faltas, e seu mandato se encerrará sempre com o término do mandato do titular.

§ 3º Ao Ouvidor-Geral e ao seu substituo fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares, respectivamente.

§ 5º O exercício dos mandatos do Ouvidor-Geral e de seu substituto dar-se-á sem prejuízo das atribuições e da remuneração de seu cargo efetivo, sendo a função de Ouvidor Substituto remunerada somente quando em substituição legal ao Ouvidor-Geral.

### **CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 4º** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por 01 (um) Ouvidor-Geral e 01(um) Ouvidor-Substituto, 01(um) chefe de gabinete, 01(um) assessor jurídico e no mínimo 03 (três) servidores auxiliares, na forma prevista no artigo 2º.

**Art. 5º** Fica instituída no âmbito da Ouvidoria-Geral a Ouvidoria da Mulher, cuja função será exercida pelo Ouvidor-Substituto durante todo o período de seu mandato, sem prejuízo das atribuições e da remuneração de seu cargo efetivo.

### **CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 6º** À Ouvidoria-Geral compete:



- 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** – receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amapá.
- IX** – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- X** – atuar como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei Federal n. 12.527/2011 de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação;



**XI** - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**XII** – atuar na proteção e transferência de dados pessoais, nos termos da Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

**XIII** – manter serviço telefônico de recebimento de denúncias, nos termos da Lei Federal n. 13.608 de 10 de janeiro de 2018;

**XIV** – atuar com o objetivo de fazer cumprir os requisitos legais e normativos relacionados à garantia de acesso e à qualidade de informação, especialmente quanto à objetividade, transparência, clareza e utilização de linguagem simples e inclusiva;

**XV** – tornar públicos os dados estatísticos das atividades realizadas pelo Órgão;

**XVI** – esclarecer dúvidas acerca dos serviços prestados pelo Tribunal;

**XVII** – estabelecer prazos para que as unidades administrativas respondam às solicitações da Ouvidoria;

**XVIII** – sugerir a implantação de políticas administrativas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados;

**XIX** – recomendar elogio funcional a servidor que apresente sugestão da qual resulte em aprimoramento dos serviços,

**XX** – instituir homenagem administrativa para unidade que atenda com presteza, celeridade e eficácia as solicitações da Ouvidoria;

**XXI** – estimular o uso de linguagem de fácil compreensão e inclusiva, na área de atuação do Poder Judiciário;

**XXII** – atuar para promover a divulgação de informações de interesse geral, produzidas ou custodiadas pelo TJAP, independentemente de requerimento;



**XXIII** - organizar e manter arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões endereçadas à Ouvidoria, inclusive das respectivas decisões;

**XXIV** – outras atribuições que lhe forem cometidas pela Presidência do Tribunal de Justiça relacionadas à área de atuação da Ouvidoria.

**Parágrafo único.** É vedado à Ouvidoria exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais Órgãos da Administração Superior.

**Art. 7º** Compete a Ouvidoria da Mulher:

**I** – receber e encaminhar às autoridades competentes demandas, dirigidas a Ouvidoria-Geral, relacionadas a procedimentos judiciais referentes a atos de violência contra a mulher;

**II** – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

**III** – informar à mulher vítima de violência os direitos a ela conferidos pela legislação; e

**IV** – contribuir para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria da Mulher utilizará da mesma estrutura da Ouvidoria-Geral para a consecução de suas atividades, sendo-lhe vedado exercer as atribuições legalmente conferidas aos demais Órgãos da alta Administração do Tribunal.

## CAPÍTULO V DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 8º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara, objetiva e inclusiva.

**Art. 9º** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei, sob pena de responsabilização do agente público.

**§ 1º** As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

**§ 2º** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

**§ 3º** A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Federal 13.709/2018.

**§ 4º** No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

**Art. 10.** As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor-Geral aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

**Parágrafo único.** O órgão competente encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

**Art. 11.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

**I** – presencial;

**II** – formulário eletrônico;

**III** – por correspondência física ou eletrônica;



**IV** – por ligação telefônica;

**V** – outras tecnologias de comunicação.

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será imediatamente reduzida a termo.

**Art. 12.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, pedido de informação, crítica, acesso à informação (Lei 12.527/2011), direito da mulher, direitos humanos ou direito ambiental.

§ 1º Manifestações sobre direitos humanos, direitos da mulher e ambiental no âmbito do Poder Judiciário serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

§ 2º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

**Art. 13.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

**I** - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

**II** - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

**III** - análise e obtenção de informações, quando necessário;

**IV** - decisão administrativa final;

**V** - ciência ao usuário.

**Art. 14.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável por igual período, de forma justificada, uma única vez.



§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 15.** Os procedimentos internos da Ouvidoria serão definidos no Regimento Interno, que será elaborado pelo Ouvidor-Geral e submetido à aprovação do Pleno.

**Art. 16.** A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da entrada em vigor desta Resolução a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as



exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá na internet.

**Art. 17.** As autoridades ou servidores da Administração Judiciária prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do TJAP, nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

**Art. 18.** O atual Ouvidor permanecerá no exercício da função até a posse do novo Ouvidor-Geral, eleito na forma do art. 3º desta Resolução.

**Art. 19.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Resolução nº 1249/2018-TJAP.

*Plenário Desembargador Constantino Augusto Tork Brahuna,*  
em Macapá, em 26 de outubro de 2022.

*Desembargador* **ROMMEL ARAÚJO DE OLIVEIRA**

Presidente

