

ATO CONJUNTO Nº 356/2015-GP/CGJ

Dispõe sobre a instituição de ouvidoria interna e de ouvidoria externa pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amapá.

Os Desembargadores **SUELI PEREIRA PINI**, *Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá* e **CARMO ANTÔNIO DE SOUZA**, *Corregedor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá*, no uso das atribuições que lhes são conferidas pelo artigo 26, inciso XXII, do Regimento Interno desta Corte, e,

CONSIDERANDO a existência de Ouvidoria *on line*, instituída pelo Provimento nº 153/2007-CGJ, de 10/12/2007, destinada a receber reclamações, críticas e sugestões apenas por meio eletrônico;

CONSIDERANDO os termos da Resolução nº. 0705/2012-TJAP que dispõe sobre a regulamentação do Acesso à informação Pública no âmbito do Poder Judiciário do Amapá, atribuindo em seu artigo 3º a Corregedoria Geral de Justiça como órgão responsável para prestar informações ou disponibilizar dados eventualmente não encontrados no ambiente eletrônico;

CONSIDERANDO a necessidade de ampliar, simplificar e facilitar a participação da população e estender o atendimento aos servidores e aos membros do Poder Judiciário do Estado do Amapá, com vista ao recebimento de sugestões, críticas, reclamações e outros;

RESOLVE:

Art. 1º. INSTITUIR Ouvidoria Interna e Ouvidoria Externa da Justiça do Estado do Amapá, na forma seguinte:

§ 1º – **Ouvidoria Interna**, que funcionará no Departamento de Gestão de Pessoas – DEGESP, e atenderá exclusivamente magistrados, servidores, estagiários, bolsistas e colaboradores.

§ 2º – **Ouvidoria Externa**, que funcionará nas dependências do TJAP, e acolherá as reclamações, denúncias de irregularidades e sugestões do jurisdicionado e da comunidade, sobre os serviços prestados pelo Judiciário amapaense.

Art. 2º. As Ouvidorias tem por objetivo:

I- Receber reclamações, críticas, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de informações relacionados à prestação dos serviços judiciais e atividades administrativas do Poder Judiciário, de modo a subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de entrega da prestação jurisdicional, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento;

II- Receber pedidos de informação com base na Lei do Acesso à Informação.

Art. 3º. Não são admitidas pelas Ouvidorias:

I- Reclamações, críticas, sugestões ou denúncias acobertadas pelo anonimato;

II- Denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das polícias, ressalvadas aquelas que devam ser encaminhadas à Corregedoria-Geral da Justiça;

III- Pedidos referentes a outros órgãos públicos;

Parágrafo único. As Ouvidorias não dispõem de poderes correicionais e não interferem nem substituem as atribuições afetas à Corregedoria-Geral da Justiça.

Art. 4º. A fim de garantir efetividade às Ouvidorias, deve-se:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica de Ouvidoria (interna e externa), bem como fornecer informações completas sobre sua finalidade, competência, atribuições, prazos para resposta às demandas apresentadas, forma de utilização e canais de acesso para registro e acompanhamento das demandas;

II - garantir o acesso dos jurisdicionados e servidores ao atendimento das Ouvidorias de forma ágil e eficaz e,

III - oferecer atendimento em dias úteis, no horário de 7:30hs às 17:30hs.

Parágrafo único. A divulgação de que trata o inciso I poderá ser feita por meio de materiais publicitários de caráter institucional, tais como, email, folder, anúncios na página do TJAP, endereço eletrônico na Internet, dentre outros utilizados para difundir os serviços da Ouvidoria.

Art. 5º. Na estruturação das Ouvidorias deverão ser observados os seguintes requisitos, cumulativamente:

I - designação de servidor para o exercício da atividade de Ouvidor Externo e de Ouvidor Interno;

II - instituição de canal ou de canais específicos para atendimento;

III - instituição de protocolo específico para registro do atendimento realizado pelas Ouvidorias;

IV - fixação de prazo máximo não superior a vinte(20) dias para resposta conclusiva às demandas dos jurisdicionados e dos servidores, sendo admitida a pactuação junto ao usuário de prazo maior, não superior a 30 (trinta) dias úteis (Art. 4º da Resolução 0705/2012-TJAP), nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados e,

V - garantia de acesso pelas Ouvidorias às informações de quaisquer áreas afetas ao Tribunal de Justiça do Estado do Amapá e relacionada à reclamação.

Art. 6º. Serão utilizados como canais de acesso à **Ouvidoria Interna** o atendimento via formulário eletrônico, e-mail corporativo, contato telefônico, correspondência escrita e/ou atendimento presencial, dentre outros.

Art. 7º. Para a **Ouvidoria Externa** o atendimento será feito via formulário eletrônico, contato telefônico, correspondência escrita e por atendimento presencial ao jurisdicionado na sala da Ouvidoria, onde deverá estar o interessado devidamente identificado e informar **seu endereço, telefone e/ou e-mail para contato**.

Parágrafo único. As informações sigilosas ou restritas constantes dos registros das Ouvidorias, somente perderão esse caráter quando autorizado prévia e formalmente pelo próprio interessado.

Art. 8º. Constituem atribuições das Ouvidorias:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos interessados, em especial àquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas unidades de atendimento;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos interessados sobre o andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - informar o prazo previsto para resposta à demanda apresentada, conforme previsto no inciso IV do artigo 4º;

IV - fornecer resposta às demandas dos interessados no prazo estabelecido;

Art. 9º – As Ouvidorias Externa e Interna do Tribunal apresentarão à Presidência, ao fim de cada exercício anual ou quando solicitado, relatório estatístico e analítico do atendimento, contendo no mínimo:

I - dados e informações sobre o que as Ouvidorias receberam no período, apresentados em bases mensais e anuais comparadas com o mesmo período do ano anterior, quando houver;

II - ações desenvolvidas pelas Ouvidorias;

III - sugestões de medidas corretivas e de melhoria do serviço.

Art. 10. A **Diretoria-Geral do TJAP** deve expedir ato interno em que constará, de forma expressa, as seguintes disposições, no mínimo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ

I - criação de condições adequadas para o funcionamento das Ouvidorias que atuarão pautadas pela ética, transparência, independência, imparcialidade e isenção;

II - garantia de acesso das Ouvidorias às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades;

III - previsão das hipóteses de impedimentos e substituições dos Ouvidores, garantindo substitutos para os casos de férias, ausências temporárias e licenças, com vistas a assegurar a continuidade do serviço.

Art. 11. A **Secretaria de Gestão Processual Eletrônica-SGPE** desenvolverá mecanismos para a funcionalidade dos registros de dados das Ouvidorias Interna e Externa;

Art. 12. As Ouvidorias manterão sistemas de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos usuários, com toda a documentação e as providências adotadas, resguardando sigilo das informações.

Registre-se. Publique-se. Cumpra-se.

Macapá-AP, 25 de maio de 2015.

Desembargadora SUELI PEREIRA
Presidente do TJAP

Desembargador CARMO ANTONIO DE SOUZA
Corregedor-Geral de Justiça