



## RESOLUÇÃO N.º 1249/2018 – TJAP

*Cria a Ouvidoria-Geral no âmbito do Tribunal de Justiça do Amapá, revogando o Ato Conjunto n.º 356/2015-GP/CGJ e o Provimento n.º 153/2017-CG que tratam da Ouvidoria Interna e da Ouvidoria Externado Tribunal de Justiça do Estado do Amapá e institui o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos termos da Resolução n.º 215/2015-CNJ.*

O Desembargador **CARLOS AUGUSTO TORK DE OLIVEIRA**, Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 26, incisos XLI e XLII, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá – RITJAP (Resolução n.º 006/2003-TJAP e alterações posteriores); e,

**CONSIDERANDO** a necessidade de implantação e regulamentação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nos termos da Resolução n.º 215/2015-CNJ;

**CONSIDERANDO** a necessidade de adequação da estrutura das ouvidorias para atendimento a Resolução N.º 103 do CNJ;

**CONSIDERANDO** o Procedimento Administrativo n.º 80.212/2017 que instrumentalizou o cumprimento da Resolução n.º 215/2015-CNJ;

**RESOLVE, ad referendum, do Tribunal Pleno Administrativo:**

### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1.º.** Criar a Ouvidoria-Geral no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral responderá pelos serviços de Ouvidoria Externa, Ouvidoria Interna e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

**Art. 2.º.** A Ouvidoria-Geral é vinculada diretamente a Presidência e será coordenada por magistrado, preferencialmente desembargador, eleito em sessão do Pleno Administrativo, para o pleito de 2 (dois) anos, permitida a recondução.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral contará com um Ouvidor-Geral substituto, que atuará em caso de ausência ou impedimento do titular.



## DAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 3º.** À Ouvidoria-Geral compete:

I - promover e facilitar a comunicação entre o cidadão e o Tribunal de Justiça do Estado do Amapá de forma a colaborar para a melhoria das atividades necessárias à prestação jurisdicional;

II - receber reclamações, denúncias e elogios do público interno e externo, procurar meios de apurá-las e de solucionar os problemas apontados, bem como de eliminar as respectivas causas;

III - receber reclamações e denúncias do público interno e externo, procurar meios de apurá-las e de solucionar os problemas apontados, bem como de eliminar as respectivas causas;

IV - representar internamente o cidadão que se manifesta quanto aos serviços prestados pelo TJAP, em particular os jurisdicionados, a fim de levar seus interesses às esferas decisórias da Instituição;

V - registrar as manifestações e encaminhá-las à área responsável, quando o conteúdo for relevante e substancial;

VI - tornar públicos os dados estatísticos das atividades realizadas pelo Órgão;

VII - esclarecer dúvidas acerca dos serviços prestados pelo Tribunal;

VIII - estabelecer prazos para que as unidades administrativas respondam às solicitações da Ouvidoria de acordo com a complexidade de cada situação;

XIX - sugerir a implementação de políticas administrativas que visem ao aprimoramento dos serviços prestados;

X - identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços prestados com base em manifestações recorrentes de usuários;

XI - recomendar elogio funcional a servidor que apresente sugestão da qual resulte aprimoramento dos serviços.

XII - atuar como Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Resolução nº 215/2015-CNJ;

XIII - atuar com o objetivo de fazer cumprir os requisitos legais e normativos relacionados à garantia de acesso e à qualidade da informação, especialmente quanto à objetividade, transparência, clareza e utilização de linguagem de fácil compreensão;

XIV - atuar para promover a divulgação de informações de interesse geral, produzidas ou custodiadas pelo TJAP, independentemente de requerimento;

**Art. 4º.** Ao Ouvidor-Geral compete:

I – designar, por ato próprio, servidores que responderão como Ouvidores na Ouvidoria Externa e na Ouvidoria Interna, conforme necessidade considera a demanda da comarca;

II – propor alterações ao Regulamento da Ouvidoria;



III – editar regulamento definindo os procedimentos relativos à Ouvidoria-Geral, propondo alterações quando necessário;

IV – editar regulamento definindo os procedimentos relativos à Ouvidoria;

V – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação;

**Art. 5º.** Competirá a Ouvidoria Externa:

I - acolher as reclamações, críticas, sugestões, elogios denúncias de irregularidades e sugestões do jurisdicionado e da comunidade, sobre os serviços prestados pelo Judiciário amapaense;

II – atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades, protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações, e, sempre que possível, o seu fornecimento imediato encaminhando o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber;

Parágrafo único. A Ouvidoria Externa responderá pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

**Art. 6º.** A Ouvidoria Interna atenderá exclusivamente magistrados, servidores, estagiários, bolsistas e colaboradores.

## DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Art. 7º.** Os pedidos de acesso a informações serão processados pelas Ouvidorias, por meio de canais eletrônicos e presenciais, em local e condições apropriados para:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades;

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações e promover, sempre que possível, o seu fornecimento imediato;

IV - encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

**Art. 8º.** Recepcionado o pedido em meio físico ou eletrônico, caberá às Ouvidorias:

I - verificar se o pedido atende aos requisitos da Lei 12.527, de 2011, fornecendo ao requerente todas as orientações necessárias à sua correta formulação;

II - responder de imediato ao requerente quando a informação solicitada se encontrar disponível;

III - comunicar ao requerente, se for o caso, que possui a informação e indicar, se souber, o órgão ou a entidade que a detém;

IV - indicar as razões, de fato ou de direito, da recusa do acesso, total ou parcial, disponibilizando ao requerente o inteiro teor da decisão, por meio de certidão ou de cópia, bem



como cientificando-o da possibilidade de recurso, dos prazos e condições para a sua interposição, com indicação da autoridade competente para a sua apreciação.

§ 1º Se não for possível o atendimento imediato do pedido, as Ouvidorias deverão encaminhar a solicitação à unidade que produz ou custodia a informação, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, bem como responder ao requerente, no prazo não superior a 20 (vinte) dias, contado do recebimento da solicitação.

§ 2º Quando recepcionado por meio físico, caberá as ouvidorias a digitalização dos pedidos e o encaminhamento através do processo administrativo eletrônico – TucujurisADM.

§ 3º O prazo para resposta previsto no § 1º deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente antes do término do prazo inicial.

**Art. 9º.** O TJAP deverá, nos locais em que ofereça atendimento ao público, disponibilizar formulário para apresentação de pedido de informação, que também será disponibilizado em seu sítio eletrônico oficial, e será respondido preferencialmente em formato eletrônico.

§ 1º É facultado ao interessado apresentar pedido de informação por correspondência ou optar pelo recebimento de resposta em meio físico, o que ocorrerá às suas expensas, nos termos do art. 18 desta Portaria.

§ 2º Os formulários conterão campo para identificação do solicitante, com nome completo, número da identidade e do CPF, número telefônico para contato e endereço físico ou eletrônico, se pessoa física, ou razão social, dados cadastrais e endereço físico ou eletrônico, se pessoa jurídica, além de especificação da informação requerida.

§ 3º Os formulários deverão ser entregues ou encaminhados obrigatoriamente às Ouvidorias.

§ 4º Poderá o solicitante optar pelo tratamento sigiloso dos seus dados pessoais, hipótese em que tais dados ficarão sob a guarda e responsabilidade do Ouvidor, ressalvada determinação em sentido contrário, devendo o usuário deixar clara em seu requerimento a solicitação de sigilo.

§ 5º O campo para a formulação do pedido poderá trazer a recomendação de que a solicitação seja enunciada de forma clara e objetiva, sendo vedadas exigências relativas aos motivos determinantes do pedido.

**Art. 10.** Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - insuficientemente claros ou sem delimitação temporal;

II - desproporcionais ou desarrazoados;

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do Tribunal;

IV - que contemplem períodos cuja informação haja sido descartada, nos termos previstos em tabela de temporalidade;



V - referentes a informações protegidas, tais como sigilo fiscal, bancário, telefônico, de dados, de operações, de correspondência, fichas financeiras, laudos médicos, prontuários e demais informações sobre histórico médico, terapias, exames, cirurgias e quaisquer outras formas de tratamento, avaliação de desempenho e de estágio probatório de servidor e procedimentos disciplinares em andamento gravados com sigilo;

VI - atinentes a informações classificadas como ultrassecretas, secretas ou reservadas;

VII - relativos a processos que tramitam em segredo de justiça, só acessíveis às partes e a seus advogados;

VIII - sobre informações pessoais, assim consideradas as que dizem respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais, nos termos dos arts. 6º e 31, da Lei 12.527/2011;

VIII - relativos a informações que possam colocar em risco a segurança da instituição ou de seus membros, servidores e familiares.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso III deste artigo, a Ouvidoria deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, a consolidação ou o tratamento dos dados.

**Art. 11.** A unidade responsável pela produção ou custódia da informação deverá:

I - verificar se possui a informação requerida, comunicando as Ouvidorias em 48 (quarenta e oito) horas, se não a possuir;

II - encaminhar às Ouvidorias a informação requerida, caso possa ser divulgada, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento do pedido na unidade;

III - comunicar às Ouvidorias, antes do término do prazo assinalado no inciso II deste artigo, a necessidade de prorrogação do prazo para resposta, acompanhada da devida justificativa; ou

IV - comunicar às Ouvidorias, no prazo previsto no inciso II deste artigo e mediante justificativa, a impossibilidade de divulgação da informação requerida.

§ 1º Havendo dúvida quanto à classificação do documento, art. 10, inciso VI, a unidade responsável pela produção ou custódia da informação se manifestará, em 10 (dez) dias.

§ 2º As Ouvidorias darão conhecimento da informação ao requerente ou comunicará data, local e modo para realização da consulta ou reprodução.

§ 3º O responsável pela guarda e manutenção da informação estará sujeito a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 da Lei 12.527/2011, quando deixar de fundamentar a negativa de acesso ou o não encaminhamento da informação requerida às Ouvidorias, no prazo previsto no inciso II deste artigo.

**Art. 12.** O Tribunal oferecerá meios para que o próprio requerente pesquise a informação de que necessitar, exceto a de caráter eminentemente pessoal, garantindo a segurança, a proteção das informações e o cumprimento da legislação vigente.



Parágrafo único. Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, ficando o Tribunal desonerado da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

**Art. 13.** Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta da cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas e sob a supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

#### DOS RECURSOS

**Art. 14.** No caso de indeferimento, total ou parcial, de acesso à informação, ou de não fornecimento das razões da negativa de acesso, poderá o requerente, no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, interpor recurso à autoridade hierarquicamente superior.

§ 1º As Ouvidorias encaminharão, de imediato, o recurso à autoridade responsável por seu julgamento.

§ 2º A autoridade a que se refere o § 1º deverá encaminhar às Ouvidorias, no prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento do recurso:

I - a informação solicitada pelo requerente, na hipótese de provimento do recurso;  
ou

II - a decisão motivada, na hipótese de desprovimento do recurso.

§ 3º Caso a apreciação do recurso de que trata o caput deste artigo tenha por objeto classificação, reclassificação ou desclassificação das informações, a Ouvidor Geral, ao conhecer do recurso, procederá à reavaliação da classificação, art. 10, inciso VI.

§ 4º Da decisão prevista no inciso II do § 2º deste artigo caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar de sua ciência, ao Presidente do Tribunal.

#### DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 15.** O uso indevido das informações obtidas nos termos desta Portaria sujeitará o responsável às consequências previstas em lei.

**Art. 16.** As responsabilidades dos membros e servidores do TJAP pelas infrações descritas no Capítulo V da Lei de Acesso à Informação serão devidamente apuradas de acordo com os procedimentos administrativos regulamentados pelas leis aplicáveis.



## DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 17.** 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 correccionais e não interferem nem substituem as atribuições afetas à Corregedoria-Geral da Justiça.

**Art. 18.** O serviço de busca e fornecimento de informação é gratuito, salvo na hipótese em que o usuário opte pelo recebimento da resposta em meio físico, seja por correspondência ou retirada pessoal, situações em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos meios materiais utilizados.

§ 1º O recolhimento de valor indicado no caput deste artigo se dará por meio de recolhimento por Guia de Custas Complementares.

§ 2º Está isento de ressarcir os custos previstos no caput deste artigo todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei 7.115/1983.

**Art. 19.** As Ouvidorias apresentarão à Presidência, ao fim de cada exercício anual, 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 como mesmo período do ano anterior, quando houver;
- II - ações desenvolvidas pelas Ouvidorias;
- III - sugestões de medidas corretivas e de melhoria do serviço.

**Art. 20.** A Diretoria-Geral do TJAP deve expedir ato interno em que constará, de forma expressa, as seguintes disposições, no mínimo:

- 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.

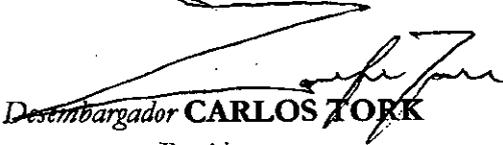


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
GABINETE DA PRESIDÊNCIA

**Art. 21.** A Secretaria de Gestão Processual Eletrônica – SGPE desenvolverá mecanismos para a funcionalidade dos registros dedados das Ouvidorias Interna e Externa;

**Art. 22.** 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.

Macapá-AP, 04 de setembro de 2018.

  
*Desembargador* **CARLOS TORK**  
*Presidente*

**CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO**  
PUBLICADO(A) NO

DJE nº 161 no dia 04 / 09 / 18  
Circulação 04 / 09 / 18