



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

## RESOLUÇÃO PRESI 20/2022

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria da Justiça Federal da 1ª Região.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais e tendo em vista a decisão do Conselho de Administração na sessão de 19/05/2022, constante nos autos do PAe 0011716-17.2020.4.01.8000,

### CONSIDERANDO:

a) a [Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação](#), regulamentada pelo [Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012](#), que dispõe sobre o acesso à informação pública;

b) a [Lei 13.460/2017 – Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público ou Código de Defesa do Usuário do Serviço Público](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

c) a Lei 13.608/2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins

d) o [Decreto 10.153/2019](#), que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta, refletindo em atividades das unidades de ouvidoria e dos órgãos apuradores das referidas denúncias;

e) aprovação da [Lei 13.709/2018](#) – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

f) a [Resolução CNJ 215, de 16 de dezembro de 2015](#), que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527/2011;

g) a [Resolução CJF 630, de 5 de maio de 2020](#), que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Usuário da Justiça Federal de primeiro e segundo graus;

h) a [Resolução CNJ 432/2021](#), que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;

i) a necessidade de aprimoramento na prestação dos serviços, mediante canal de comunicação que possibilite ao público solicitar, reclamar, denunciar ou apresentar sugestões;

j) que o Serviço de Ouvidoria possibilita às unidades organizacionais diagnosticar a qualidade, a eficiência e a eficácia dos serviços prestados ao público interno e externo;

### RESOLVE:

#### Seção I

#### Disposições iniciais

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria da Justiça Federal da 1ª Região, nos termos desta Resolução.

**Art. 2º** A Ouvidoria da Justiça Federal da 1ª Região será coordenada por Ouvidor e seu substituto eleitos pela Corte Especial Administrativa, para o período de 2 (dois) anos, permitida a

reeleição.

§ 1º É vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares.

§ 2º São elegíveis os desembargadores federais em atividade, que manifestarem interesse por meio de candidatura prévia.

§ 3º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

§ 4º Excepcionalmente, até que seja realizada a eleição, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente do Tribunal, para exercício no primeiro mandato, pelo período de 1 (um) ano.

§ 5º A Ouvidoria da Justiça Federal da 1ª Região contará com unidades de apoio ao 1º e ao 2º graus de jurisdição, formalmente instituídas na estrutura do Tribunal.

## Seção II

### Das atribuições e competências da Ouvidoria

**Art. 3º** A Ouvidoria da Justiça Federal da 1ª Região é um órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal, essencial à administração da Justiça, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhe as seguintes atribuições, entre outras que entender compatíveis com a sua finalidade:

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 o órgão;

VIII – 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;

IX – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da [Lei 13.709/2018](#), (LGPD).

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria da Justiça Federal da 1ª Região:

I – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos ou judiciais competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Tribunal;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Tribunal, das seções e subseções judiciárias e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, respondendo diretamente ao interessado sobre as providências adotadas;

III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;

IV – atuar como “representação por excesso de prazo” as reclamações formuladas que versem sobre morosidade ou excesso de prazo na tramitação processual e encaminhar às unidades

competentes;

VI – promover a interação com os órgãos que integram o Tribunal, as seções e subseções judiciárias visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

VI – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do Tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VII – manter os canais de comunicação com o público atualizados e disponíveis no portal do Tribunal;

VIII – acompanhar e fiscalizar a disponibilização de canais de comunicação com o público nos portais das seções judiciárias;

IX – interagir com as unidades do Tribunal e das seções judiciárias, de forma a manter permanentemente atualizadas as informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário;

X – desenvolver e manter atualizado banco de Perguntas e Respostas (FAQ) contendo as dúvidas recorrentes dos usuários, com vistas a agilizar e aprimorar o atendimento ao cidadão;

XI – atender o requisitante sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejuízo, oferecendo-lhe uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;

XII – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, zelando pelos princípios da ética, moralidade, legalidade, impessoalidade e eficiência pública;

XIII – contribuir para a transparência institucional junto à sociedade;

XIV – resguardar o sigilo das informações;

XV – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

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

XVII – encaminhar ao Conselho de Administração do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade de um ano.

§ 1º O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), previsto na [Lei 12.527/2011](#), o serviço de recebimento de informações a que alude o [art. 4º-A da Lei 13.608/2018](#), bem como o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na [Lei 13.709/2018](#), em conformidade com a [Resolução CNJ 363/2021](#), serão exercidos pela Ouvidoria.

§ 2º A Ouvidoria, ao receber as demandas relacionadas a processos judiciais da 1ª instância (seções e subseções judiciárias), que possam indicar a apuração em processo disciplinar e as informações referidas no [art. 4º-A da Lei 13.608/2018](#), deverá encaminhar os relatos à Corregedoria Regional da 1ª Região.

§ 3º A Ouvidoria, ao receber requisição do titular de dados pessoais, previsto na [Lei 13.709/2018](#), deverá encaminhar a demanda ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

**Art. 5º** No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria Regional.

**Artigo 6º** O atendimento ao público interno e externo pela Ouvidoria será realizado por meio de diferentes canais de atendimento:

I – presencialmente, das 9 às 18 horas, de segunda a sexta-feira;

II – formulário eletrônico **MANIFESTE-SE AQUI**, disponível na página eletrônica do Tribunal na internet;

III – por correspondência física ou eletrônica; e

IV – por ligação telefônica das 9 às 18 horas, de segunda a sexta-feira.

§ 1º A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo e deve ser sinalizada, por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º A Ouvidoria observará a [Resolução CNJ 425/2021](#), pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 4º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na [Resolução CNJ 372/2021](#).

§ 5º A Ouvidoria disponibilizará, no sítio eletrônico do Tribunal, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso sua página.

**Art. 7º** As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

**Art. 8º** O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no [art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei 12.527/2011](#).

§ 1º As unidades componentes da estrutura organizacional do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º As unidades componentes da estrutura organizacional do Tribunal envidarão esforços para a redução do prazo de resposta.

**Art. 9º** As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no [art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei 13.608/2018](#).

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

**Art. 10.** Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

### Seção III

#### Do Sistema de Monitoramento das Reclamações Recebidas

**Art. 11.** A Secretaria do Tribunal deverá, nos termos do art. 5º da [Resolução CJF 630, de 05 de maio de 2020](#), no prazo de 180 dias, desenvolver sistema ou adaptar sistema existente para monitoramento das reclamações recebidas para avaliação do grau de satisfação dos usuários com o atendimento e divulgação, anualmente, dos resultados da avaliação de desempenho nos seguintes aspectos:

I – quanto ao grau de satisfação dos usuários:

- a) satisfação do usuário com o serviço prestado;
- b) qualidade do atendimento oferecido ao usuário;
- c) cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

II – quanto aos resultados da avaliação de desempenho:

- a) quantidade de manifestações de usuários;
- b) medidas adotadas pelo Tribunal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação de desempenho será feita por meio de pesquisa de satisfação, a ser realizada até o final de fevereiro de cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O monitoramento e a avaliação sistemática, realizados por meio de aplicação de pesquisa de satisfação junto aos usuários, subsidiarão o aperfeiçoamento contínuo dos compromissos de atendimento estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º O resultado da avaliação deverá ser publicado integralmente na página eletrônica do Tribunal na internet, incluindo o *ranking* das seções judiciárias com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade de um ano, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e aos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

#### Seção IV

#### Disposições finais

**Art. 12.** A Seção de Apoio à Ouvidoria Judicial - Seouj, atualmente vinculada à Corregedoria Regional da 1ª Região e a Seção de Apoio à Ouvidoria Administrativa – Seouv, atualmente vinculada à Diretoria-Geral da Secretaria, ficam remanejadas para a estrutura da Ouvidoria da Justiça Federal da 1ª Região, renomeadas para Seção de Apoio à Ouvidoria de 1º Grau e Seção de Apoio à Ouvidoria de 2º Grau, respectivamente, alterando-se a [Resolução Presi 26/2015](#).

**Art. 13.** Esta Resolução entra em vigor 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação, revogando-se a [Portaria Presi 600-18 de 20 de janeiro de 2010](#).

Desembargador Federal **JOSÉ AMILCAR DE QUEIROZ MACHADO**

Presidente



Documento assinado eletronicamente por **José Amilcar de Queiroz Machado, Presidente do TRF - 1ª Região**, em 24/05/2022, às 17:17 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **15713965** e o código CRC **6BAB89DB**.



