



Boletim Interno em 16/04/2018

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
Av. Paulista, 1842 - Torre Sul - 11º andar - Bairro Bela Vista - CEP 01310-936 - São Paulo - SP - www.trf3.jus.br

ORDEM DE SERVIÇO Nº 1/2018 - OUVI

Dispõe sobre o processamento das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região.

O OUVIDOR-GERAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO a proximidade da entrada em vigor da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Resolução nº 42, de 26 de julho de 2017, do Conselho de Administração deste Tribunal, que dispõe sobre a Ouvidoria-Geral da Justiça Federal da Terceira Região;

CONSIDERANDO a necessidade contínua de adotar as providências tendentes a garantir a celeridade dos serviços e trabalhos desta Ouvidoria-Geral;

CONSIDERANDO a ausência de normatização dos procedimentos acerca do tratamento a ser dispensado à manifestação dos usuários pelos servidores desta Ouvidoria-Geral,

RESOLVE:

Art. 1º O atendimento ao público se dará por meio de:

I – Atendimento presencial na Avenida Paulista nº 1842, 11º andar, Quadrante 01, preferencialmente mediante agendamento;

II – Correspondência endereçada a esta Ouvidoria-Geral;

III – Central telefônica: (11) 3012-1583;

IV – *WhatsApp* institucional: (11) 99901-6984;

V – Formulário eletrônico/*e-mail* institucional disponível no endereço eletrônico do Tribunal Regional Federal da 3ª Região.

Art. 2º As mensagens deverão ser previamente submetidas à seguinte triagem e classificação:

I – Denúncia;

II – Crítica;

III – Elogio;

IV - Solicitação de informações;

V - Sugestões.

Art. 3º O processamento das manifestações atenderá ao seguinte:

I – No caso de atendimento presencial, o servidor registrará em livro próprio, o nome, a data, o horário de início e de término do atendimento e assinatura do manifestante. Havendo necessidade de encaminhamento da demanda para outro setor, será disponibilizado ao manifestante um computador para preenchimento do formulário eletrônico. Na impossibilidade de utilização do computador pelo manifestante, ser-lhe-á oferecida opção de preenchimento do formulário físico, ou ainda, o auxílio de servidor da Ouvidoria-Geral para o preenchimento eletrônico;

II – Recebida por meio de correspondência, esta será digitalizada e processada no Sistema Eletrônico de Informação – SEI. Serão devolvidos os documentos originais ao usuário no momento do envio da resposta;

III – Recebida via central telefônica, o servidor registrará em arquivo próprio, o nome, o número de telefone, o tipo de manifestação, o horário do atendimento, bem como se a demanda foi atendida. No caso de solicitação que dependa de outros setores, o servidor instruirá o manifestante a encaminhar a demanda via formulário eletrônico/*e-mail* auxiliando, se necessário, o seu preenchimento. Mensagens extraídas da caixa postal serão processadas no Sistema de Informação Eletrônica - SEI, mediante informação do endereço eletrônico do usuário. Caso o usuário não informe o seu *e-mail*, as mensagens serão descartadas;

IV – Recebida via *WhatsApp*, se atendida a demanda, o servidor enviará as mensagens criptografadas para o *e-mail* institucional, local onde serão arquivadas em pasta própria. Não sendo possível a resolução da solicitação, o servidor instruirá o usuário a encaminhar a manifestação via formulário eletrônico/*e-mail* auxiliando, se necessário, o seu preenchimento;

V – No caso de formulário eletrônico/*e-mail*, será encaminhada ao usuário resposta assinada pelo (a) assessor (a) da Ouvidoria-Geral ou por quem o estiver substituindo. Havendo necessidade, a manifestação será encaminhada, por ordem do Ouvidor-Geral, por meio do Sistema Eletrônico de Informação - SEI, aos setores competentes, com solicitação de esclarecimento e/ou providências cabíveis.

Art. 4º Mensagens não identificadas ou em duplicidade serão arquivadas.

Art. 5º Instado o setor competente para a obtenção da informação necessária, decorridos 20 dias sem a manifestação ou com a manifestação incompleta, a solicitação será reiterada, e, se necessário, mediante expedição de ofício da Ouvidoria-Geral.

Art. 6º A Ouvidoria-Geral responderá ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias da data do registro de sua manifestação, ainda que sobre eventual necessidade de dilação do prazo, prorrogável uma única vez, diante dos trâmites exigidos pela demanda.

Art. 7º Elogios serão encaminhados ao interessado e/ou ao setor competente, registrando-se.

Art. 8º As sugestões serão objeto de envio ao setor competente, se o caso.

Art. 9º Os casos omissos serão resolvidos pelo Desembargador Federal Ouvidor-Geral.

Art. 10 Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

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

DESEMBARGADOR FEDERAL FAUSTO DE SANCTIS**Ouvidor-Geral da Justiça Federal da Terceira Região**

Documento assinado eletronicamente por **Fausto Martin De Sanctis, Desembargador Federal Ouvidor-Geral da Justiça Federal da 3ª Região**, em 13/04/2018, às 10:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3632676** e o código CRC **7F9142FF**.

0013529-93.2018.4.03.8000

3632676v4