

Da Ouvidoria-Geral

Art. 15. A Ouvidoria-Geral, vinculada à Presidência, é a unidade administrativa responsável pelo acolhimento das percepções dos públicos do TJDFT e pelo fornecimento de informações institucionais.

Art. 16. A Ouvidoria-Geral será dirigida preferencialmente por Desembargador em atividade ou por Desembargador aposentado designado pelo Presidente do Tribunal de Justiça para período de dois anos, admitida a recondução.

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

Art. 17. A missão da Ouvidoria-Geral é tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvir sua opinião acerca dos serviços prestados pelo Tribunal, colaborar para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerir medidas de aprimoramento e buscar soluções para os problemas apontados.

Art. 18. A Ouvidoria-Geral exercerá dupla representatividade, por um lado, elevando a voz do público à esfera decisória da Instituição e, por outro, dando voz ao TJDFT nas respostas ofertadas aos manifestantes, obedecendo aos valores de respeito, honestidade, transparência, comprometimento e agilidade.

Art. 19. A Ouvidoria-Geral atenderá aos manifestantes e contactá-los-á no prazo máximo de 48 horas úteis para oferecer-lhes o posicionamento institucional acerca de suas manifestações, preservando, quando solicitado, o sigilo de seus dados pessoais.

Art. 20. Compõem a estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios:

- I - Gabinete do Ouvidor-Geral – GOUV
- II - Coordenadoria da Ouvidoria-Geral – COVG
- III - Serviço de Teleinformação ao Cidadão – SERTIC
- IV - Serviço de Gestão da Informação – SERGIN
- V – Serviço Central de Ouvidoria – SERCOU

Art. 21. A atribuição básica da Ouvidoria-Geral é a de atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais ou injustos cometidos no âmbito da Justiça comum do Distrito Federal e dos Territórios, cabendo-lhe especificamente:

I. Ouvir os reclamos do público (interno e externo) e buscar meios de solucionar os problemas que lhe forem apontados;

II. Promover e facilitar a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça comum do Distrito Federal e dos Territórios;

III. Defender internamente os direitos do cidadão, em particular dos jurisdicionados e usuários dos serviços da Instituição;

IV. Receber queixas e denúncias dos cidadãos contra o mau atendimento, os abusos e os erros dos membros e servidores do Tribunal e impulsionar, quando for o caso, investigações sobre essas ocorrências, com vistas à solução do problema e eliminação das respectivas causas;

V. Registrar as ocorrências anônimas, após minuciosa análise, quando essas apresentarem conteúdo relevante e substancial;

VI. Analisar e tornar público os dados estatísticos das manifestações e dos respectivos encaminhamentos;

VII. Esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;

VIII. Estabelecer os prazos de resposta das unidades administrativas às solicitações feitas pela Ouvidoria-Geral às diversas unidades, levando em conta a complexidade de cada situação;

IX. Sugerir à Presidência e à Corregedoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios a implementação de políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aprimoramento das atividades prestadas pelas diversas unidades da Instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

X. Recomendar elogio funcional a servidor que apresente sugestão da qual resulte concretamente aprimoramento dos serviços.

Art. 22. Compete exclusivamente ao Ouvidor-Geral:

- I. Indicar o servidor que exercerá a Coordenadoria da Ouvidoria;
- II. Autorizar a lotação ou remoção dos servidores da Ouvidoria-Geral, podendo delegar esta atribuição ao Coordenador;
- III. Propor alterações necessárias ao Regulamento da Ouvidoria-Geral;
- IV. Assinar os encaminhamentos dirigidos às autoridades que compõem a Instituição.

Art. 23. Compete ao Gabinete do Ouvidor-Geral – GOUV:

- I. Cumprir e acompanhar as decisões e ordens do Ouvidor-Geral;
- II. Apoiar o Ouvidor-Geral nas relações com os seus diversos públicos;
- III. Secretariar o Ouvidor-Geral;
- IV. Desempenhar quaisquer outras atividades inerentes ao Gabinete.

Art. 24. Compete à Coordenadoria da Ouvidoria-Geral – COVG:

- I. Organizar, coordenar e controlar o funcionamento administrativo da Ouvidoria-Geral do TJDF;
- II. Controlar e acompanhar os encaminhamentos das solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;
- III. Assinar, de ordem do Desembargador Ouvidor, os encaminhamentos para o corpo gerencial do TJDF;
- IV. Elaborar, mensalmente, relatórios com informações quantitativas, e disponibilizar aos interessados, no mês subsequente, o resultado da atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos sobre o tipo de intervenção ocorrida, as unidades envolvidas e as soluções adotadas;
- V. Sugerir ações que visem aprimorar e racionalizar os procedimentos, além de interagir administrativamente com as demais unidades do Tribunal;
- VI. Realizar, inclusive em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão;
- VII. Manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas, sugestões e demais ocorrências registradas na Ouvidoria;
- VIII. Definir as tarefas a realizar em cada setor vinculado;
- IX. Orientar os procedimentos de resposta aos usuários;
- X. Distribuir e capacitar as equipes de trabalho;
- XI. Adotar processo permanente de divulgação dos serviços da Ouvidoria-Geral junto ao público interno, para conhecimento e disseminação das atividades;
- XII. Determinar a adoção de novas técnicas de atendimento;
- XIII. Coordenar pesquisas de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pelo TJDF;
- XIV. Registrar os dados estatísticos dos serviços da Ouvidoria-Geral;
- XV. Aprovar os relatórios das atividades da Ouvidoria-Geral elaborados pelo Serviço de Gestão da Informação;

XVI. Colaborar com o Ouvidor-Geral ou com o Ouvidor-Substituto no desempenho de suas atividades;

XVII. Executar tarefas correlatas.

Art. 25. Compete ao Serviço de Teleinformação ao Cidadão – SERTIC:

I. Orientar o público a respeito do funcionamento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, prestando-lhe informações e/ou encaminhando-o aos setores competentes ou a outras instituições;

II. Prestar informações relativas à estrutura organizacional do Tribunal;

III. Cadastrar no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV as manifestações relatadas por telefone para posterior análise dos assistentes do Serviço Central da Ouvidoria;

IV. Informar os andamentos de processos administrativos e de processos em trâmite nas 1ª e 2ª Instâncias, de modo a permitir que o jurisdicionado, principalmente o de baixa renda, possa acompanhá-los, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo;

V. Fornecer os horários das sessões do Pleno, das Câmaras e das Turmas, e ainda informações sobre a composição, a competência e o funcionamento dos órgãos de julgamento do Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios;

VI. Indicar os endereços dos fóruns, dos órgãos e das instituições ligadas ao Poder Judiciário ou que fazem parte deste;

VII. Informar procedimentos básicos para que o cidadão possa propor ação judicial nos Juizados Especiais;

VIII. Esclarecer sobre o funcionamento do protocolo-geral e integrado;

IX. Fornecer a localização e o telefone dos diversos setores do Tribunal e relatar as respectivas competências;

X. Indicar a localização de magistrados e servidores;

XI. Informar sobre o plantão judicial dos finais de semana e feriados;

XII. Indicar o local onde o cidadão poderá requerer as diversas certidões;

XIII. Orientar o jurisdicionado quanto às informações disponíveis no site do Tribunal;

XIV. Informar o calendário oficial do Tribunal, mencionando se haverá ou não expediente em determinado dia ou período;

XV. Prestar esclarecimentos sobre as diversas circunscrições judiciárias do Distrito Federal;

XVI. Informar os dados e a localização dos cartórios extrajudiciais;

XVII. Esclarecer os procedimentos para obtenção de autorizações de viagens nacionais e internacionais;

XVIII. Recuperar e processar os registros gravados na central telefônica;

XIX. Executar as demais atribuições de competência da Ouvidoria-Geral definidas neste ato ou em outro que venha a substituí-lo.

Art. 26. Compete ao Serviço de Gestão da Informação – SERGIN:

I. Receber e organizar as informações repassadas pelos demais setores à Ouvidoria;

II. Registrar no banco de dados do Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV as informações recebidas;

III. Realizar pesquisas internas e externas ao TJDF e promover a atualização constante do banco de dados do SISOUV;

IV. Apoiar os demais setores da Ouvidoria indicando-lhes a localização das informações de interesse público;

V. Interagir direta e permanentemente com a Assessoria de Comunicação Social – ACS, preservando a consonância entre as informações divulgadas pela imprensa e aquelas fornecidas aos usuários pela Ouvidoria-Geral;

VI. Interagir direta e permanentemente com a Secretaria de Tecnologia da Informação – SETI, buscando atualizá-la quanto às dificuldades de navegação no site do Tribunal registradas na Ouvidoria-Geral;

VII. Acompanhar as matérias divulgadas pela Assessoria de Comunicação Social no site do Tribunal bem como todas as publicações institucionais de interesse público para disponibilizá-las no SISOUV;

VIII. Elaborar os relatórios setoriais, os relatórios quantitativos mensais, os relatórios com análises quantitativas e qualitativas das manifestações produzidos semestral e anualmente, submetendo-os à aprovação da Coordenadoria da Ouvidoria;

IX. Elaborar as peças de divulgação interna dos trabalhos desenvolvidos na unidade, submetendo-as à aprovação da Coordenadoria da Ouvidoria Geral.

Art. 27. Compete ao Serviço Central da Ouvidoria – SERCOU:

I. Recepcionar reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões referentes à atuação das diversas unidades do TJDFT, encaminhando-os, quando necessário, aos setores administrativos e judiciais competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas ou sobre as razões da impossibilidade de adotá-las;

II. Processar as manifestações dos usuários registradas no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV, visando responder adequadamente às demandas do público interno e externo do TJDFT;

III. Atender pessoalmente os cidadãos que procurarem a Ouvidoria-Geral do TJDFT para registrar elogios, sugestões e reclamações, além de sanar possíveis dúvidas dos usuários;

IV. Promover parceria com as demais unidades administrativas e judiciais do Tribunal para, em caráter colaborativo, propor soluções aos problemas apontados pelos usuários, considerando sempre a análise dos aspectos legais e orçamentários;

V. Receber consultas, diligenciar e esclarecer ao cidadão ou servidor sobre ato praticado por unidade integrante do TJDFT ou de responsabilidade dela, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo.

Art. 28. O Ouvidor-Geral editará regulamento próprio que estabelecerá os procedimentos que visem desenvolver as atividades da Ouvidoria-Geral tanto no fluxo de informações quanto no acompanhamento das manifestações registradas.