

RESOLUÇÃO Nº 630, DE 5 DE MAIO DE 2020

Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Usuário da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o decidido no Processo SEI n. 0000094-18.2019.4.90.8000, e

CONSIDERANDO que a Lei de Acesso à Informação - Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2018, recomenda que os órgãos e as entidades públicas devem fornecer informações sobre as atividades exercidas, suas atribuições, políticas, organização e serviços;

CONSIDERANDO que a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, tornando imperativa a publicação de Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO que a referida lei determina a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como publicação integral dos resultados no sítio do órgão;

CONSIDERANDO que o Tribunal de Contas da União, no Acórdão n. 1.832/2018 - Plenário, recomenda que as organizações fiscalizadas adotem providências para elaborar e publicar, em suas respectivas páginas de transparência na internet, a Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO que o Conselho da Justiça Federal é o órgão central dos sistemas administrativos da Justiça Federal, tendo como atribuições principais exercer a coordenação central e uniformização de procedimentos, resolve:

Art. 1º O Conselho da Justiça Federal e os Tribunais Regionais Federais devem disponibilizar sua Carta de Serviços ao Usuário, a ser confeccionada de acordo com as exigências desta resolução, sendo objeto de atualização periódica e permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão na internet.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser redigida com linguagem simples e de fácil entendimento para o público em geral, evitando-se a utilização de siglas, jargões e estrangeirismos, bem como de termos técnicos, salvo quando indispensáveis.

§ 2º Na Carta de Serviços ao Usuário deverão constar, de maneira clara e objetiva, todas as informações pertinentes aos serviços oferecidos, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos em relação ao atendimento.

§ 3º A disponibilização ao público de carta de serviços que atenda os requisitos previstos nesta resolução deverá ocorrer no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias a partir de sua vigência.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá dar conhecimento público das competências institucionais do órgão e detalhar as seguintes informações, de maneira clara e objetiva:

- I - serviços oferecidos;
- II - forma de atendimento para a prestação dos serviços (presencial, virtual, telefônico e outros);
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - locais e contatos para acessar os serviços;
- V - dias e horários de funcionamento dos setores de atendimento;
- VI - prioridades no atendimento;
- VII - requisitos, documentos e informações necessários para acessar os serviços;
- VIII - previsão do tempo de espera para o atendimento;
- IX - prazos máximos para a prestação dos serviços;
- X - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- XI - mecanismos de comunicação com os usuários solicitantes;
- XII - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- XIII - sinalização e condições para acesso e circulação de pessoas, principalmente daquelas com dificuldade de locomoção;
- XIV - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;
- XV - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 3º Compete, preferencialmente, ao setor de ouvidoria das unidades da Justiça Federal ou a setor com atribuição de manutenção dos canais de comunicação com o público em geral:

- I - promover e coordenar a disponibilização de informações sobre os serviços prestados pelo órgão, por meio da Carta de Serviços ao Usuário
- II - manter os canais de comunicação atualizados e disponíveis ao público no portal do órgão;
- III - atualizar as informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário e divulgar outras informações relativas às demandas recebidas acerca dos serviços do órgão.

Art. 4º Compete ao setor de ouvidoria dos Tribunais, Seções e Subseções Judiciárias:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, justificadamente, por uma única vez;
- II - suprir as dúvidas dos cidadãos sobre os serviços prestados pelas unidades do órgão, respeitado, quando houver, o sigilo exigido por lei;
- III - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I deste artigo, indicando o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das reclamações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, apontando as falhas e sugestões para melhorias na prestação dos serviços.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Art. 5º Cada Órgão deverá desenvolver um sistema de monitoramento das reclamações recebidas, avaliando o grau de satisfação dos seus usuários com o atendimento, e divulgando, anualmente os resultados da avaliação de seu desempenho nos seguintes aspectos:

- § 1º Quanto ao grau de satisfação dos usuários:
 - I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
 - II - qualidade do atendimento oferecido ao usuário;
 - III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.

- § 2º Quanto aos resultados da avaliação de desempenho:
 - I - quantidade de manifestações de usuários;
 - II - medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 3º A avaliação 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.

§ 4º 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.

Art. 6º O resultado da avaliação deverá ser publicado integralmente no sítio de cada Tribunal Regional Federal, incluindo o ranking das seções judiciárias com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o art. 10, 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.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigência na data de sua publicação.