DOCUMENTO	NORMA DE SERVIÇO Nº 65, DE 1º DE JULHO DE 2008
Vide	
EMENTA	REGULAMENTA AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA OUVIDORIA DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ.
PUBLICAÇÃO	03/07/2008
DIVISÃO	DIREÇÃO DO FORO
OBSERVAÇÃO	REVOGA A NORMA DE SERVIÇO N.º 18/2002

NORMA DE SERVIÇO Nº 65, DE 1º DE JULHO DE 2008

Regulamenta as atividades desenvolvidas na Ouvidoria da Seção Judiciária do Paraná.

O JUIZ FEDERAL DIRETOR DO FORO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais e considerando a necessidade de regulamentação das atividades desenvolvidas na Ouvidoria desta Seccional, em virtude da edição da Resolução nº 14/2006 da Presidência do TRF-4ª Região e diante do que dispõe a IN-42-O-01, de 17 de outubro de 2001 do TRF-4ª Região, RESOLVE:

CAPÍTULO I

OBJETIVOS E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

Seção I
Dos Objetivos

Art. 1º A Ouvidoria da Justiça Federal do Paraná, tem como objetivos:

I - Ser um canal permanente de comunicação entre a Instituição e o Cidadão, possibilitando-lhe obter informações processuais e institucionais, elogiar, reclamar e/ou enviar sugestões sobre os serviços jurisdicionais e administrativos;

II - Atuar no fortalecimento da cidadania;

III - O aperfeiçoamento dos serviços jurisdicionais na busca da eficiência e da austeridade administrativa;

IV - Defender os direitos inerentes ao cidadão, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

Seção II
Dos Princípios

Art. 2º As ações da "Ouvidoria" seguirão os seguintes princípios e métodos, além daqueles já insculpidos no art. 37 da Constituição Federal de 1988:

I - Discrição e fidedignidade no tratamento das questões;

II - Transparência dos procedimentos;

III - Preservação da dignidade das pessoas;

IV - Articulação com a Administração e toda a estrutura organizacional;

V - Facilidade de acesso à "Ouvidoria", primando pela simplicidade e celeridade dos procedimentos;

VI - Recomendar a correção dos procedimentos incorretos ou ineficientes;

VII - Responder ao cidadão no menor prazo possível;

VIII - Resguardar as informações de caráter sigiloso;

IX - Difundir ações pedagógicas interna e externamente, procurando esclarecer sobre os serviços disponíveis e formas de acesso.

CAPÍTULO II

OPERACIONALIZAÇÃO, DAS COMPETÊNCIAS E DOS PROCEDIMENTOS

Seção I
Operacionalização

Art. 3º As funções de "Ouvidor" serão exercidas preferencialmente pelo Juiz(a) Diretor(a) do Foro, ou outro a quem este designar.

Art. 4º As funções de apoio operacional à Ouvidoria ficarão ao encargo do Setor de Ouvidoria, vinculado à Direção do Foro.

Seção II
Das competências

Art. 5º Competirá ao "Ouvidor":

I - Acolher e analisar as reclamações e sugestões do cidadão, sempre que este se sentir preterido ou prejudicado nos seus legítimos interesses;

II - Estabelecer o equilíbrio na relação entre a Instituição e o Cidadão na solução de divergências, privilegiando sempre que possível a satisfação do cidadão;

III - Estimular a melhoria da qualidade dos serviços jurisdicionais.

Art. 6º Competirá ao Setor de Ouvidoria:

I - Receber e organizar todas as solicitações encaminhadas à "Ouvidoria", respondendo de imediato aquelas de menor complexidade, colhendo previamente informações junto às unidades interessadas, se necessário;

II - Apresentar ao "Ouvidor" as solicitações cujo conteúdo ensejar a sua deliberação;

III - Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão e unidades interessadas informados;

IV - Elaborar e apresentar ao "Ouvidor" relatórios mensais sobre as demandas pelos serviços da Ouvidoria, classificadas por categoria, fazendo acompanhar de notas explicativas e sugestivas para a melhoria dos serviços;

V - Desenvolver ações educativas dirigidas ao público interno e externo para esclarecer sobre o papel da Ouvidoria e o acesso aos seus serviços.

Seção III
Dos procedimentos

Art. 7º O acesso aos serviços da "Ouvidoria" poderá se dar através dos seguintes meios:

I - Internet e intranet;

II - Carta;

III - Caixa de Sugestões, que serão instaladas nos locais de acesso ao público;

IV - Telefone;

V - Pessoalmente;

VI - Outros meios que futuramente venham a ser disponibilizados.

Art. 8º Visando dar um tratamento ágil e adequado às questões demandadas, ficam estabelecidos os seguintes prazos:

I - Pedido de informação: 5 (cinco) dias úteis para a resposta ao interessado;

II - Reclamação: 10 (dez) dias úteis para a resposta ao interessado;

III - Sugestão e elogio: a Ouvidoria dará ciência do recebimento ao remetente, em até 2 (dois) dias úteis, encaminhando à unidade interessada.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a "Ouvidoria" repassar as solicitações às unidades competentes e estas responderem diretamente aos interessados, deverão fazê-lo com cópia para a "Ouvidoria".

CAPÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º Esta Norma de Serviço entra em vigor na data da sua publicação, ficando revogada a Norma de Serviço 18/2002.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

Curitiba, 1º de Julho de 2008.

MARCELO MALUCELLI
JUIZ FEDERAL DIRETOR DO FORO